

*Praca jest dobrem człowieka – dobrem jego człowieczeństwa
– przez pracę bowiem człowiek nie tylko przekształca przyrodę,
dostosowując ją do swoich potrzeb,
ale także urzeczywistnia siebie jako człowiek,
a także poniekąd bardziej „staje się człowiekiem”.*

Jan Paweł II



Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Publikacja została przygotowana w ramach projektu „ABC Gospodarki Społecznej”, realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Poddziałanie 7.2.1. Aktywizacja zawodowa i społeczna osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, w latach 2008-2010 przez Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie w partnerstwie ze Stowarzyszeniem na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju Społeczno-Gospodarczego „KLUCZ” oraz Stowarzyszeniem na Rzecz Wspierania Przedsiębiorczości i Inicjatyw Lokalnych „STOPIL”.



Opracowanie i redakcja

Aneta Wiśniewska

Współpraca z trenerkami zatrudnienia wspieranego ze Stowarzyszenia na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju Społeczno-Gospodarczego „Klucz”

Aleksandra Hadyk-Adamus

Karolina Ledzińska

Agnieszka Majcherczyk

Cecylia Małecka

Monika Miszczyńska

Anna Stokłosa-Gawel

Konsultacje eksperckie

Agnieszka Lewonowska-Banach

Małgorzata Nowak

Danuta Szymońska

Recenzent

dr Hubert Kaszyński

Ilustracje

Elżbieta Gawrysiak

Projekt, skład i druk

Wydawnictwo ALATUS – Małgorzata Pleszyniak

40-319 Katowice, ul. Pogodna 2,

tel.: 32 205 90 01, 32 204 88 75

www.alatus.net.pl

ISBN 978-83-62384-40-2

Wydawca

Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie,

30-107 Kraków, pl. Na Stawach 1

www.wup-krakow.pl

PRACA – NORMALNA SPRAWA

MODEL PRACY TRENERA ZATRUDNIENIA WSPIERANEGO Z OSOBAMI Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

Opracowanie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie
przygotowane w ramach projektu „ABC Gospodarki Społecznej”



Kraków 2010

WSTĘP

Niniejsze opracowanie stanowi rezultat projektu „ABC Gospodarki Społecznej”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, a zrealizowanego przez Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie w partnerstwie ze Stowarzyszeniem na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju Społeczno-Gospodarczego „KLUCZ” w Kluczach oraz Stowarzyszeniem na Rzecz Wspierania Przedsiębiorczości i Inicjatyw Lokalnych „STOPIL” w Nowym Sączu. Głównym celem projektu była aktywizacja zawodowa i społeczna osób mających trudności z wejściem bądź powrotem na rynek pracy, a także wsparcie dla powstawania i rozwoju podmiotów aktywizacji społecznej i zawodowej w Małopolsce.

W ramach projektu przeszkolono z zakresu metodyki pracy trenera zatrudnienia wspieranego kilkanaście osób z instytucji partnerskich. Trenerzy zatrudnienia wspieranego działali w Krakowie, Tarnowie i Nowym Sączu oraz w powiatach: nowosądeckim, olkuskim i proszowickim. Objęli wsparciem ponad 350 osób mających trudności z wejściem lub powrotem na rynek pracy, w tym ponad 100 osób z niepełnosprawnością. Poprzez zastosowanie indywidualnie dobranych form wsparcia większość uczestników została wprowadzona na rynek pracy.

Mamy nadzieję, że wypracowane w naszym projekcie metody pracy staną się cennym materiałem wzbogacającym warsztat pracy polskich doradców zawodowych oraz wszystkich osób pracujących na co dzień z osobami z niepełnosprawnością.

Dyrektor Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie
Andrzej Martynuska

WPROWADZENIE

Niniejsze opracowanie zostało przygotowane w odpowiedzi na problem niskiej aktywności zawodowej osób z orzeczoną niepełnosprawnością. Jego celem jest zaprezentowanie i upowszechnienie metodyki pracy trenera zatrudnienia wspieranego, jako skutecznego i trwałego sposobu wprowadzania osób niepełnosprawnych na rynek pracy.

Szacunkowo 3,5 milionów Polaków w wieku 15 lat i więcej posiada prawnie orzeczoną niepełnosprawność. Zaledwie 522 tys. z nich jest zatrudnionych, co oznacza, że aż 85% osób niepełnosprawnych w tej grupie wiekowej jest bez pracy.¹ Pomimo zachęt dla firm komercyjnych, większość osób niepełnosprawnych pracuje nadal na chronionym rynku pracy.² Główną przyczynę swojej bierności niepełnosprawni upatrują w złym stanie zdrowia. Natomiast badania pokazują, że jej powodem jest przede wszystkim ich psychika, ukształtowana przez wieloletnie funkcjonowanie w roli dziecka, podopiecznego, pacjenta lub klienta pomocy społecznej.³ Częściowo za taki stan rzeczy odpowiadają pracodawcy, którzy, kierując się rachunkiem ekonomicznym, zatrudniają w pierwszej kolejności osoby młode, zdrowe i dyspozycyjne. Dodatkowo, system pomocy społecznej i orzecznictwa o niezdolności do pracy Zakładu Ubezpieczeń Społecznych zniechęca do podejmowania pracy, która może się wiązać z utratą niskich, ale pewnych świadczeń rentowych.

Koszty tej bierności są wysokie – zarówno w wymiarze psychologicznym, społecznym, jak i ekonomicznym. Sami niepełnosprawni dotkliwie odczuwają brak pracy, która zapewniłaby im godne życie. Ogromny potencjał osób niepełnosprawnych pozostaje niewykorzystany ze szkodą dla całego społeczeństwa. Koszt zależności ekonomicznej od państwa jest również znaczący – corocznie szacunkowo pobierane są zasiłki na kwotę około

32 miliardów złotych.⁴ Te dane pokazują skalę problemu bierności zawodowej osób niepełnosprawnych, który, pomimo licznie podejmowanych działań, nadal pozostaje nierozwiązany.

Niniejszy model jest próbą zmierzenia się z tym problemem. Został opracowany na podstawie analizy rzeczywistych potrzeb osób niepełnosprawnych, a także istniejących barier, stojących na drodze do zatrudnienia. Barier, leżących zarówno po stronie samych osób niepełnosprawnych i ich otoczenia, instytucji wspierających, jak i pracodawców.

Stanowiska trenerów zatrudnienia wspieranego zostały utworzone we wszystkich instytucjach partnerskich realizujących projekt „ABC Gospodarki Społecznej”. Założeniem było, że aktywizacja osób z niepełnosprawnością będzie zadaniem priorytetowym dla sześciu trenerów ze Stowarzyszenia „KLUCZ” oraz koordynatora zatrudnienia wspieranego, zatrudnionego w WUP Kraków. Ze względu na stosunkowo krótki czas realizacji projektu, zadania trenerów były realizowane zaledwie przez dwa lata (2009-2010).

Trenerzy rozpoczęli pracę, bazując na modelu wypracowanym w projekcie PIW EQUAL pt. „Akademia Przedsiębiorczości. Rozwój alternatywnych form zatrudnienia”⁵. Zostały wówczas wypracowane założenia zawierające profil kompetencyjny, sposoby rekrutacji, kształcenia, zatrudnienia i monitorowania pracy trenerów zatrudnienia wspieranego z osobami długotrwale bezrobotnymi. Była to solidna podstawa, która umożliwiła rozpoczęcie działań z wykorzystaniem wcześniej zaproponowanych rozwiązań. Wraz z nabywaniem doświadczenia w pracy z osobami niepełnosprawnymi i ich otoczeniem, trenerzy wprowadzali do modelu istotne zmiany, celem dostosowania do potrzeb tej grupy klientów. Z powodu ograniczonego budżetu, część działań pomocnych w aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych nie mogła zostać zrealizowana w ramach niniejszego przedsięwzięcia. Znalazły one odzwierciedlenie w rekomendacjach do poszczególnych części modelu.

Uczestnicy projektu stanowili grupę zróżnicowaną, zarówno pod względem rodzaju niepełnosprawności, jak i kwalifikacji zawodowych. Przez półtora roku realizacji projektu trenerzy oddelegowani do pracy z osobami niepełnosprawnymi objęli wsparciem 108 osób z orzeczoną niepełnosprawnością, głównie w stopniu umiarkowanym (57 osób) i znacznym (30 osób). W tej grupie przeważały osoby z niepełnosprawnością ruchową (32 osoby) oraz psychiczną (30 osób). Liczną grupę stanowiły również osoby niepełno-

sprawne z uwagi na schorzenia neurologiczne (17 osób), a także niepełnosprawne intelektualnie (19 osób).

Wśród uczestników dominowały osoby z wykształceniem ponadgimnazjalnym, w mniejszym stopniu z wyższym bądź podstawowym. W dużej mierze byli oni rekrutowani spośród uczestników warsztatów terapii zajęciowej i środowiskowych domów samopomocy, gdzie większość stanowią osoby nieposiadające żadnego doświadczenia zawodowego.

Dzięki wsparciu ze strony trenerów, spośród wyżej opisanej grupy aż 82 osoby zostały wprowadzone do pracodawcy w ramach pracy, stażu lub wolontariatu. Z tej grupy 32 osoby podjęły zatrudnienie w ramach umowy o pracę, natomiast pracę utrzymało 27 osób (podpisanie kolejnej umowy o pracę z tym samym pracodawcą). Pięć kolejnych osób wykonywało pracę w ramach umów cywilnoprawnych, natomiast 45 osób odbyło staż bądź wolontariat. Kilkanaście osób ukończyło kurs zawodowy bądź zdecydowało się na dalszą naukę. Należy jednocześnie podkreślić, iż wszelkie próby stabilnego zatrudniania osób niepełnosprawnych na otwartym rynku, w sytuacji kiedy bezrobocie w danym środowisku lokalnym przekracza 5%, jest niewyobrażalnie trudne, czego na co dzień doświadczali trenerzy. Ponadto realizacja projektu przypadła na czas światowego kryzysu gospodarczego, co dodatkowo utrudniało trenerom współpracę z pracodawcami, którzy ostrożnie podchodzili do tematu zwiększenia zatrudnienia lub nawet planowali redukcję etatów. Dlatego powyższe rezultaty tym bardziej dowodzą skuteczności przedstawionej w niniejszym modelu metody.

Model bazuje na doświadczeniach osób, które poprzez bezpośrednią współpracę z osobami niepełnosprawnymi, ich rodzinami, pracodawcami i instytucjami rynku pracy wypracowały możliwie najskuteczniejsze rozwiązania, zmieniające w sposób trwały sytuację zawodową ich klientów. Wykorzystano w nim doświadczenia zagraniczne, pozyskane w trakcie stażu w Wielkiej Brytanii w Radzie Miasta Southampton, w wydziale pracującym z osobami niepełnosprawnymi zgodnie z modelem zatrudnienia wspomagane⁶, a także informacje zawarte w dostępnych publikacjach i czasopiśmie branżowych. Istotnym źródłem informacji zawartych w modelu były opinie ekspertów, pracowników instytucji partnerskich, a także samych osób niepełnosprawnych, pozyskane w trakcie indywidualnych spotkań.

Niniejsze opracowanie jest kierowane przede wszystkim do trenerów zatrudnienia wspieranego, trenerów pracy i asystentów osób niepełno-

sprawnych, zatrudnionych w podmiotach prowadzących aktywizację zawodową tej grupy osób. Ponadto potencjalną grupą docelową opracowania są inni specjaliści, bezpośrednio wspierający osoby z niepełnosprawnością, w tym doradcy zawodowi i pracownicy socjalni, którzy mogą rozszerzyć zakres świadczonych usług o elementy tej metody. Z tej racji został położony szczególny nacisk na praktyczny charakter przekazywanych informacji.

Z uwagi na potencjalną grupę docelową, w modelu nie zostały przedstawione definicje używanych pojęć typu: niepełnosprawność, kwalifikacje, osobowość czy proces grupowy, a także koncepcje teoretyczne leżące w sposób oczywisty u podstaw pracy z klientem. Założeniem jest, że te definicje i koncepcje są znane odbiorcom niniejszego opracowania, którzy posiadają kompetencje niezbędne do pracy na wyżej wymienionych stanowiskach. Wartością modelu jest przedstawienie realnych i bardzo konkretnych działań skierowanych do klientów i ich otoczenia, w sposób możliwie zwięzły, przystępny i umożliwiający wdrożenie zaproponowanych rozwiązań do instytucji rynku pracy.

¹ GUS, 2009.

² B. Gąciarz, E. Giermanowska, J. Bartkowski, P. Sobiesiak, *Zatrudnianie osób niepełnosprawnych. Opinie i oczekiwania pracodawców*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2009.

³ Red. J. Czapiński, T. Panek, *Diagnoza społeczna 2009. Warunki i jakość życia Polaków*. Raport, Warszawa 2009.

⁴ P. Czaplirski, *Raport o stanie zatrudnienia osób niepełnosprawnych w Polsce*, POPON, Warszawa 2010.

⁵ Projekt PIW EQUAL pn. „Akademia Przedsiębiorczości. Rozwój alternatywnych form zatrudnienia” był realizowany w latach 2005-2008. Liderem projektu był Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie.

⁶ Doświadczenia pozyskane przez A. Wiśniewską w trakcie stażu w City Limits Employment, Southampton City Council, UK, zorganizowanego w terminie V-VII 2007 w ramach projektu Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie pn. „Skorzystaj z doświadczenia innych - program staży zagranicznych dla pracowników służb zatrudnienia”, Program UE Leonardo da Vinci. Rada Miasta Southampton wykorzystuje model zatrudnienia wspieranego do aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnością.

*Człowiek może osiągnąć wszystko, czego pragnie,
jeśli tylko pomoże innym w osiągnięciu tego, czego oni pragną.*

Zig Ziglar

I. SPECYFIKA PRACY TRENERA ZATRUDNIENIA WSPIERANEGO

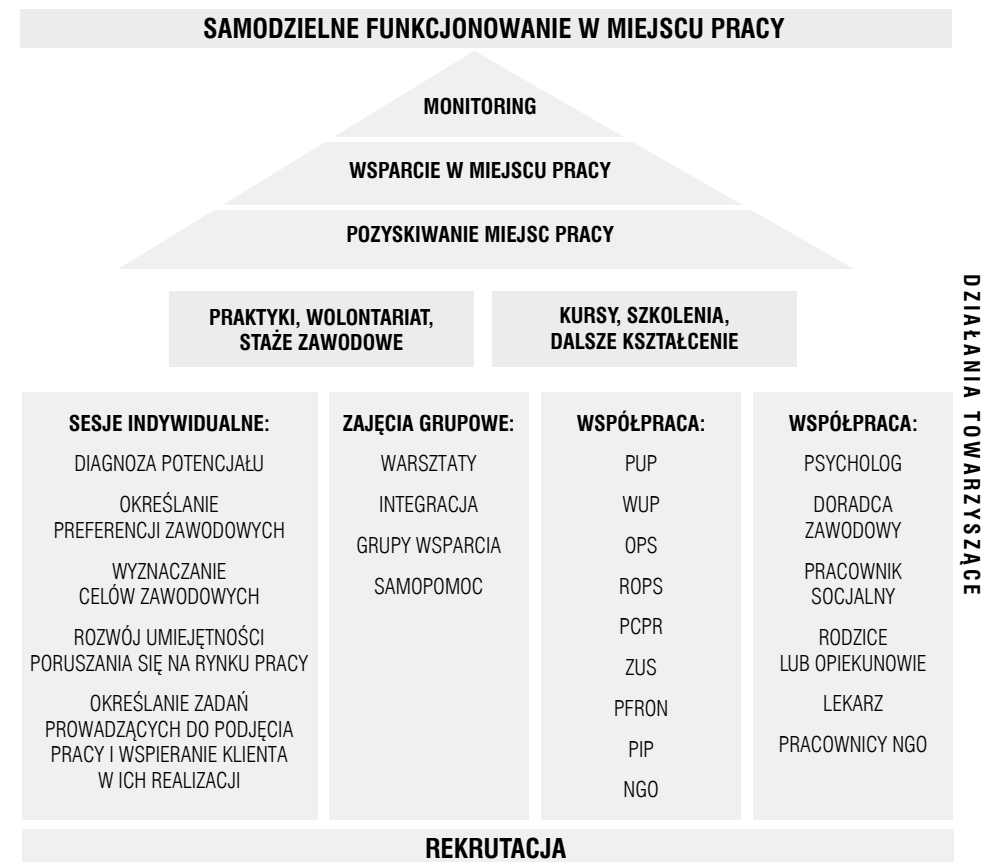
Cel stanowiska i zakres zadań

Celem stanowiska pracy trenera zatrudnienia wspieranego jest aktywizacja zawodowa i społeczna osób z niepełnosprawnością. Trener rekrutuje klienta, diagnozuje jego potencjał, pomaga opracować Indywidualny Plan Działania, a następnie motywuje i wspiera klienta w jego realizacji. W przypadku osób posiadających istotne ograniczenia sprawnościowe, intensywne wsparcie jest konieczne w trakcie całego procesu prowadzącego do podjęcia i utrzymania pracy.

Trener pracuje z klientem zarówno w ramach sesji indywidualnych, jak i grupowych. Jeśli jest taka potrzeba, pomaga zorganizować dojazd na miejsce odbywania zajęć. Współpracuje z psychologiem, doradcą zawodowym, pracownikiem socjalnym, psychoterapeutą i innymi specjalistami dostępnymi w środowisku lokalnym, którzy mogą pomóc klientowi w rozwiązaniu problemów utrudniających podjęcie pracy. Kontaktuje się z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych w sprawach rentowych, Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, aby uzyskać informacje o dostępnych programach, czy też Państwową Inspekcją Pracy w celu skonsultowania umowy o pracę. Identyfikuje dostępne na rynku szkolenia i kursy zawodowe, zgodne z zainteresowaniami klientów. Jednym z podstawowych obowiązków trenera jest współpraca z pracodawcami. To od niej przede wszystkim zależy, czy uda się pozyskać i utrzymać miejsca pracy. Ważne jest, aby trener zdobył zaufanie nie tylko swojego klienta, ale także pracodawcy, który zwróci się do niego z prośbą o pomoc w razie problemów z nowo przyjętym pracownikiem. Osoby z istotnymi ograniczeniami sprawności wymagają wsparcia w opanowaniu obowiązków pracowniczych. Wówczas trener, jeśli to możliwe, w pierwszej kolejności sam poznaje charakter

obowiązków, a następnie wprowadza w nie klienta, dążąc stopniowo do jego usamodzielnienia. Ważnym etapem jest monitoring klienta w miejscu pracy, a także wspieranie go w rozwiązywaniu ewentualnych problemów pracowniczych, co zwiększa szanse klienta na utrzymanie zatrudnienia.

Poniższy schemat prezentuje proces wsparcia klienta przez trenera zatrudnienia wspieranego. Pokazuje on jednocześnie, jaką ścieżkę przechodzi osoba niepełnosprawna, która, po wielu latach bierności zawodowej, podejmuje pierwszą w swoim życiu pracę.



Rys. 1. Ścieżka rozwoju zawodowego klienta

Źródło: A. Wiśniewska, opracowanie własne.

Jakie kompetencje powinien posiadać trener?

Przy tak obszernych i różnorodnych zadaniach ważne jest staranne dobranie zespołu trenerów zatrudnienia wspieranego. Z jednej strony powinny to być osoby, które posiadają wysokie kompetencje społeczne, lubią i chcą pracować z osobami niepełnosprawnymi, cechuje je empatia i zrozumienie problemów społecznych swoich klientów. Z drugiej strony jednak trenerzy powinni posiadać umiejętności negocjacyjne, odwagę i kreatywność, aby współpraca z pracodawcami zaowocowała pozyskaniem nowych miejsc pracy. Doświadczenia wykazały, że korzystne jest połączenie tak różnorodnych zadań na jednym stanowisku. Trener, diagnozując potencjał klienta i współpracując z jego otoczeniem, doskonale poznaje jego mocne i słabe strony. Dzięki temu może pomóc mu dobrać odpowiednie stanowisko pracy. W rozmowie z pracodawcą trener może przedstawić klienta od jego najlepszej strony, ale także przygotować go do radzenia sobie z ograniczeniami niepełnosprawnego pracownika. W końcu ten sam trener może zapewnić klientowi odpowiednie wsparcie umożliwiające podjęcie i utrzymanie pracy.

Z uwagi na to, że te dwa zestawy tak różnych umiejętności rzadko są wysoko rozwinięte u jednej osoby, rekomenduje się, aby wśród trenerów posiadać zarówno osoby z wysokimi umiejętnościami społecznymi czy nawet terapeutycznymi, jak i negocjatorów skutecznych w rozmowach biznesowych. Dzięki temu trenerzy mogą ze sobą współpracować zarówno przy wspieraniu klientów, jak i w pozyskiwaniu nowych miejsc pracy. Szczegółowy rekomendowany profil kompetencyjny trenera zatrudnienia wspieranego znajduje się w załączniku nr 1.

W przypadku konieczności uzupełnienia wiedzy lub umiejętności trenerów, rekomenduje się przeprowadzenie wybranych modułów szkoleniowych spośród zaproponowanych w załączniku nr 2. W programie należy przede wszystkim uwzględnić tematy dotyczące rodzajów niepełnosprawności, a także kwestie prawne związane z orzecznictwem oraz świadczeniami rentowymi. Obawa przed utratą renty jest jedną z głównych przyczyn bierności zawodowej osób niepełnosprawnych. Dlatego posiadanie przez trenerów rzetelnej wiedzy na ten temat pomoże ich klientom podjąć świadomą decyzję dotyczącą podjęcia pracy. Konieczne jest również, aby trenerzy posiadali wiedzę w zakresie uprawnień i obowiązków pracodawców zatrudniających osoby niepełnosprawne, w tym na temat szczegółowej procedury rozlicza-

nia dofinansowań do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników. Dzięki temu będą mogli w profesjonalny sposób udzielić wsparcia pracodawcom ubiegającym się po raz pierwszy o takie dofinansowanie. Rekomenduje się, aby szkolenie było prowadzone przez praktyków posiadających doświadczenie we wdrażaniu modelu zatrudnienia wspieranego wśród osób niepełnosprawnych, a także wiedzę i umiejętności trenerskie. Ponadto wskazane jest, aby wybrane fragmenty modułów prowadzili eksperci specjalizujący się w danych obszarach, na przykład przedstawiciel PFRON, Inspekcji Pracy, czy też przedsiębiorca zatrudniający osoby niepełnosprawne.

Rekomendowane miejsca tworzenia stanowisk pracy trenera

Stanowiska trenerów zatrudnienia wspieranego mogą być tworzone w różnych organizacjach, firmach czy instytucjach. Jednakże efektywność pracy trenera może zależeć od otoczenia, w którym on funkcjonuje. W organizacji pracy trenerów pomocne jest wprowadzenie elastycznego czasu pracy, dostosowanego do potrzeb klienta i pracodawców. Konieczne jest także umożliwienie trenerowi pracy poza biurem, w celu na przykład wsparcia klienta w miejscu pracy. Utrudnieniem mogą być nadmiernie rozbudowane procedury administracyjne, angażujące czas i odciągające od zadań merytorycznych. Dlatego w pierwszej kolejności rekomenduje się tworzenie stanowisk pracy trenerów w organizacjach pozarządowych, które funkcjonują w sposób bardziej elastyczny, niż instytucja publiczna. Ponadto trenerzy mogą objąć wsparciem wieloletnich klientów organizacji, których potrzeby są im doskonale znane, mając do pomocy cały zespół zatrudnionych w organizacji specjalistów.

W przypadku utworzenia stanowisk pracy trenera w firmach społecznych istnieje możliwość zatrudnienia klientów w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub odpłatnej statutowej. Może to być działalność porządkowa, stolarska, gospodarstwa rolnego, kulinarna, biurowa czy ceramiczna. Wówczas osoby niepełnosprawne, pod okiem trenera, mogą zdobyć konkretne doświadczenie zawodowe. Stwarza to możliwość obserwacji klienta w miejscu pracy i weryfikacji jego umiejętności pracowniczych. Czas zdobywania doświadczenia w firmie społecznej powinien wynosić średnio

od 3 do 4 miesięcy i powinien stanowić etap wstępny do wprowadzenia klienta na otwarty rynek pracy.⁷

W instytucjach publicznych trenerzy będą podlegać rozbudowanym procedurom wewnętrznym, jednakże poprzez wprowadzenie elastycznych warunków pracy istnieje również możliwość osiągnięcia wysokich efektów. Stanowiska trenerów mogą zostać utworzone w wojewódzkich urzędach pracy, ośrodkach pomocy społecznej czy powiatowych urzędach pracy. Konieczne jest jednak przyjęcie założenia, że trenerzy obejmą intensywnym, długotrwałym wsparciem stosunkowo małą liczbę klientów. Tylko wówczas ich praca przyniesie trwałe rezultaty.

W kolejnych rozdziałach niniejszego opracowania zostały szczegółowo omówione poszczególne zadania trenera, wraz z praktycznymi rekomendacjami usprawniającymi jego pracę, a także doświadczeniami z pracy z osobami niepełnosprawnymi.

Dzień z pracy trenera zatrudnienia wspieranego⁸

Poniedziałek. Ciekawe co przyniesie ten tydzień... Przeglądam rubrykę „Praca” w świeżo wydanej lokalnej prasie. Znajduję dwie oferty ciekawe dla moich klientów. Jedna dotyczy pracy w sklepie, druga sprzątnia. Dzwonię do pierwszego pracodawcy, połączono mnie bezpośrednio z właścicielką. Pani w młodym wieku mówi, że oferta jest aktualna i chętnie dowie się więcej o zatrudnieniu osób niepełnosprawnych. Tak więc umawiamy się na środę. Jest jakaś nadzieja...

Drugi pracodawca poszukuje osoby do sprzątnia na 1/4 etatu. Pani Krystyna właśnie takiej pracy szuka. Dzwonię do niej, jest zainteresowana. Przedstawiam pracodawcy moją klientkę od jej najlepszej strony. Wiem, że sobie poradzi, jeśli zostanie przyjęta. Pani Krystyna ma sama ustalić z pracodawcą termin rozmowy o pracę. Pomogę jej się do niej przygotować.

Następnie mam spotkanie z Panią Anitą, która pracuje jako wolontariuszka z osobami niepełnosprawnymi. Jej marzeniem jest praca jako instruktorka w placówce opiekuńczej, ale nie ma odpowiednich kwalifikacji. Przedstawiam jej możliwość podjęcia nauki w zawodzie terapeuty zajęciowego. Pani Anita postanawia na spokojnie przemyśleć sprawę i wybrać się do

szkoły, aby dowiedzieć się czegoś więcej. Do końca tygodnia da mi znać, jaką podjęła decyzję...

Dzisiaj jeszcze dzwonię do działu staży w urzędzie pracy. Jeszcze można składać wnioski, więc jadę na spotkanie z pracodawcą, który zgodził się przyjmując klienta. Pan Adam przedstawia obowiązki stażysty i wyznacza opiekuna. Wspólnie wypełniamy wniosek o staż, który jutro rano dostarczę do urzędu.

Sporządzam plan na jutro. Jest tego dużo... Po powrocie z urzędu przygotowuję się do zajęć z komunikacji interpersonalnej, które będę prowadzić w piątek. Po południu jestem umówiona z Panem Grzegorzem, nadzorującym pracę mojego klienta, zatrudnionego na portierni. Pan Łukasz dość długo przebywał w domu, zanim podjął pracę, więc adaptacja w nowym otoczeniu sprawiała mu problem. Towarzyszyłam mu w pierwszych dniach, teraz już pracuje samodzielnie. Jutro dowiem się, jak sobie radzi po pierwszych tygodniach pracy.

Tydzień zapowiada się obiecująco. Będzie ważny zwłaszcza dla Pani Krystyny. Mam nadzieję, że dostanie tę pracę.

⁷ Doświadczenia Stowarzyszenia na Rzecz Rozwoju Psychiatrii i Opieki Środowiskowej, Program PFRON „Trener Pracy. Zatrudnienie wspomagane osób niepełnosprawnych chorujących psychicznie”. Doświadczenia przekazane na spotkaniu mającym na celu wymianę doświadczeń w obszarze aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych w WUP w Krakowie w dn. 26.01.2010 r.

⁸ Doświadczenia Agnieszki Majcherczyk, trenerki zatrudnienia wspieranego ze Stowarzyszenia na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju Społeczno-Gospodarczego „KLUCZ”.

Małe szanse są często początkiem wielkich przedsięwzięć.

Demostenes

II. REKRUTACJA KLIENTÓW

Do zadań trenera należy dotarcie do osób niepełnosprawnych, głównie w stopniu znacznym i umiarkowanym, a następnie zachęcenie ich do udziału w procesie zatrudnienia wspieranego. Trzeba się liczyć z tym, że to coraz częściej trener szuka klienta, a nie odwrotnie. Osoby niepełnosprawne i ich rodziny często na początku reagują lękiem lub niechęcią na samo słowo „praca”. Przywykły do „kiepskiej, ale stabilnej” sytuacji i trudno jest im zdecydować się na jakiegokolwiek zmiany. Zdarza się też, że jedynie deklarują gotowość do podjęcia zatrudnienia, ale w rzeczywistości wcale tego nie chcą. Jednak z drugiej strony wiele osób niepełnosprawnych chce pracować, ale różne czynniki zewnętrzne lub ograniczenia sprawnościowe powodują, że jest im trudno znaleźć lub utrzymać pracę. Dlatego trener nie tylko znajduje klienta, ale także sprawdza, co jest faktyczną przyczyną jego bierności i w zależności od tego podejmuje dalsze działania aktywizacyjne.

Rekrutacja jest procesem ciągłym. Na początku trenerzy rozpoczynają pracę z około 5-6 osobami. Następnie, w miarę coraz większej aktywności i samodzielności klientów, mogą rekrutować kolejne osoby. Liczba klientów powinna być uzależniona od stopnia ich niepełnosprawności, a także postępów w aktywizacji zawodowej. Doświadczenia pokazują, że trener pracuje efektywnie, rekrutując rocznie około 8-10 osób niepełnosprawnych w stopniu znacznym lub umiarkowanym. Jest to liczba zbliżona do założeń przyjętych w ramach programu PFRON „Trener pracy. Zatrudnienie wspomagane osób niepełnosprawnych”, a także zgodna z doświadczeniami zagranicznymi.⁹ Niektóre osoby wymagają wsparcia zaledwie kilkumiesięcznego, inne – trwającego kilka lat. Często zdarza się, że intensywne wsparcie jest potrzebne tylko w pierwszych miesiącach pracy z klientem. Po podjęciu przez niego pracy następuje etap monitoringu, który może trwać nawet do około

dwóch lat. Dlatego w kolejnych latach realizacji zatrudnienia wspieranego łączna liczba klientów obejmowanych wsparciem i monitorowanych przez trenera będzie większa.

W procesie rekrutacji należy uwzględnić rezygnację uczestników z podejmowania dalszej aktywności na przykład na skutek pogorszenia stanu zdrowia. Wówczas można pozyskać kolejną osobę, pozostawiając jednocześnie klientowi, który zrezygnował, otwartą drogę powrotu w przypadku poprawy jego kondycji zdrowotnej.

Przygotowanie procesu rekrutacji

Pierwszym etapem jest opracowanie dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia procesu rekrutacji, takich jak: regulamin rekrutacji i deklaracja udziału w procesie zatrudnienia wspieranego (załącznik nr 4), a także materiałów informacyjno-promocyjnych.

W deklaracji zawarte jest zobowiązanie klienta do realizacji wspólnie opracowanego Indywidualnego Planu Działania. Zastosowanie tego dokumentu pomoże ustalić jasne zasady współpracy pomiędzy trenerem a klientem. Deklaracja będzie motywować klienta do realizacji zadań, do których się pisemnie zobowiązał w IPD.

Plakaty i ulotki mogą zostać rozmieszczone na słupach ogłoszeniowych, w urzędach, szkołach, organizacjach pozarządowych, ośrodkach pomocy społecznej czy powiatowych centrach pomocy rodzinie. Informacje można przekazać również przez cieszące się zaufaniem media lokalne czy parafie. Akcje informacyjno-promocyjne poprzez ogólnopolskie i regionalne media przynoszą słabsze rezultaty. W przypadku rekrutacji osób niepełnosprawnych w stopniu znacznym i umiarkowanym, najskuteczniejszym sposobem jest bezpośrednie dotarcie do nich i ich rodziców i zachęcenie ich do podjęcia aktywności zawodowej. W ten sposób można przełamać naturalny opór przed zmianą dotychczasowego stylu życia.

Nawiązanie współpracy z lokalnymi instytucjami

Trenerzy koncentrują się na współpracy z urzędami pracy, ośrodkami pomocy społecznej i organizacjami pozarządowymi, prowadzącymi placówki terapeutyczno-opiekuńcze. Rekomenduje się, aby pierwszy

kontakt został nawiązany poprzez oficjalne pismo lub ustalenie spotkania z dyrektorem ww. instytucji. W trakcie spotkania należy ustalić zakres i warunki współpracy, a także pozyskać dane osoby odpowiedzialnej za dalsze kontakty. Spotkanie powinno wykazać, że korzyści ze współpracy odniosą obie instytucje, a przede wszystkim same osoby niepełnosprawne. Współpraca przy rekrutacji może obejmować:

- przekazanie informacji o działaniach trenerów osobom niepełnosprawnym korzystającym z usług powiatowego urzędu pracy oraz Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Wojewódzkim Urzędzie Pracy,
- zorganizowanie przez urząd pracy spotkań dla osób niepełnosprawnych z udziałem trenerów,
- udział trenerów w zajęciach organizowanych w klubie lub centrum integracji społecznej,
- zorganizowanie spotkania z kadrą pracującą w warsztatach terapii zajęciowej i środowiskowych domach samopomocy, w szczególności z terapeutami zajęciowymi, pedagogami, psychologami i pielęgniarkami w celu zebrania informacji o uczestnikach zajęć oraz wytypowanie potencjalnych klientów,
- ustalenie dyżurów trenerów w wybranych instytucjach na terenach wiejskich (na przykład w szkołach lub świetlicach), co jest szczególnie ważne dla tych osób, którym jest trudno dojechać do większych miejscowości.

Wizyty w domach osób niepełnosprawnych

Jest to jedyny sposób dotarcia do osób funkcjonujących poza systemem wsparcia instytucjonalnego, zależnych od swoich rodziców lub opiekunów. Informacje o osobach niepełnosprawnych mogą być pozyskiwane od ich kolegów przebywających w placówkach opiekuńczo-terapeutycznych.

Wizyta w domu pozwoli na zaobserwowanie relacji panujących w rodzinie, a także na nawiązanie kontaktu z rodzicami lub opiekunami klientów, którzy mogą okazać się kluczowymi partnerami w aktywizacji zawodowej swoich dzieci lub podopiecznych. Bardzo często osoby niepełnosprawne po-

dejmują decyzję dotyczącą podjęcia pracy w konsultacji z rodziną. Rodzice lub opiekunowie mogą wspierać lub zniechęcać klientów do podejmowania dalszej aktywności. Dlatego tak ważne jest nawiązanie tej współpracy już na etapie rekrutacji klientów.¹⁰

W trakcie pierwszego spotkania z klientem trener poznaje jego oczekiwania, a także przedstawia cel i zasady ich dalszej ewentualnej współpracy. W przypadku zainteresowania ze strony klienta, podpisuje on deklarację, a także ustala termin sesji indywidualnej.

Organizacja działań towarzyszących

Jedną z barier utrudniających osobom niepełnosprawnym podjęcie aktywności zawodowej jest trudność w samodzielnym poruszaniu się. Dlatego kluczową kwestią, już na samym początku współpracy, jest zapewnienie transportu na miejsce odbywania zajęć. Może także być konieczna obecność osoby, która pomoże wyjść z domu i dostać się z samochodu czy busa na miejsce zajęć. W takiej sytuacji trener może pełnić rolę asystenta, który bezpośrednio wspiera swojego klienta w dojeździe.

Jeśli to możliwe, warto skorzystać z transportu organizacji prowadzącej warsztaty terapii zajęciowej lub środowiskowy dom samopomocy.

Zadaniem trenerów jest, w miarę możliwości, pomoc klientom w stopniowym usamodzielnianiu się w dojeździe. Może się to odbywać poprzez zachęcenie klienta do zrobienia kursu prawa jazdy i zakupu przystosowanego samochodu. Niektórzy klienci z niepełnosprawnością ruchową nie wychodzą z domu z obawy przed zagubieniem się w mieście lub upadkiem w trakcie wsiadania do autobusu. Dlatego warto pomóc im poznać trasę oraz nauczyć wsiadać do autobusu przednimi drzwiami, tak żeby byli widoczni dla kierowcy.

Rekomendacje do procesu rekrutacji oraz działań towarzyszących:

1. W celu zwiększenia efektywności pracy trenerów rekomenduje się rekrutowanie klientów o podobnych problemach i możliwościach, na przykład posiadających wybrany rodzaj niepełnosprawności. Takie rozwiązanie pozwoli na specjalizację świadczonych usług oraz dostosowanie ich do potrzeb danej grupy osób. Umożliwi to również efektywne prowadzenie zajęć grupowych czy grup wsparcia. Grupę docelową należy zdefiniować, kierując się potrzebami lokalnej społeczności, uwzględniając inne działania realizowane lokalnie na rzecz osób z niepełnosprawnością.
2. W proces rekrutacji należy włączyć rodziców i opiekunów osób z niepełnosprawnością, a także osoby znaczące z ich otoczenia. Jest to szczególnie istotne w przypadku osób zależnych finansowo od swoich rodziców lub opiekunów, mieszkających z nimi we wspólnym gospodarstwie domowym. Współpraca może mieć formę wizyt domowych lub konsultacji rodzinnych. Dzięki niej zostaną zniwelowane ewentualne możliwości wystąpienia sprzecznych oczekiwań, adresowanych wobec klienta ze strony osób znaczących.¹¹
3. Należy rekrutować osoby, które posiadają przynajmniej minimalną motywację do podjęcia pracy i zmiany dotychczasowego stylu życia. Przekonywanie do udziału w procesie zatrudnienia wspieranego osób, które nie są gotowe na zmianę, może odnieść odwrotny skutek – rezygnację uczestnika z poczuciem, że nie podołał kolejnemu zadaniu. Może go to utwierdzić w błędnym przekonaniu, że nie nadaje się do pracy. Brak motywacji do pracy często wynika z wieloletniej bierności i tak zwanej „wyczonej bezradności”. Dlatego osobom wymagającym reintegracji społecznej warto zaproponować w pierwszej kolejności udział w warsztatach terapii zajęciowej bądź środowiskowym domu samopomocy. Następnie, po wyznaczonym czasie systematycznego uczestnictwa w zajęciach placówki, należy rozpocząć aktywizację zawodową.
4. W pracy z klientem ważne jest, aby trener posiadał autorytet jako specjalista do spraw zatrudnienia. Dlatego nie jest zalecane, aby rekrutował on osoby, z którymi jest spokrewniony lub z którymi wcześniej utrzymywał kontakty koleżeńskie. Wsparcie klienta w podjęciu pracy może wówczas

przynosić słabsze efekty z uwagi na inny charakter relacji. Jednocześnie, począwszy od pierwszego spotkania, należy budować atmosferę zaufania i zrozumienia, tak aby klient wiedział, że może szczerze rozmawiać z trenerem o swoich problemach.

5. W przypadku działań skierowanych do osób niepełnosprawnych ruchowo podstawową zasadą jest zarezerwowanie odpowiedniej puli środków na zwrot kosztów dojazdu na zajęcia. Jest to bariera, która musi zostać pokonana już na etapie rekrutacji, aby umożliwić osobom niepełnosprawnym wyjście z domu. Regulamin przyznawania środków na zwrot kosztów dojazdu musi zostać skonstruowany w sposób elastyczny, dostosowany do potrzeb klientów. Korzystnym rozwiązaniem może być wynajęcie busa przystosowanego do potrzeb osób niepełnosprawnych, będącego do dyspozycji klientów.
6. Rekomenduje się zorganizowanie szkoleń dla pracowników Miejskich Przedsiębiorstw Komunikacyjnych w zakresie bezpieczeństwa przewożenia osób niepełnosprawnych. Zdarza się, że przez nieuwagę kierowców autobusów lub tramwajów dochodzi do poważnych wypadków, skutkujących pogorszeniem stanu zdrowia osób niepełnosprawnych, a także, co może być nawet gorsze, pogłębieniem lęku przed wyjściem z domu. Szkolenia powinny umożliwić kierowcom postawienie się w sytuacji osób niepełnosprawnych. Mogą być prowadzone z wykorzystaniem wózków rehabilitacyjnych, kul i opasek na oczy, które pozwolą na symulację niepełnosprawności. Dzięki temu zwiększy się ich świadomość i wrażliwość na potrzeby osób niepełnosprawnych.

⁹ Podobne założenia zostały przyjęte przez Radę Miasta Southampton, wspierającą osoby będące w trudnej sytuacji na rynku pracy, w tym osoby z niepełnosprawnością.

¹⁰ Z recenzji dra Huberta Kaszyńskiego.

¹¹ Z recenzji dra Huberta Kaszyńskiego.

Nasza ludzka wspaniałość nie leży tak bardzo w możliwości zmienienia świata, jak bardzo w byciu zdolnym do zmienienia samych siebie.

Mahatma Gandhi

III. SESJE INDYWIDUALNE Z WYKORZYSTANIEM METODY COACHINGU

Coaching jest formą nauczania i wspierania rozwoju klienta, umożliwiającą wykorzystanie przez niego swojego potencjału, sprecyzowanie celów i skuteczne dążenie do ich realizacji.¹²

W trakcie indywidualnych spotkań trener:

- pozyskuje informacje o potencjale klienta, posiadanych przez niego umiejętnościach i możliwościach wykonywania pracy, bazując na jego zasobach i mocnych stronach,
- wspólnie z nim definiuje cele zawodowe, motywuje i wspiera go w ich realizacji,
- analizuje problemy stojące na drodze do zatrudnienia i pomaga je rozwiązać.

Coaching pomaga klientowi odkryć kim jest,
co chce osiągnąć, kiedy i w jaki sposób.

W trakcie procesu coachingu wyzwalany jest potencjał klienta. Poprzez autorefleksję, spowodowaną odpowiednimi pytaniami, zaczyna on korzystać z własnych zasobów. Trener stymuluje motywację i aktywność klienta, a także gotowość do podejmowania nowych wyzwań. To klient sam decyduje się na dokonanie zmiany w swoim życiu w taki sposób, w jaki sam chce, osiągając zdefiniowane przez siebie cele. W konsekwencji poprzez coaching klient znacząco i trwale zwiększa efektywność w życiu osobistym i zawodowym.¹³

Budowanie więzi z klientem¹⁴

Dla wyników rehabilitacji społeczno-zawodowej szczególne znaczenie ma umiejętność uwalniania motywacji własnej klientów oraz zdolność do nawiązywania tak zwanej terapeutycznej relacji pomiędzy nimi a trenerem. Kluczowe znaczenie ma tutaj umiejętność kształtowania więzi społecznej z klientami, opartej na wzajemnym szacunku i zaufaniu. Podstawową wartością jest tu bezpośredni, często wieloletni kontakt z osobą niepełnosprawną. Stanowi on podstawę dla trafnej i rzetelnej diagnozy zdolności zawodowych osób niepełnosprawnych. Pełna diagnostyka zdolności do podjęcia zatrudnienia powinna prowadzić do zaplanowania rozwiązań obejmujących pracę nad rozwojem motywacji własnej klienta, redefiniowaniem własnej sytuacji problemowej oraz celowym i zaplanowanym nabywaniem tak zwanych kluczowych kompetencji społeczno-zawodowych.

Warunki prowadzenia sesji indywidualnych

Miejsce spotkań powinno sprzyjać szczerzej i dyskretnej rozmowie. Nie powinny tam przebywać osoby trzecie, chyba że jest to konieczne z uwagi na ograniczenia sprawnościowe klienta (np. tłumacz osoby głuchoniewidomej). W trakcie rozmowy należy unikać czynników rozpraszających uwagę, w szczególności należy wyciszyć dźwięk telefonu. Zachęca się klientów do przychodzenia na spotkania do biura danej instytucji lub organizacji. Dzięki temu trener może zaobserwować, czy klient jest punktualny i czy potrafi odpowiednio zachować się w nowym dla siebie miejscu. W trakcie spotkania należy zwrócić uwagę na to, czy klient jest przygotowany do rozmowy zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami, co świadczy o jego sumienności i odpowiedzialnym podejściu do powierzonych zadań, jak również o posiadaniu motywacji do podjęcia pracy.

Jeżeli klient wyrazi na to zgodę, jedno ze spotkań może się odbyć w jego domu. Ważna jest wówczas obecność na spotkaniu osoby towarzyszącej, na przykład drugiego trenera lub pracownika socjalnego. Ma to zapobiec wystąpieniu wydarzeń zagrażających trenerowi (typu niesłuszne oskarżenie o nieodpowiednie zachowanie). Takie spotkanie umożliwi poznanie warunków, w których klient na co dzień przebywa, a także najbliższych mu osób, które mogą go wspierać w podjęciu pracy. Wizyta domowa jest szansą na

zaobserwowanie kluczowych relacji emocjonalnych panujących w rodzinie, gotowości rodziny do współpracy z trenerem zatrudnienia wspieranego, samodzielności klienta w relacjach z bliskimi, a także, co jest szczególnie ważne, umożliwić pozyskanie rodziny do współpracy jako strategicznego partnera zmiany.¹⁵

Ponadto, oprócz spotkań formalnych, warto zaaranżować jedno ze spotkań przykładowo w kawiarni, gdzie można zaobserwować samodzielność klienta, zachowanie się w miejscu publicznym, sposób podejmowania decyzji czy umiejętność posługiwania się pieniędzmi.¹⁶

W trakcie sesji indywidualnych należy poznać potrzeby i oczekiwania klienta dotyczące jego dalszej ścieżki zawodowej i do nich dostosować oferowane wsparcie. Należy również zdefiniować warunki współpracy oraz zasady obowiązujące w trakcie wszystkich sesji. Wśród zasad należy wymienić przede wszystkim poufność, punktualność, zaangażowanie w realizację wyznaczonych zadań, a także realne określanie czasu i zakresu realizacji zadań.

Czas trwania oraz częstotliwość sesji indywidualnych

Rekomenduje się, aby czas trwania spotkania indywidualnego wynosił przeciętnie od 1 do 1,5 godziny. Wyznaczenie ram czasowych spotkania ułatwia skoncentrowanie się na tematach zaplanowanych do omówienia w danej rozmowie.

Na początku pracy z klientem częstotliwość spotkań wynosi średnio jeden raz w tygodniu. Stopniowo, w miarę podejmowania przez klienta coraz większej aktywności zawodowej, spotkania odbywają się coraz rzadziej lub częściowo są zastępowane kontaktami e-mailowymi i telefonicznymi.

Sposób prowadzenia rozmowy

Zasadniczą umiejętnością wymaganą do przeprowadzenia rozmowy z wykorzystaniem metody coachingu jest zadawanie trafnych pytań oraz aktywne słuchanie. Trener zna pytania, klient – odpowiedzi. Pytania

powinny być zorientowane na przyszłość i sformułowane w taki sposób, aby prezentowały pozytywne założenia dotyczące klienta i jego sytuacji. Na przykład, pytając się: „jakie działania podejmie Pan, aby dostać tę pracę?”, zakładamy, że nasz klient będzie aktywny. Przykładowe pytania, które można zastosować w pracy z klientem, to: „jakie jest rozwiązanie tej sytuacji?”, „co może Pan zrobić, aby utrzymać pracę?”, „co Panią najbardziej motywuje?”, „co zrobi Pani inaczej w trakcie kolejnej rozmowy o pracę?”, „kiedy wykona Pan to zadanie?” itp.¹⁷

Metoda planowania skoncentrowanego na osobie – Person Centred Planning¹⁸

W przypadku osób z istotnymi ograniczeniami sprawności warto zaprosić rodzinę, opiekunów, znajomych, przyjaciół oraz personel wspierający klienta, aby wraz z nim dokonał analizy jego mocnych i słabych stron, a także pomógł w wyznaczaniu dalszej ścieżki zawodowej. Jest to dobry sposób na budowanie współpracy pomiędzy trenerem a otoczeniem klienta.¹⁹ To klient sam wskazuje, które osoby warto zaprosić do tego grona. Nic nie może odbyć się bez jego zgody. Ważne jest, aby osoby wspierające klienta jedynie pomagały w określeniu jego potencjału. Decyzje dotyczące dalszej przyszłości pozostawia się samej osobie niepełnosprawnej.

W trakcie spotkania zorganizowanego przez trenera dla zespołu osób wspierających klienta przeprowadzana jest analiza jego predyspozycji i preferencji zawodowych. Określa się, co cennego posiada w sobie klient oraz za co jest lubiany. To klient jest w centrum zainteresowania wszystkich zebranych osób. Także on przede wszystkim przedstawia swój punkt widzenia.

Następnym etapem jest zdefiniowanie celów do osiągnięcia w określonym przedziale czasowym. Pomocne jest tu narzędzie zwane „Ścieżką rozwoju zawodowego”, które ukierunkowuje działania klienta na osiągnięcie wspólnie zdefiniowanego celu zawodowego (załącznik nr 6). Pierwszym krokiem jest określenie marzeń klienta związanych z przyszłą pracą. Te marzenia, wspólnie urealnione, umieszcza się na końcu „ścieżki”, wraz z podaniem czasu niezbędnego na ich osiągnięcie. Następnie, cofając się niejako wstecz, zespół definiuje działania, które powinny być wykonane

w przeciągu roku, pół roku i miesiąca, a także te, od których należy zacząć w danym momencie. W ten sposób powstaje konkretny plan działania naszego klienta. Dodatkowo zespół określa, w jaki sposób może wesprzeć klienta w realizacji poszczególnych etapów.

Osoby wspierające klientów posiadają dużą wiedzę na temat mocnych i słabych stron swoich dzieci, przyjaciół czy podopiecznych. Ich wskazówki mogą być bardzo pomocne w identyfikacji kierunków ewentualnego dalszego kształcenia, czy wyboru miejsca pracy. Zastosowanie tej metody może w sposób istotny wzbogacić pracę z klientem w ramach sesji indywidualnych.

Badanie motywacji do podjęcia pracy

Na początku współpracy z klientem kluczową kwestią jest zbadanie jego gotowości do wprowadzenia zmiany w życiu i podjęcia pracy. Najprostszym sposobem jest wyznaczenie mu drobnego zadania do wykonania na następne spotkanie. Takim zadaniem może być przyniesienie dokumentów potwierdzających zdobyte kwalifikacje, znalezienie jednej lub kilku interesujących ofert pracy zamieszczonych w lokalnej prasie lub Internecie czy wypisanie nazw firm działających lokalnie, w których nasz klient chciałby pracować. Fakt wykonania zadania, a także dobra jakość końcowego rezultatu będą świadczyły o jego motywacji do zmiany dotychczasowego stylu życia. Stopień trudności zadania należy dostosować do możliwości klienta.

W celu badania motywacji można wykorzystać również „Kwestionariusz oczekiwań”²⁰, który warto przeprowadzić na początku i na końcu pracy z klientem, aby określić zmianę nastawienia do pracy. Pytania zawarte w kwestionariuszu dotyczą poczucia odpowiedzialności klienta za własne życie, wpływu innych osób na jego dalszą ścieżkę zawodową, a także jego determinacji do podejmowania kolejnych wysiłków prowadzących do podjęcia pracy. Odpowiedzi w kwestionariuszu wskażą również na to, w jaki sposób klient ocenia własne szanse na zdobycie odpowiedniego zatrudnienia.

Kwestionariusz może być przydatnym narzędziem w przypadku osób, które są w stanie zrozumieć sens pytań, a także w sytuacji, kiedy nasz klient lubi pracować z wykorzystaniem takich narzędzi. Dla osób z niepełnosprawnością intelektualną pytania zawarte w kwestionariuszu mogą być niezrozu-

miałe, nawet po ich dodatkowym wyjaśnieniu. Kwestionariusz można także potraktować jako punkt wyjścia do dyskusji na temat nastawienia i przygotowania klienta do poszukiwania pracy.

Określenie potencjału klienta

Sukces – to maksymalne wykorzystanie możliwości jakie masz.
Zig Ziglar

Trainer, znając potrzeby, oczekiwania i motywację klienta do podjęcia pracy, może przejść do analizy jego potencjału zawodowego. W trakcie sesji indywidualnych analizuje on mocne strony i zasoby klienta, które może on wykorzystać na stanowisku pracy. Trener wykorzystuje tutaj przede wszystkim umiejętność słuchania i zadawania trafnych pytań, gdyż często, przy okazji wydawałoby się niezwiązanych z tematem dygresji, klient odkrywa swoje uzdolnienia. W czasie analizy potencjału zawodowego klienta bardzo ważna jest również obserwacja jego zachowań w różnych środowiskach oraz opinie osób znających go od dawna. Niektóre umiejętności i zasoby można odkryć jedynie poprzez poproszenie klienta o wykonanie konkretnych zadań, na przykład wcześniej przygotowanych ćwiczeń przy komputerze.

Pracę trenera można tutaj porównać do poszukiwania skarbów, gdzie również ważna jest umiejętność zbierania informacji, analitycznego myślenia, a także pomysłowość i kreatywność.



Poniżej omówiono tematy, które należy przeanalizować w trakcie kolejnych sesji. Tempo przechodzenia do kolejnych tematów zależy od możliwości i potrzeb klienta. W pozyskiwaniu informacji pomocna jest „Karta klienta”, którą można uzupełniać w trakcie kolejnych spotkań (załącznik nr 8).

○ Wykształcenie

Należy zidentyfikować szkoły, uczelnie, szkolenia i kursy zawodowe, w których uczestniczył klient. Warto poprosić go o przyniesienie dokumentów potwierdzających ich ukończenie, gdyż przydadzą się one do opracowania życiorysu zawodowego. Poza tym trener na podstawie ocen z poszczególnych przedmiotów i dodatkowej rozmowy na ten temat może określić, czy klient ma zainteresowania matematyczne, humanistyczne, artystyczne czy przyrodnicze.

○ Doświadczenie zawodowe

Warto przeanalizować je na podstawie świadectw pracy, poprzez rozmowę z klientem lub nawet, za jego zgodą, z poprzednim pracodawcą. W życiorysie osoby, która posiada niewielkie doświadczenie zawodowe, należy uwzględnić wolontariat i praktyki. Poprzednie miejsca pracy należy przeanalizować pod kątem zakresu obowiązków, współpracy z pracodawcą i pracownikami, satysfakcji z pracy, a także przyczyn rezygnacji z niej.

○ Posiadane umiejętności uniwersalne, przydatne w każdym miejscu pracy

Możemy zdefiniować je poprzez zadawanie pytań typu: „co najbardziej lubi Pan/Pani robić?”, „co najlepiej potrafi Pan/Pani robić?”. Warto zweryfikować, na ile klient obiektywnie ocenia swoje umiejętności, gdyż bardzo często nie docenia on lub przecenia samego siebie. Najłatwiej można się o tym przekonać, prosząc go o wykonanie konkretnych czynności, potwierdzających posiadanie umiejętności. Na przykład obsługę programu Excel sprawdzimy, prosząc klienta o wykonanie ćwiczenia w arkuszu kalkulacyj-

nym, a znajomość języka obcego poprzez przetłumaczenie informacji o zagranicznej firmie. Taka weryfikacja wymaga sporej kreatywności ze strony trenera, szczególnie wówczas, gdy nie jest ekspertem z danego tematu. Niektóre umiejętności można zweryfikować dopiero w miejscu pracy, poprzez obserwację lub rozmowę z pracodawcą. Listę umiejętności warto wypisać w trakcie jednego z pierwszych spotkań, a najważniejsze umieścić w życiorysie.

○ Zainteresowania oraz sposób spędzania wolnego czasu

Analiza tego obszaru powie nam o dodatkowych umiejętnościach klienta. Optymalną sytuacją jest połączenie pracy zawodowej z zainteresowaniami, tak aby praca była pasją i dawała jak najwięcej satysfakcji. Identyfikacja obowiązków domowych oraz sposobu spędzania wolnego czasu da nam informację, jaki czas może poświęcić klient na poszukiwanie pracy.

○ Cechy osobowości

Możemy je określić poprzez obserwację klienta bądź specjalistyczne badania diagnostyczne przeprowadzone przez psychologa. Cechy osobowości i temperament będą warunkowały sposób zachowania się klienta, a także wybór optymalnego dla niego miejsca pracy.

○ Posiadany system wartości

Wartości, którymi mogą się kierować klienci, to przykładowo: uczciwość, stabilizacja, niezależność lub zdrowie. Ich identyfikacja pomoże osiągnąć zaplanowane cele. Można je określić, zadając pytania typu: „co jest dla Pani ważne?”, „co przez to Pan osiągnie?”. Posiadane wartości można umieścić na tak zwanym „Kole życia”, gdzie poszczególne wycinki koła oznaczają różne, wybrane przez klienta wartości. Mogą do nich należeć: kariera, rozwój osobisty, zdrowie, relacje z innymi, miłość, pieniądze czy zabawa i rekreacja. Następnie klient zaznacza na kole, w jakim stopniu jest usatysfakcjonowany z poszczególnych obszarów. Kolejnym krokiem jest narysowanie idealne-

go „Koła życia”, zawierającego te same wartości, jednakże z zaznaczonym docelowym poziomem satysfakcji. Poprzez porównanie dwóch kół klient może zobaczyć, co chciałby zmienić w swoim życiu. Następnie warto się zastanowić, jakie ma podjąć działania, aby czerpał większą satysfakcję z poszczególnych sfer życia.²¹

Interesującym narzędziem jest również kwestionariusz „Moja kariera” opracowany na podstawie teorii Edgara H. Scheina, badający wpływ wyznawanego systemu wartości na charakter i miejsce zatrudnienia.²² Celem kwestionariusza jest zachęcenie klienta do refleksji na temat posiadanych przez niego kompetencji, motywacji do pracy i systemu wartości. Schein, na podstawie badań, stwierdził, że istnieje związek pomiędzy wyznawanym systemem wartości a obraną ścieżką zawodową. Wyodrębnił on osiem grup wartości, które nazwał „kotwicami kariery”. Są to: profesjonalizm, przywództwo, autonomia i niezależność, bezpieczeństwo i stabilizacja, kreatywność i przedsiębiorczość, usługi i poświęcenie dla innych, wyzwanie, a także styl życia. Poprzez udzielenie odpowiedzi na pytania zawarte w kwestionariuszu klient określi istotne dla niego wartości, którymi będzie się kierował przy wybieraniu miejsca pracy.

○ Przeciwwskazania do podjęcia pracy wynikające z niepełnej sprawności

Punktem wyjścia do badania przeciwwskazań jest analiza orzeczenia o stopniu niepełnosprawności. Trener powinien zwrócić uwagę na symbol niepełnosprawności, jeśli taki jest zawarty w orzeczeniu²³, wskazujący na posiadane schorzenie lub ograniczenie sprawnościowe, a także stopień niepełnosprawności, wpływający na przysługujące klientowi uprawnienia oraz obowiązki i przywileje pracodawcy. Istotną kwestią jest również czas ważności orzeczenia, a także cel jego wydania (rentowy lub pozarentowy). Konieczne jest uwzględnienie zapisów dotyczących wskazań i przeciwwskazań do zatrudnienia, zawartych wprost w orzeczeniu. Zapisy te są weryfikowane przez lekarza medycyny pracy podczas określania zdolności do pracy, a także przez Państwową Inspekcję Pracy w trakcie ewentualnej kontroli pracodawców zatrudniających osoby niepełnosprawne. Dlatego uwzględnienie tych zapisów jest kluczową kwestią w wyznaczaniu ścieżki rozwoju zawodowego.

W trakcie spotkań indywidualnych należy określić ryzyko związane z podjęciem pracy na określonym stanowisku. W szczególności należy przeanalizować zagrożenie dla życia lub zdrowia klienta oraz innych osób w miejscu pracy (np. niebezpieczeństwo upadku na skutek zaburzeń równowagi, nadmierny wysiłek fizyczny pogłębiający chorobę), a także czynniki stresogenne (np. niezrozumienie wypowiedzi przez inne osoby na skutek wady wymowy klienta). Dzięki temu można określić, jakich zadań klient powinien unikać w miejscu pracy.

Przy określaniu przeciwwskazań zdrowotnych należy uwzględnić poniższe czynniki²⁴:

1. Środowisko wykonywanej pracy:

- hałas – jego źródłem w środowisku pracy są maszyny, narzędzia, urządzenia i procesy technologiczne (w takich warunkach nie powinny pracować np. osoby z niedosłuchem ucha wewnętrznego);
- wibracje (drgania) – mają one swoje źródło w funkcjonowaniu środków transportu, drganiu maszyn (w takich warunkach nie powinny pracować np. osoby, u których stwierdzono uszkodzenie tkanki łącznej, naczyń krwionośnych, układu kostnego);
- pyły: metali, organiczne, pochodzenia roślinnego, zwierzęcego – towarzyszą pracownikowi w pracy np. w przemyśle metalowym, chemicznym, szklarskim, górnictwie węglowym, wytwórniach ceramiki i materiałów budowlanych, włókiennictwie, tartakach itp. (w takich warunkach nie powinny pracować osoby z wadami wrodzonymi lub nabytymi, chorobami układu oddechowego i krążenia);
- mikroklimat gorący – występujący w przemyśle hutniczym, energetycznym, włókienniczym, chemicznym, spożywczym, ceramicznym, itp. (w warunkach gorącego mikroklimatu nie powinny pracować osoby, u których rozpoznano choroby układu krążenia, np. choroba wieńcowa, nadciśnienie tętnicze, a także nerek, przewodu pokarmowego, cukrzycy);
- mikroklimat zimny – występujący w przemyśle spożywczym, przetwórczym (w warunkach zimnego mikroklimatu nie powinny pracować osoby z przewlekłymi chorobami narządu ruchu, układu krążenia, nawracającymi infekcjami dróg oddechowych i moczowych).

2. Organizację i sposób wykonywania pracy:

- czas pracy – osoby z przewlekłymi schorzeniami układu krążenia, pokarmowego, cukrzycy insulinowej nie powinny pracować na zmiany;
- częstość oraz czas trwania przerw w pracy;
- rodzaj obciążenia pracą:
 - duży wysiłek fizyczny, aktywność ruchowa (praca fizyczna),
 - praca w warunkach obciążenia psychicznego i stresu;
- formy pracy:
 - praca taśmowa (praca w wymuszonym rytmie),
 - praca w dowolnym tempie (nieskrępowana);
- usytuowanie stanowiska pracy (np. praca w terenie, na wysokości, pod ziemią, przy otwartych źródłach ognia);
- pozycja ciała podczas wykonywania pracy (np. siedząca lub stojąca, pozycja wymuszona).

○ Osoby, które mogą wesprzeć klienta w podjęciu pracy

Budowanie zespołu wspierającego klienta pozwala osiągnąć trwałe rezultaty aktywizacyjne. Należy zidentyfikować wspólnie z nim, kto z rodziny, opiekunów, przyjaciół, znajomych czy personelu wspierającego może mu pomóc w podjęciu pracy. Dzięki temu będzie można łatwiej zorganizować na przykład dojazd na zajęcia lub do pracodawcy czy pozyskać ofertę pracy.

○ Otrzymywane świadczenia finansowe i rzeczowe

Obawa przed utratą renty jest główną przyczyną bierności osób niepełnosprawnych. Dlatego trener na jednym z pierwszych spotkań powinien dowiedzieć się, jakie świadczenia przysługują klientowi i poinformować go, czy istnieje faktyczne ryzyko ich utraty w przypadku podjęcia pracy. Wymaga to nieustannego śledzenia informacji na ten temat, gdyż regulacje prawne zmieniają się dość często.

*Renta – błogosławieństwo czy przeszkoda?*²⁵

Rodzaj przysługujących świadczeń wpływa w dużym stopniu na dalsze losy zawodowe klientów. Z reguły nie chcą oni rezygnować z renty, gdyż są to dla nich jedyne pewne pieniądze. Z jednej strony traktują rentę jak „zapomogę”, bo jej wysokość jest tak niska, że samemu nie da się za nią przeżyć, z drugiej jednak boją się, że stracą nawet to.

Pan Mariusz otrzymuje tzw. rentę inwalidzką²⁶ przyznaną na stałe, dzięki czemu może spokojnie pracować na cały etat, bez konieczności jej zawieszania. Z kolei Pani Bożena ma rentę socjalną przyznaną na czas określony, a w przyszłym roku chce się starać o jej przedłużenie. Na razie jest na stażu u pracodawcy, który chciałby ją zatrudnić. Tylko że wtedy szanse na przedłużenie renty będą mniejsze... Za trzy miesiące będzie musiała zdecydować, czy podejmie takie ryzyko.

Coraz częściej zdarza się, że osoby niepełnosprawne, po przepracowaniu kilku miesięcy, decydują się zawiesić rentę, gdyż wynagrodzenie jest dla nich znacznie atrakcyjniejsze. Muszą jednak sami dojrzeć do takiej decyzji.

Badanie oczekiwań zawodowych

Podstawową metodą badania oczekiwań jest rozmowa pozwalająca zdefiniować miejsce i charakter przyszłej pracy. Pomocne mogą się tu okazać dokumenty: „Opis stanowiska pracy” (załącznik nr 9) oraz „Formularz oceny zatrudnienia” (załącznik nr 12). Są one stosowane przede wszystkim po to, aby pozyskać informacje od pracodawcy na temat danego stanowiska pracy, a także ocenić funkcjonowanie klienta na danym stanowisku. Jednakże już na tym etapie mogą pomóc w zdefiniowaniu idealnego miejsca i stanowiska pracy.

Do tego celu można wykorzystać również dostępne testy i kwestionariusze. Najbardziej popularny jest test „Zainteresowania i preferencje zawodowe”²⁷, opracowany na podstawie koncepcji J. Hollanda, pomagający wybrać rodzaj przyszłej pracy. Poprzez odpowiedź na pytania zawarte w teście klient określi, jakie czynności chciałby wykonywać na wymarzonej stanowisku pracy oraz jakie jest jego nastawienie do różnego rodzaju zadań. Dzięki temu zostanie określona grupa zawodów, które mogą okazać

się dla niego interesujące. W ramach interpretacji wyników testu zostało wyłonionych sześć typów pracowników: realista, badacz, artysta oraz typ konwencjonalny, przedsiębiorczy i społeczny.

W przypadku niektórych klientów należy wraz z nimi omówić każde pytanie testowe po to, aby mieć pewność, że zostało właściwie zrozumiane. Tylko wówczas wyniki testu będą miarodajne.

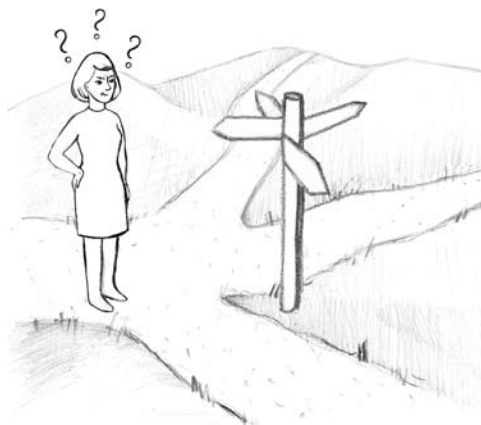
Trener, aby móc prawidłowo przeprowadzić test i zinterpretować jego wyniki, powinien uczestniczyć w szkoleniu z tego zakresu. Ponadto wyniki testu powinny raczej posłużyć jako temat do dalszej dyskusji nad wymarzonym miejscem pracy, niż stanowić wyznacznik dalszych działań.

W określeniu zainteresowań zawodowych pomoże współpraca z doradcą zawodowym oraz psychologiem, którzy posiadają uprawnienia do przeprowadzenia specjalistycznych testów diagnostycznych.

Określenie celu zawodowego

Po analizie preferencji klienta dotyczących przyszłej pracy należy zdefiniować cel zawodowy. Powinien on być sformułowany w sposób jasny, możliwy do osiągnięcia, a także motywujący, to znaczy ani nie za łatwy, ani nie za trudny. Powinien być także określony w czasie – należy postawić konkretne daty graniczne do wykonania poszczególnych zadań. Trzeba także określić, w jaki sposób będzie kontrolowane osiągnięcie wyznaczonego celu.²⁸

Zgodnie z brytyjską metodą ścieżki zawodowej²⁹ warto zdefiniować, jaki cel chciałby osiągnąć klient w perspektywie długofalowej, na przykład w przeciągu 10 lat, a następnie w coraz krótszych okresach: w ciągu roku, pół roku i miesiąca. Na koniec należy okre-



ślić, od jakich działań należy zacząć w danym momencie, aby osiągnąć wyznaczone cele. Perspektywa długofalowa umożliwi poznanie wymarzonej pracy klienta, która w jego odczuciu dałaby mu największą satysfakcję. Jest to dobry punkt wyjścia do dalszej pracy. Cele krótkoterminowe powinny być realne do osiągnięcia w określonym przedziale czasowym, jednakże zawsze powinny prowadzić do celu długoterminowego. Dzięki temu klient, mając w świadomości swój cel zawodowy, będzie posiadał motywację, aby podjąć kolejne drobne kroki w wyznaczonym przez siebie kierunku. Zadanie należy dostosować do rodzaju niepełnosprawności danej osoby. W przypadku osób, które mają problem z abstrakcyjnym myśleniem, należy przyjąć krótszy okres planowania, na przykład najbliższe 3 miesiące.

Tak zdefiniowane cele umieszczamy w „Arkuszu analizy potrzeb klienta” (załącznik nr 5), wraz z potrzebami, oczekiwaniami i nastawieniem klienta do podjęcia pracy. Cele należy uaktualniać, kiedy jest to potrzebne. W sytuacji, kiedy osiągniemy pożądany cel, następny należy postawić wyżej, aż do podjęcia i utrzymania zatrudnienia.

Zadania, które powinny zostać wykonane w najbliższym czasie, aby osiągnąć wyznaczone cele, są przenoszone do Indywidualnego Planu Działania (załącznik nr 7). Klient każdorazowo składa podpis, potwierdzając, że zobowiązuje się do wykonania zadania w określonym terminie. Wpływa to na niego motywująco do podejmowania dalszej aktywności.³⁰

Opracowanie życiorysu zawodowego

Należy zwrócić się do klienta z prośbą o dostarczenie dokumentów potwierdzających kwalifikacje zawodowe. Są one podstawą do opracowania życiorysu zawodowego. Ponadto stan dokumentów świadczy o staranności klienta i jego odpowiedzialnym podejściu do zatrudnienia. Zasadą jest, że klient sam pisze swój życiorys na komputerze, przy ewentualnym wsparciu trenera. W wyjątkowych sytuacjach, np. w przypadku osób, które nie potrafią pisać, życiorys może być napisany przez trenera.

Identyfikacja potencjalnych pracodawców, opracowanie listu motywacyjnego oraz przygotowanie do rozmowy o pracę

W trakcie kolejnych spotkań wspólnie z klientem należy określić potencjalne miejsca przyszłej pracy, wraz ze wskazaniem konkretnych zakładów pracy. Z reguły to trener w pierwszej kolejności kontaktuje się

z pracodawcami, co zostało szerzej omówione w Rozdziale VII – Współpraca z pracodawcami. Klient, przy wsparciu trenera, opracowuje list motywacyjny, ewentualnie dostosowuje życiorys zawodowy do konkretnej oferty pracy. Przygotowanie do rozmowy o pracę z reguły odbywa się poprzez udział w zajęciach grupowych. Jednakże w trakcie sesji indywidualnych należy przypomnieć podstawowe zasady dobrej rozmowy kwalifikacyjnej, a także przeciwić jej przebieg.



Praca z klientem zgodnie z Indywidualnym Planem Działania

Na kolejnych spotkaniach trener weryfikuje realizację zadań zawartych w Indywidualnym Planie Działania, a także, wspólnie z klientem, wyznacza kolejne zadania do wykonania na następny tydzień lub dwa. Powinny to być zadania, które przybliżą go do osiągnięcia wyznaczonych celów krótko- i długoterminowych.

Droga prowadząca do podjęcia pracy może być długa i trudna. Mimo to trener, zgodnie z zasadami coachingu, powinien bardziej wierzyć w swojego klienta, niż on sam w siebie wierzy i motywować go do podejmowania kolejnych kroków. Trener powinien kierować się zasadą: „nie istnieje porażka, są jedynie informacje zwrotne”. Klient będzie uczył się przede wszystkim poprzez działanie oraz wyciąganie wniosków z jego rezultatów. Dzięki temu odniesie on także korzyści z rozmowy o pracę, która nie za-

kończyła się pozytywną decyzją pracodawcy. Poprzez takie doświadczenie lepiej pozna swoje mocne i słabe strony, a także rozwinię umiejętności prowadzenia rozmowy kwalifikacyjnej.

Warto wyznaczać klientowi zadania, które w sposób pośredni umożliwią nam poznanie jego faktycznych umiejętności. Na przykład można zaproponować mu, aby opracował listę interesujących go szkoleń i kursów zawodowych, na podstawie informacji z Internetu. Dzięki temu nie tylko poznamy jego zainteresowania dotyczące dalszego kształcenia, ale także zaobserwujemy terminowość, poprawność i staranność przygotowania materiału, a także umiejętność poruszania się po Internecie oraz obsługi edytora tekstów.

Aby zachęcić klienta do podjęcia aktywności zawodowej, można zaproponować mu wykonanie zadania niezwiązanego ze sferą zawodową, ale otwierającego go na wprowadzenie zmiany w życiu. Może to być na przykład zmiana sposobu ubierania się, nowa fryzura, zmiana wystroju mieszkania czy inny sposób spędzenia weekendu. Dzięki temu klient przygotowuje się do dość istotnej zmiany w życiu, jaką może być dla niego podjęcie pracy.³¹

¹² *Coaching*, Harvard Business School Press, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2008, s.13, 14.

¹³ J. Rogers, *Coaching*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2010.

¹⁴ Na podstawie recenzji dra Huberta Kaszyńskiego.

¹⁵ Z recenzji dra Huberta Kaszyńskiego.

¹⁶ D. Lavin, A. Everett, *Working on the Dream. A Guide to Career Planning and Job Success*, Beth De Point, Minnesota 1996, s.29.

¹⁷ J. O'Connor, A. Lages-O'Connor, Materiały warsztatowe "International Coaching Certification", Lambert do Brasil 2007, cz. I. s. 20.

¹⁸ Metoda Person Centred Planning (PCP) wdrożona została do polityki rządowej Wielkiej Brytanii w ramach Programu "Valuing People" w 2001 r. Doświadczenia zostały pozyskane przez A. Wiśniewską w trakcie stażu w Wielkiej Brytanii w Radzie Miasta Southampton, który obejmował szkolenie w zakresie stosowania metody PCP. Szerzej na stronie: www.personcentredplanning.eu

¹⁹ T. Philips, *Diploma in Supported Employment*, The Person, Cheshire County Council, 1998, s.43, w: A. Wiśniewska, praca dyplomowa „Model aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych województwa małopolskiego w świetle doświadczeń brytyjskich”, Kraków 2007.

²⁰ Kwestionariusz oczekiwań został opracowany przez zespół doradców zawodowych Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie, przy współpracy ze specjalistami hiszpańskimi w ramach tzw. metody hiszpańskiej, mającej na celu aktywizację zawodową osób długotrwale bezrobotnych. Szczegóły w: Rozwijanie indywidualnych cech ułatwiających zdobycie zatrudnienia, Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego, nr 20, KUP, Warszawa 2002.

²¹ J. O'Connor, A. Lages-O'Connor, Materiały warsztatowe "International Coaching Certification", Lambert do Brasil 2007, cz. I.

²² A. Paszkowska-Rogacz, *Warsztat pracy europejskiego doradcy kariery zawodowej*, KOWEZ, Warszawa 2002.

²³ Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 lipca 2003 r. w sprawie orzekania o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności, DzU z 2003 r. nr 139, poz. 1328 z późn. zm.

²⁴ Zawodowe kryteria niepełnosprawności a rola i zadania doradcy zawodowego w procesie orzecznictwym. Materiały szkoleniowe dla doradców zawodowych, MPIPS, Warszawa, 2009.

²⁵ Doświadczenia Anety Wiśniewskiej, koordynatorki zatrudnienia wspieranego w Wojewódzkim Urzędzie Pracy w Krakowie.

²⁶ Od 1997 r. zmieniono na mocy ustawy nazwę renty inwalidzkiej na rentę z tytułu niezdolności do pracy oraz zastąpiono pojęcie „inwalidztwo” określeniem „osoba niezdolna do pracy”. Pomimo to w mowie potocznej klienci nadal używają wcześniejszego nazewnictwa.

przypisy ^{27, 28, 29, 30, 31} – na stronie 38

Rekomendacje do indywidualnej pracy z klientem:

1. Trener w swojej pracy powinien kierować się fundamentalną wartością dostrzegania potencjału klienta, jego samodzielności i własnej determinacji. Nie powinien narzucać mu własnego spojrzenia na jego rozwój zawodowy, nawet jeśli nie zgadza się z jego decyzjami. Warto zadbać o to, aby decyzje klienta były podejmowane samodzielnie, a nie pod naciskiem ze strony rodziny czy otoczenia. Jednocześnie należy motywować go do coraz większej aktywności, a także zachęcać rodzinę do motywowania i wspierania go w działaniach prowadzących do osiągnięcia celu zawodowego.
2. W indywidualnej pracy z klientem należy mieć świadomość jego sytuacji rodzinnej, mieszkaniowej lub problemów zdrowotnych, jednak nie należy ich szczegółowo analizować. Rozwiązanie tych problemów jest bardzo istotne w procesie aktywizacyjnym, jednak raczej należy szukać wsparcia u innych instytucji i specjalistów, niż samemu poświęcać czas na ich rozwiązywanie. W pracy z klientem należy skoncentrować się na podjęciu przez niego odpowiedniej pracy.
3. W rozmowach nie należy koncentrować się na przeszłości i szukaniu przyczyn obecnego stanu rzeczy – jest to zadanie psychologa, do którego ewentualnie można skierować klienta. Trener „w przeszłości” szuka wyłącznie zasobów klienta, natomiast w bieżącej pracy z nim koncentruje się na celach do osiągnięcia w przyszłości.
4. Należy zadbać, aby liczba stosowanych narzędzi badających motywację, predyspozycje i preferencje zawodowe nie była zbyt duża. Nadmiar formularzy i dokumentów raczej utrudni proces doradczy i zmniejszy motywację do dalszej aktywności, niż pomoże uzyskać wiarygodne rezultaty badań.

²⁷ J. Holland opracował kwestionariusz, umożliwiający samodzielną ocenę zdolności i kompetencji w kontekście sześciu rodzajów preferencji zawodowych. Znając swoje najwyższe wyniki (dominujące preferencje), badany może następnie określić trzyliterowy kod, do którego przyporządkowane są typy zawodów. Polską wersję kwestionariusza, na podstawie testu duńskiego, opracował zespół psychologów z Uniwersytetu Jagiellońskiego. Pod kierunkiem dra Czesława Noworola. Więcej na ten temat w: B. Bajcar, A. Borkowska, A. Czerw, A. Gąsiorowska, C. S. Nosal, *Psychologia preferencji i zainteresowań zawodowych. Przegląd teorii i metod*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Departament Rynku Pracy, Warszawa 2006.

²⁸ J. O'Connor, A. Lages-O'Connor, Materiały warsztatowe „International Coaching Certification”, Lambert do Brasil 2007, cz. I. s. 32.

²⁹ Na podstawie materiałów pozyskanych przez A. Wiśniewską w trakcie stażu w Radzie Miasta Southampton, UK.

³⁰ J. O'Connor, A. Lages-O'Connor, Materiały warsztatowe „International Coaching Certification”, Lambert do Brasil 2007, cz. I. s. 34.

³¹ J. O'Connor, A. Lages-O'Connor, Materiały warsztatowe „International Coaching Certification”, Lambert do Brasil 2007, cz. I.

Jeśli marzysz samotnie, to jedynie marzysz.

Jeśli marzysz wspólnie z innymi to tworzysz rzeczywistość.

Autor nieznanym

IV. ZAJĘCIA GRUPOWE

Zajęcia grupowe powinny być organizowane równoległe do sesji indywidualnych. Grupa może mieć pozytywny wpływ na klienta, zmienić jego nastawienie do podjęcia pracy i zwiększyć motywację do dalszych działań. W procesie grupowym wyzwana jest kreatywność w poszukiwaniu zatrudnienia.

ZAJĘCIA WARSZTATOWE

Warunki prowadzenia zajęć

Praca grupowa powinna odbywać się w pomieszczeniu o wyraźnie wyznaczonych i zamkniętych granicach. Sala powinna być przystosowana do potrzeb konkretnych osób niepełnosprawnych. Oznacza to przykładowo, że zajęcia dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich powinny odbywać się w budynku posiadającym podjazdy, na parterze lub wyższych kondygnacjach, jeśli w budynku znajduje się winda (najlepiej z rozsuwanymi drzwiami). Powinno być również dostosowane zaplecze sanitarne. Jeśli w zajęciach biorą udział osoby niedosłyszące, sala powinna znajdować się z dala od hałasu ulicznego i ewentualnych remontów. Osoby z problemami z układem krążenia powinny przebywać w pomieszczeniach o odpowiedniej temperaturze i wentylacji.

Czas trwania oraz częstotliwość zajęć

Rekomenduje się, żeby czas trwania zajęć dla osób niepełnosprawnych, które wymagają reintegracji społecznej, wynosił około 4-6 godzin dziennie. Nie ma sensu proponować zbyt długich zajęć w sytuacji, kiedy

klient nie jest przyzwyczajony do dłuższych pobytów poza domem lub ma problemy z koncentracją. Ważne jest jednak, aby zaczynały się punktualnie, tak żeby klienci mogli rozwijać umiejętności pracownicze. Zajęcia mogą trwać od 1 do 5 dni, w zależności od potrzeb i czasu, jakim dysponują klienci.

Liczba oraz częstotliwość zajęć grupowych zależy od potrzeb klientów. Założeniem jest, że intensywna reintegracja społeczna, w tym zajęcia warsztatowe, ma miejsce w pierwszym etapie aktywizacji. Wraz z coraz większą aktywnością klientów, podejmowaniem przez nich wolontariatu, stażu lub pracy, można zaproponować, zamiast zajęć warsztatowych, udział w grupach wsparcia lub zajęciach integracyjnych, odbywających się po godzinach pracy.

Harmonogram zajęć należy skonstruować w taki sposób, aby zapewnić w nich aktywny udział klientów. Należy mieć na uwadze, iż osoby niepełnosprawne w okresie wakacyjnym bardzo często korzystają z turnusów rehabilitacyjnych, na skutek czego mogą wówczas być niedostępne.

Optymalna liczba uczestników zajęć to około 6-10 osób.

Sposób prowadzenia zajęć

Na pierwszych zajęciach istotne jest ustalenie norm obowiązujących w grupie, które należy przypominać i przestrzegać także w trakcie kolejnych spotkań. Ważne jest stworzenie dobrej, bezpiecznej atmosfery, zapewnienie poczucia bezpieczeństwa i rozdanie atrakcyjnych materiałów, gdyż to zachęci klientów do podejmowania dalszej aktywności. Nawiązanie kontaktu z uczestnikami, budowanie więzi jest na początku zwykle trudne. W celu przełamania „pierwszych lodów” należy stosować metody integracyjne, które ułatwiają zmniejszenie dystansu pomiędzy członkami grupy, w tym także między prowadzącym a grupą.

Zajęcia powinny być dobrze zaplanowane i poprowadzone w taki sposób, aby uczestnicy brali w nich aktywny udział. Warto zmieniać formy dydaktyczne, urozmaicać zajęcia, nie koncentrować się na informacjach, które można przeczytać w książce lub materiałach. Zastąpienie suchej teorii ćwiczeniami, prezentacjami, wyświetleniem filmu, odgrywaniem scenek i wprowadzaniem elementów zabawowych przynosi dobre efekty dydaktyczne, a także usprawnia dynamikę pracy w grupie. Prowadzący powinien

stosować dużą ilość pomocnych i zachęcających komentarzy, a także zapewnić prawidłową komunikację między członkami grupy. Ważne jest aktywne słuchanie, wyjaśnianie i podsumowywanie.

Zajęcia mogą być prowadzone zarówno przez trenerów, jak i zaproszonych specjalistów typu: psycholog, doradca zawodowy lub pracownik socjalny. Można również zaprosić ekspertów spoza obszaru rynku pracy i pomocy społecznej, takich jak wizazysta, fryzjer czy dietetyk, jeśli to poprawi ogólne funkcjonowanie klientów, a w sposób pośredni zwiększy ich szanse na podjęcie pracy. Warto zaangażować klientów w przygotowanie zajęć lub ich prowadzenie, w zależności od ich umiejętności i predyspozycji.

Zajęcia, z uwagi na częściowo terapeutyczny charakter, powinny być prowadzone przez dwie osoby, na przykład dwóch trenerów lub trenera i zaproszonego specjalistę. Dzięki temu będzie można łatwiej wesprzeć osoby słabo funkcjonujące w grupie, a także dostrzec potrzeby poszczególnych uczestników.

Tematyka zajęć

Tematyka zajęć powinna wynikać z potrzeb klientów, zidentyfikowanych w trakcie spotkań indywidualnych i zajęć grupowych, na przykład poprzez wspólny wybór tematu następnego zajęcia. Program trzeba dostosować do poziomu wiedzy uczestników i ich możliwości.

Poniżej znajduje się tematyka zajęć warsztatowych, która może być poruszana w trakcie jednego lub kilku spotkań, w zależności od potrzeb klientów:

- Analiza swoich mocnych i słabych stron oraz posiadanych kompetencji. Praca nad podnoszeniem poczucia własnej wartości oraz przejmowaniem odpowiedzialności za własne życie.
- Doskonalenie umiejętności interpersonalnych, radzenia sobie ze stresem, a także kształtowanie postawy asertywnej.
- Planowanie i organizacja czasu.
- Planowanie kariery zawodowej poprzez wyznaczanie celów zawodowych krótko- i długookresowych.
- Sytuacja na rynku pracy w kontekście planów dalszego kształcenia zawodowego.

- Prawo pracy oraz szczególne uprawnienia niepełnosprawnych pracowników. Formy zatrudnienia (w tym elastyczne formy zatrudnienia).
- Świadczenia przysługujące osobom z niepełnosprawnością oraz ryzyko ich utraty po podjęciu pracy.
- Usługi instytucji wspierających osoby niepełnosprawne, w tym programy i projekty Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.
- Przygotowanie dokumentów aplikacyjnych.
- Techniki aktywnego poszukiwania pracy.
- Komputer i Internet jako narzędzia poszukiwania pracy.
- Rozmowa kwalifikacyjna i autoprezentacja, czyli jak zrobić dobre wrażenie na pracodawcy. Elementy wizażu i stylizacji.
- Komunikacja interpersonalna w miejscu pracy.
- Jak założyć własną firmę?

W celu lepszego dostosowania tematyki i sposobu prowadzenia zajęć do indywidualnych potrzeb klientów, można dzielić ich na podgrupy, w zależności od ich zainteresowań i możliwości intelektualnych. Warto skorzystać również z oferty zajęć aktywizacyjnych lokalnych i regionalnych instytucji, na przykład urzędów pracy. Jest to korzystne z uwagi na możliwość nabywania przez klientów umiejętności funkcjonowania w nowej grupie, a także z punktu widzenia integracji osób niepełnosprawnych z pełnosprawnymi.

Zajęcia integracyjne

Rekomenduje się, aby zajęcia integracyjne były organizowane co najmniej dwa razy w roku. Mogą one obejmować wyjście na film lub spektakl teatralny wybrany przez klientów, spotkanie w kawiarni, wspólne grillowanie czy spotkanie z pracującymi osobami niepełnosprawnymi, motywujące innych do większej aktywności.

Takie zajęcia są ważnym elementem aktywizacji społecznej. Wielokrotnie osoby niepełnosprawne nie mają dostępu do kina czy teatru z uwagi na problemy finansowe i trudności z dojazdem. Jednocześnie wspólne wyjścia mobilizują ich do zadbania o własny wygląd, a także do większej aktywności, czym mogą się pochwalić w trakcie zajęć.

*Jak ciekawie zorganizować zajęcia integracyjne?*³²

Mottem przewodnim zajęć integracyjnych było hasło „co się zmieniło w moim życiu po podjęciu pracy”. Było to spotkanie towarzyskie przy grillu. Uczestniczyli w nim wszyscy moi klienci oraz zaproszeni goście, w tym ich opiekunowie stażu. Celem spotkania było podzielenie się przez niepełnosprawnych pracowników swoimi spostrzeżeniami na temat pracy i zmian, które zaszły w ich życiu po jej podjęciu. Opowiadali o obowiązkach, jakie mają w pracy, problemach, korzyściach, najtrudniejszym i najpiękniejszym dniu. Następnie w ramach otwartej dyskusji uczestnicy zadawali pytania tym, którzy już znaleźli swoje miejsce na rynku pracy. Do najczęściej zadawanych należały: czy jesteś zadowolony ze swojej pracy? Ile zarabiasz? Czy chciałbyś dalej pracować? Jakie są twoje plany na przyszłość? Jakie były najtrudniejsze momenty?

Następny etap spotkania należał do zaproszonych gości. Kierownik Warsztatów Terapii Zajęciowej i Dyrektor Domu Pomocy Społecznej mówili o zmianach, które zauważyli w uczestnikach zajęć, jak nabrali pewności siebie i zaczęli inaczej myśleć o przyszłości.

Wszyscy przekonali się, że podjęcie pracy przez osobę niepełnosprawną jest możliwe, że dzięki temu dużo się zyskuje. Pracownik może zarabiać na swoje utrzymanie, jest samodzielny, inaczej traktowany przez rodzinę i znajomych. Cieszą się, bo moi klienci wyszli ze spotkania z przekonaniem, że warto starać się, aby zdobyć pracę, samodzielność i pozycję społeczną.

Grupy wsparcia

Grupy wsparcia mogą być organizowane przy placówkach dla osób niepełnosprawnych, typu warsztaty terapii zajęciowej czy też środowiskowe domy samopomocy. Uczestniczy w nich każdorazowo około 10 osób, które dobrowolnie chcą podzielić się swoimi problemami, doświadczeniami, zasięgnąć porady i pomocy w rozwiązywaniu trudności. Uczestnicy w trakcie grupy wsparcia mogą przekonać się, że inne osoby posiadają podobne problemy, co oni, i dowiedzieć się, w jaki sposób można je przewycięzać.

Istotą grup wsparcia jest to, że uczestnicy wzajemnie motywują się do działania, definiują własne możliwości, nawiązują relacje samopomocowe, dzielą się praktycznymi informacjami o rynku pracy i – co najważniejsze – uczą się funkcjonować w roli osoby poszukującej pracy, a następnie osoby zatrudnionej.³³

Proponowane tematy grup wsparcia:

- Co lubię robić i czym chciałbym się zajmować w przyszłości?
- Moje marzenia – co zrobić, aby się spełniły?
- Co jest moją mocną stroną?
- Jakie wartości są ważne w moim życiu?
- Jakie ma znaczenie to, co myślą o mnie inni ludzie?
- Aby coś osiągnąć, trzeba mieć plan.
- Moje szanse na znalezienie pracy.
- Moje nowe umiejętności – jak mogę je wykorzystać?
- Stres związany z poszukiwaniem pracy – jak sobie z nim radzić?
- Dotychczasowe doświadczenia z pracą zawodową.
- Moja pierwsza praca.

Grupy wsparcia są dobrym uzupełnieniem zajęć warsztatowych i integracyjnych. Konieczne jest, aby były prowadzone w atmosferze życzliwości i zaufania.

Rekomendacje do zajęć grupowych:

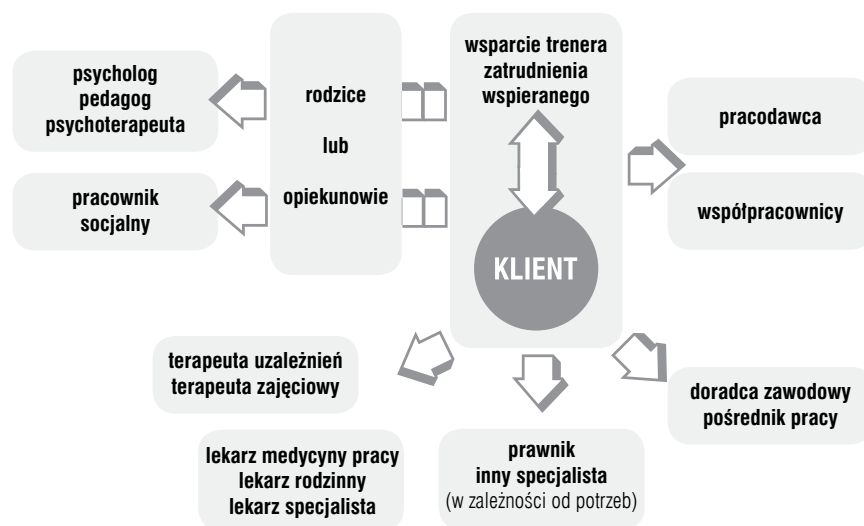
1. Należy dobierać uczestników zajęć grupowych w taki sposób, aby grupa była możliwie jak najbardziej homogeniczna pod względem możliwości intelektualnych, wykształcenia i posiadanych problemów. Wówczas można lepiej dostosować program do potrzeb uczestników zajęć.
2. Jedną z głównych zalet zajęć grupowych jest integracja społeczna osób niepełnosprawnych. Udział w zajęciach jest dużym wyzwaniem dla tych osób, które od dawna nie wychodziły z domu. Dlatego przede wszystkim trzeba zadbać o dobrą, przyjazną atmosferę, tak aby każdy czuł się komfortowo. Warto na pierwszych zajęciach pozwolić uczestnikom swobodnie się wypowiedzieć, nawet na tematy nie do końca związane z zajęciami, i zaplanować dłuższe przerwy przy herbacie. Jednocześnie trzeba pamiętać, że zajęcia są miejscem nabywania prawidłowych postaw i umiejętności pracowniczych, takich jak punktualność, solidność czy odpowiedzialność. Możemy to osiągnąć poprzez wspólne ustalenie i egzekwowanie zasad panujących na wszystkich zajęciach.
3. Należy dostosować sposób przekazu tak, aby był zrozumiały dla wszystkich uczestników. Przede wszystkim należy uwzględnić ograniczenia sprawnościowe klientów i poinformować o nich osoby prowadzące. Należy umożliwić wszystkim osobom aktywny udział w zajęciach. Jeśli w gronie uczestników jest osoba niedosłysząca, warto dyskretnie zwrócić uwagę pozostałym osobom, aby mówiły głośniej, a w trakcie mówienia, jeśli to możliwe, miały twarz zwróconą w stronę tej osoby, aby umożliwić jej odczytywanie słów z ruchu warg. W przypadku, gdy w zajęciach bierze udział klient z uszkodzonym wzrokiem, należy unikać indywidualnej pracy z tekstem lub zapewnić wsparcie dodatkowej osoby. Wychodząc do kina z osobami niewidomymi, które nie znają języków obcych, trzeba pamiętać, żeby był to film polski lub z głosem lektora. Osoba niepełnosprawna ruchowo nie będzie w stanie wziąć udziału w zabawach integracyjnych wymagających szybkiego przemieszczania się. Przy konstruowaniu programu zajęć trzeba zatem pamiętać o różnych szczegółach, tak aby każdy klient czuł się komfortowo. Wymaga to sporej wyobraźni, kreatywności i empatii trenera.

³² Doświadczenia Anny Stokłosy-Gawel, trenerki zatrudnienia wspieranego ze Stowarzyszenia na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju Społeczno-Gospodarczego „KLU CZ”.

³³ Z recenzji dra Hubera Kaszyńskiego.

V. WSPÓŁPRACA Z ZESPOŁEM SPECJALISTÓW

Zazwyczaj trener sam nie jest w stanie rozwiązać wszystkich problemów utrudniających jego klientowi podjęcie pracy. Zdarza się, że faktyczną przyczyną bierności jest uzależnienie klienta, niskie poczucie własnej wartości lub trudna sytuacja rodzinna. Dlatego trener gromadzi wokół siebie specjalistów, którzy rozwiążą te problemy. Podobny system funkcjonuje w Wielkiej Brytanii, gdzie „employment officer” pracuje na rzecz klienta w jednym zespole z pracownikiem socjalnym, psychologiem i personelem medycznym.³⁴ Obrazuje to poniższy schemat.



Rys. 2. Rekomendowany schemat interdyscyplinarnego zespołu wspierającego osobę niepełnosprawną w aktywizacji zawodowej i społecznej.

Źródło: A. Wiśniewska, opracowanie własne.

Taka współpraca jest nawiązywana wyłącznie za zgodą samych osób niepełnosprawnych. Z konsultacji specjalistycznych korzystają zarówno klienci, jak i trenerzy, którzy w ten sposób uzupełniają informacje posiadane na ich temat.

Psycholog, pedagog, psychoterapeuta

Celem konsultacji jest stworzenie portretu psychologicznego klienta, a w szczególności określenie jego cech osobowości, mocnych i słabych stron, możliwości wykonywania pracy, a także zdefiniowanie czynników środowiskowych warunkujących jego predyspozycje zawodowe.

Porady powinny być prowadzone przez wykwalifikowanego psychologa, posiadającego doświadczenie w pracy z osobami niepełnosprawnymi. Zajęcia indywidualne opierają się na prowadzeniu rozmów, wykonywaniu testów i ćwiczeń, na podstawie których definiowane są uwarunkowania psychologiczne klienta. Efektem końcowym konsultacji jest opracowanie opinii przedstawiającej wpływ sprawności psychicznej klienta na kształtowanie się jego dalszej przyszłości zawodowej. W opinii zawarty jest również pogląd specjalisty dotyczący możliwości wykonywania pracy, czasami ze wskazaniem na konkretne zawody.

Porady indywidualne mogą być wspomagane zajęciami grupowymi, prowadzonymi przez psychologa lub pedagoga posiadającego kwalifikacje do prowadzenia zajęć psychoedukacyjnych. Zajęcia grupowe umożliwiają uczestnikom lepsze poznanie samych siebie, swoich mocnych stron oraz słabości, a także rozwój umiejętności interpersonalnych, niezbędnych w pracy. Poprzez zajęcia można również korygować zaburzenia w zachowaniach klientów oraz ich niewłaściwą samoocenę.

Zdarza się, iż osoby niepełnosprawne korzystają przez dłuższy czas ze wsparcia specjalisty prowadzącego terapię (np. psychoterapeuty, jeśli jest dostępny w środowisku lokalnym), bądź taka potrzeba jest diagnozowana w trakcie spotkań z trenerem. Taka forma wsparcia może być też wskazana dla rodziców, którzy nie wiedzą, jak wspierać usamodzielnienie się swoich dorosłych dzieci. Rozmowa z osobą prowadzącą terapię, przeprowadzona za zgodą klienta, przy zachowaniu zasady poufności, pozwala trenerowi pozyskać cenne informacje pomocne w dalszej współpracy z klientem. Jest ona również ważnym źródłem informacji dla terapeuty przy określaniu ewentualnych dalszych kierunków terapii.

Doradca zawodowy

Ważną formą współpracy z doradcami zawodowymi powiatowych urzędów pracy oraz Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Wojewódzkim Urzędzie Pracy jest możliwość organizowania spotkań rekrutacyjnych w urzędzie, właśnie za pośrednictwem pracujących tam doradców. Doradcy typują osoby niepełnosprawne i listownie zapraszają je na spotkania warsztatowe, których częścią jest prezentacja działań trenerów.

Można również skorzystać z wiedzy doradców jako specjalistów do określania potencjału i predyspozycji zawodowych klientów, co umożliwi dostęp do standaryzowanych narzędzi diagnostycznych, do stosowania których trener nie ma uprawnień. Doradcy mogą prowadzić warsztaty aktywizacyjne dla osób niepełnosprawnych bądź zapraszać ich na zajęcia organizowane cyklicznie w urzędzie, dotyczące przyszłej kariery zawodowej czy zakładania własnej firmy. Dzięki temu trenerzy będą posiadać pełniejszy obraz swoich klientów, a sami klienci rozwiną umiejętności interpersonalne i poruszania się po rynku pracy.

Pracownik socjalny

Kontakt z pracownikiem socjalnym jest ważny w przypadku osób objętych wsparciem ośrodka pomocy społecznej. Pracownicy socjalni posiadają dużą wiedzę na temat osób niepełnosprawnych, którym udzielają wsparcia, a także ich rodzin i otoczenia. Mają także możliwość oddziaływania na nich w ramach swojej pracy, głównie poprzez kontrakt socjalny.³⁵ Dobra współpraca z pracownikiem socjalnym z ośrodka pomocy społecznej to możliwość zrozumienia przez trenera montażu finansowego rodziny klienta, tym samym czynników motywujących do pracy, jak również czynników demotywujących (np. zagrożenie utratą dotychczasowych świadczeń w sytuacji podjęcia pracy). Od pracowników socjalnych można pozyskać opinię o kliencie, jego otoczeniu, nastawieniu do podjęcia zatrudnienia czy dotychczasowych osiągnięciach. Dzięki temu trener może łatwiej dobrać odpowiednie miejsce pracy.

Ponadto pracownicy socjalni mogą w trakcie zajęć grupowych przedstawić informacje o świadczeniach społecznych oraz sytuacjach, w których są one zawieszane lub zmniejszane. Jest to ważne zwłaszcza dla tych osób, które obawiają się utraty świadczeń po podjęciu pracy. Pracownik socjalny może zaktualizować wiedzę klientów w tym zakresie i pomóc im podjąć świadomą decyzję dotyczącą przyszłej aktywności zawodowej.

Co robić, kiedy klient boi się utraty zasiłku?³⁶

Pan Krzysztof od wielu lat otrzymywał zasiłek stały, który był dla niego głównym źródłem utrzymania. Jego rodzina również przyzwyczaiła się do tych niewysokich, ale pewnych świadczeń. Kiedy przyszedł do projektu, chętnie uczestniczył we wszystkich zajęciach i spotkaniach, dopóki nie dostał konkretnej oferty podjęcia stażu. Zaczął wtedy mnożyć argumenty, żeby na staż jednak nie pójść. Okazało się, że przyczyną był właśnie zasiłek stały i obawa, że jeśli podejmie pracę, to przestanie on mu przysługiwać. Rozwiązaniem sytuacji okazała się rozmowa z pracownikiem socjalnym, który wyjaśnił, że na czas otrzymywania stypendium stażowego zasiłek zostanie zawieszony, jednakże po zakończeniu stażu będzie on mu przysługiwał ponownie. Na szczęście okazało się, że stypendium stażowe przewyższa kwotę zasiłku i Pan Krzysztof zdecydował się podjąć staż.

Pracownik socjalny odgrywa istotną rolę w reintegracji społecznej klienta. W przypadku osób wymagających w pierwszej kolejności skierowania do środowiskowego domu samopomocy lub warsztatów terapii zajęciowej, pracownik socjalny pomaga wybrać odpowiednią placówkę oraz dopełnić wszystkich formalności z tym związanych. Może on również pośredniczyć w organizacji prac społecznie użytecznych³⁷ dla klienta, jeżeli ośrodek pomocy społecznej posiada środki zaplanowane na ten cel.

Lekarz

Współpraca trenerów ze służbą zdrowia polega głównie na towarzyszeniu klientom podczas badań pracowniczych przed rozpoczęciem stażu bądź pracy. Badania osób niepełnosprawnych nie są czystą formalnością, jak to bywa w przypadku osób bez orzeczenia. Cały problem tkwi właśnie w treści orzeczenia, które zostało wydane czasami kilkanaście lub kilkadziesiąt lat wcześniej, w dzieciństwie, na stałe, z zapisem: „niezdolny do żadnej pracy”. Taki zapis nie jest zgodny ze stanem faktycznym, a także z obowiązującym prawem – zdecydowana większość osób niepełnosprawnych może pracować. Jest to tylko, lub aż, kwestia dobrania odpowiedniego stanowiska do możliwości i stanu zdrowia osoby niepełnosprawnej.

Należy również podkreślić, iż każdy obywatel ma konstytucyjne prawo do pracy i żadna decyzja administracyjna tego prawa nie może mu odebrać. Osoba niepełnosprawna może posiadać orzeczenie ze wskazaniem do pracy „nie

dotyczy”, jak również orzeczenie o grupie inwalidzkiej ZUS „żadna praca” czy nowe z zapisem „całkowita niezdolność do pracy” i równocześnie może pracować – oczywiście po otrzymaniu zgody lekarza medycyny pracy do pracy na danym stanowisku.³⁸

Trener może również, za zgodą klienta, nawiązać kontakt z jego lekarzem pierwszego kontaktu lub specjalistą. Lekarz posiada szeroką wiedzę na temat przeciwwskazań zdrowotnych związanych z podjęciem pracy. Niektóre osoby niepełnosprawne, w szczególności z ograniczeniami intelektualnymi, nie znają lub nie pamiętają wszystkich zaleceń lekarskich. W takiej sytuacji warto przed skierowaniem klienta na rozmowę o pracę skonsultować z lekarzem, czy określone stanowisko jest dla niego odpowiednie. Dlatego rekomenduje się uwzględnienie w „Karcie klienta” rubryki: „dane lekarza prowadzącego” lub poproszenie klienta o opinię medyczną dotyczącą udziału w procesie zatrudnienia wspieranego.³⁹

Korzystnym rozwiązaniem może być zorganizowanie konsultacji medycznych w ramach diagnozowania potencjału klienta. Zadaniem lekarza będzie wówczas określenie stanu zdrowia klienta, ograniczeń wynikających z niepełnosprawności, a przede wszystkim przeciwwskazań zdrowotnych do podjęcia pracy. Takie konsultacje będą, oprócz wskazań psychologa i doradcy zawodowego, istotnym wyznacznikiem dalszych działań trenera.

W sytuacji, kiedy klienci współpracują w miejscu pracy z innymi osobami niepełnosprawnymi, warto zorganizować dla nich zajęcia w zakresie pierwszej pomocy przedmedycznej. Warsztaty powinny obejmować praktyczne zagadnienia dotyczące udzielania pomocy na przykład osobom z epilepsją lub cukrzycą, jeśli klienci lub ich współpracownicy mają takie schorzenia. Pomoże to zareagować szybko i skutecznie w celu ratowania czyjegoś życia lub zdrowia.

Jak sobie radzić z medycyną pracy⁴⁰

Kilkoro uczestników projektu miało problem z uzyskaniem zaświadczenia o zdolności do pracy, mimo że praca ta była dostosowana do ich możliwości i rodzaju niepełnosprawności, a pracodawcy mieli świadomość ograniczeń swoich przyszłych pracowników. Jeden lekarz medycyny pracy odmówił wydania zaświadczenia o zdolności do pracy na podstawie zapisu z orzeczenia sprzed 25 lat. Nie pomogło wyjaśnienie charakteru pracy ani też argument o wsparciu trenera w miejscu pracy. Pozostała jedynie możliwość zmiany orzeczenia. Jest to jednak ryzykowne ze względu na zagrożenie utra-

ty renty. Rozwiązaniem były konsultacje u innego lekarza medycyny pracy, który, kierując się wywiadem i wynikami badań pacjenta, stwierdził, że jest on zdrowy fizycznie, stabilny psychicznie, a jego niepełnosprawność intelektualna nie jest żadną przeszkodą w wykonywaniu prostych prac fizycznych. Lekarz ten wydał zaświadczenie o zdolności do pracy.

W innym przypadku lekarz odmówił wydania zaświadczenia w związku z tym, że niektóre czynności w pracy mogły powodować nadmierne obciążenie kregosłupa. Zażądał on pisemnego oświadczenia pracodawcy, że klientka w pracy nie będzie wykonywała żadnych czynności obciążających kregosłup. Po rozmowie i wyjaśnieniu sytuacji, pracodawca zgodził się wydać pisemne oświadczenie o wymaganej treści. Dostarczono je lekarzowi, który z niechęcią wydał zaświadczenie o zdolności do pracy.

Stare orzeczenia, zawierające kategoriyczne zapisy dotyczące niezdolności do pracy, są naprawdę sporym utrudnieniem w podejmowaniu zatrudnienia przez osoby niepełnosprawne. Jedna negatywna opinia lekarza medycyny pracy może spowodować utratę możliwości pracy dla osoby niepełnosprawnej. Lekarze niechętnie kwestionują nawet błędne decyzje swoich kolegów.

Rekomendacje do współpracy ze specjalistami:

1. W celu zapewnienia wysokiej efektywności pracy z klientem konieczne jest stworzenie interdyscyplinarnego zespołu wspierającego klienta i jego otoczenie w sposób kompleksowy. W zespole powinni się znaleźć: trener zatrudnienia wspieranego, psycholog, doradca zawodowy, pracownik socjalny, lekarz, rodzic lub opiekun (w przypadku osób w części lub całkowicie zależnych od rodzica lub opiekuna), a także inni specjaliści wspierający klienta. Wskazane jest, aby diagnoza potencjału klienta była przeprowadzona przez każdego ze specjalistów w obszarze wykształcenia, doświadczenia, posiadanych umiejętności i osobowości, uwarunkowań rodzinnych i społecznych, stanu zdrowia i sprawności organizmu. Osobą integrującą informacje od wszystkich specjalistów, a także budującą płaszczyznę współpracy pomiędzy nimi, powinien być trener zatrudnienia wspieranego. Zespół powinien być w stałym kontakcie na etapie definiowania potrzeb i możliwości klienta, doboru odpowiedniego pracodawcy, wprowadzenia w zakres obowiązków i monitoringu. Zalecane jest, aby w „Karcie klienta” zostały ujęte informacje na temat specjalistów i osób wspierających, wraz z ich danymi kontaktowymi. Współpracę ze wskazanymi osobami można nawiązać jedynie po wyrażeniu na to zgody ze strony klienta.
2. Zaleca się, aby w zespole specjalistów wspierających klientów znalazł się psycholog, który miałby możliwość stałego oddziaływania zarówno na nich, jak i ich rodziców lub opiekunów. Z potrzeb zgłaszanych przez uczestników i zdiagnozowanych przez trenerów wynika, że konieczny wymiar czasu pracy psychologa to około 4 godziny tygodniowo na 10 klientów.
3. W działaniach aktywizacyjnych należy położyć nacisk na współpracę z rodzinami osób niepełnosprawnych, zwłaszcza z rodzicami lub opiekunami. Wielokrotnie rodzice, poprzez swoją nadopiekuńczość, utrudniają usamodzielnienie się dorosłego dziecka. Można zaproponować rodzicom skorzystanie z porad psychologicznych, udział w zajęciach grupowych lub w grupach wsparcia. Sprawdzone rozwiązanie jest również zorganizowanie wyjazdu dla osób niepełnosprawnych i opiekunów, w trakcie którego będą prowadzone zajęcia zarówno dla klientów, jak i oddzielnie dla opiekunów. Stwarza to możliwość zatroszczenia się opiekunów o samych siebie, o czym często zapominają, zajmując się niepełnosprawnymi dziećmi. Poza

tym umożliwi to wymianę doświadczeń pomiędzy rodzicami i opiekunami i zbudowanie samoistnej grupy wsparcia poprzez kontakty pomiędzy opiekunami w przyszłości.⁴¹

4. Rekomendowane jest zorganizowanie seminariów lub szkoleń dla lekarzy medycyny pracy w zakresie diagnozowania zdolności do pracy osób z orzeczoną niepełnosprawnością. Niewiedza lekarzy jest czasami przeszkodą nie do pokonania, stojącą na drodze do podjęcia pracy przez osobę niepełnosprawną.

³⁴ Doświadczenia pozyskane w trakcie stażu zagranicznego w Radzie Miasta Southampton, UK.

³⁵ Metoda kontraktu socjalnego została wprowadzona ustawą o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r., DzU z 2009 r. nr 175, poz. 1362 j.t. z późn. zm.

³⁶ Doświadczenia Anety Wiśniewskiej, koordynatorki zatrudnienia wspieranego z Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie.

³⁷ Prace społecznie użyteczne – oznaczają prace wykonywane przez bezrobotnych klientów pomocy społecznej, nieposiadających prawa do zasiłku; prace organizują gminy w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, organizacjach lub instytucjach statutowo zajmujących się pomocą charytatywną lub na rzecz społeczności lokalnej; prace te mają służyć wsparciu lokalnych społeczności. Organizację prac społecznie użytecznych reguluje ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z dnia 20 kwietnia 2004 r., DzU z 2008 r. nr 69 poz. 415 j.t. z późn. zm.

³⁸ Z recenzji dra Huberta Kaszyńskiego.

³⁹ Rekomendacje trenerów pracy Powiatowego Urzędu Pracy w Bochni, realizujących program PFRON pn.: „Trener Pracy. Zatrudnienie wspomagane osób niepełnosprawnych”, przekazane w trakcie spotkania w WUP w Krakowie, mającego na celu wymianę doświadczeń w obszarze aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych w dn. 26.01.2010 r.

⁴⁰ Doświadczenia Karoliny Ledzińskiej, trenerki zatrudnienia wspieranego ze Stowarzyszenia na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju Społeczno-Gospodarczego „KLU CZ”.

⁴¹ M. Bąkowska, A. Dembek, A. Iwaniak, K. Sekutowicz, *Wsparcie osób niepełnosprawnych ruchowo na rynku pracy - podręcznik dobrych praktyk*, Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji, Warszawa 2009.

VI. WSPÓŁPRACA Z INSTYTUCJAMI Z OTOCZENIA KLIENTÓW

Trenerzy, w celu sprawnej realizacji zadań, nawiązują współpracę z dostępnymi w środowisku lokalnym podmiotami aktywizacji społeczno-zawodowej. Należą do nich przede wszystkim instytucje rynku pracy oraz pomocy i integracji społecznej. Trenerzy posiadają stały kontakt z urzędami pracy, ośrodkami pomocy społecznej oraz powiatowymi centrami pomocy rodzinie, w zakresie ich zadań na rzecz osób niepełnosprawnych. Współpracują także z urzędami miast i gmin, w szczególności z pełnomocnikiem prezydenta miasta ds. osób niepełnosprawnych. Jeśli wymaga tego sytuacja, kontaktują się z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych, Państwową Inspekcją Pracy czy Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. Stała współpraca jest prowadzona z organizacjami pozarządowymi prowadzącymi środowiskowe domy samopomocy, warsztaty terapii zajęciowej, centra bądź kluby integracji społecznej. W przypadku osób zainteresowanych założeniem spółdzielni socjalnej, trenerzy kontaktują się z Ośrodkami Wsparcia Spółdzielni Socjalnych oraz Agencją Rozwoju i Promocji Spółdzielczości. W niektórych sytuacjach konieczny jest kontakt z poradniami psychologicznymi lub ośrodkami medycyny pracy. Tak rozbudowana współpraca umożliwia wieloaspektowe oddziaływanie na osobę niepełnosprawną oraz jej rodzinę.

Poniżej omówiono zakres współpracy z wybranymi instytucjami i organizacjami.

Powiatowe urzędy pracy

Współpraca z pracownikami urzędów pracy ma charakter ciągły. Warto na bieżąco konsultować z nimi potrzeby szkoleniowe bądź stażowe konkretnych osób niepełnosprawnych. Zakres wsparcia urzędu jest uza-

leżniony od środków, jakimi dysponuje on na rzecz osób niepełnosprawnych, a także rodzaju usług i instrumentów rynku pracy zaplanowanych do realizacji na dany rok. Planowanie budżetu rozpoczyna się już we wrześniu roku poprzedzającego jego wydatkowanie, dlatego stała współpraca umożliwia zgłoszenie zapotrzebowania z odpowiednim wyprzedzeniem.

Już na etapie rekrutacji urzędy pracy mogą wspierać trenerów w pozyskaniu klientów, poprzez zamieszczenie plakatów i udostępnienie ulotek na terenie urzędu czy przekazywanie informacji w trakcie bezpośrednich rozmów z osobami niepełnosprawnymi.

Klienci mogą korzystać ze szkoleń i kursów finansowanych przez urząd ze środków Funduszu Pracy (w przypadku osób zarejestrowanych jako bezrobotne) bądź PFRON (dla osób otrzymujących rentę, zarejestrowanych jako poszukujące pracy niepozostające w zatrudnieniu).

Ważnym obszarem współpracy z urzędem jest organizacja staży zawodowych. Stwarzają one możliwość zdobycia doświadczenia zawodowego w bezpiecznych, przyjaznych warunkach. Ponadto stypendium stażowe jest dodatkową zachętą do podjęcia aktywności. Po uzyskaniu zgody pracodawcy na zorganizowanie stażu trener wspiera klienta w niezbędnych formalnościach, które mogą dotyczyć przeprowadzenia badań lekarskich, dostarczenia terminowo list obecności czy rozwiązywania trudności związanych z przelewem stypendium stażowego na konto klienta. Trener kontaktuje się z urzędem w sprawie ewentualnego przedłużenia stażu. Intensywne wsparcie jest wskazane zwłaszcza w przypadku osób z niepełnosprawnością intelektualną.

Klienci mogą wnioskować do urzędu o środki na założenie własnej firmy bądź spółdzielni socjalnej. Współpraca z urzędem obejmuje wówczas pozyskanie informacji na temat zasad ubiegania się o dotację, terminu składania wniosków i ich rozpatrywania, kryteriów oceny złożonych wniosków czy wysokości dotacji.

Współpraca z urzędami przynosi przede wszystkim korzyści dla samych osób niepełnosprawnych, które otrzymują w ten sposób kompleksowe wsparcie. Warto jednak zaznaczyć, że jest ona również istotnym ułatwieniem pracy trenerów, a także pomocą dla urzędów pracy w realizacji ich zadań ustawowych.

Wojewódzki Urząd Pracy, Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej

Bliska współpraca z Centrum w znacznym stopniu usprawnia pracę trenerów. Dzięki niej możliwy jest transfer wiedzy i doświadczeń pomiędzy trenerami a doradcami zawodowymi Centrum. Współpraca jest prowadzona już na etapie rekrutacji klientów. Doradcy mogą kierować osoby niepełnosprawne wymagające szczególnego wsparcia do udziału w procesie zatrudnienia wspieranego. Trenerzy mogą posilkować się opinią doradców na temat poszczególnych klientów uczestniczących w zajęciach grupowych bądź indywidualnych. Mogą także upowszechniać informacje wśród pracowników Centrum o pozyskanych ofertach pracy lub organizowanych giełdach pracy dla osób niepełnosprawnych. Współpraca może przebiegać również w obszarze wzajemnej promocji zarówno działalności trenerów, jak i usług Centrum.

Współpracę ułatwia częściowa zbieżność zadań doradców zawodowych i trenerów, a także obustronna otwartość i chęć wymiany doświadczeń. Swoją wiedzę i umiejętności trenerzy i doradcy mogą się dzielić w trakcie zorganizowanych w tym celu spotkań lub szkoleń.

Ośrodki pomocy społecznej

Współpraca z OPS polega głównie na kontaktach z pracownikami socjalnymi wspierającymi poszczególnych klientów. Dzięki temu zarówno trenerzy, jak i pracownicy socjalni mogą pozyskać dodatkowe informacje na temat klienta, przydatne w jego aktywizacji społecznej i zawodowej.

Powiatowe centra pomocy rodzinie

Współpraca z PCPR obejmuje głównie rekrutację osób niepełnosprawnych do udziału w procesie zatrudnienia wspieranego. Ponadto trenerzy wspierają klientów w aplikowaniu o dofinansowanie do sprzętu komputerowego ze środków PFRON, będących w dyspozycji PCPR, w ramach programu mającego na celu pokonywanie barier komunikacyjnych. Trener pomaga klientowi wypełnić wniosek, zgromadzić załączniki i złożyć dokumentację w odpowiednim terminie.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych

Przestawiciel ZUS może zostać zaproszony na spotkanie z osobami niepełnosprawnymi, w trakcie którego przekaze informacje na temat świadczeń rentowych, możliwości uzyskiwania wynagrodzenia bez konieczności zawieszania renty, a także ryzyka utraty renty w przypadku podjęcia pracy. Ponadto warto poinformować klientów o możliwości indywidualnych konsultacji w siedzibie ZUS w razie problemów związanych z zawieszeniem renty. Absurdalne prawo wymusza konieczność „pilnowania” kwoty uzyskiwanych przychodów, tak aby nie przekroczyła określonych limitów i zniechęca osoby posiadające rentę socjalną do podejmowania pracy na pełny etat.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych nie musi być groźny...⁴²

Zgodnie z obowiązującym prawem (II 2010), renta socjalna ulega zawieszeniu w przypadku osiągnięcia przychodu przekraczającego 30% przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia. Pani Zofia, ku swojemu zaskoczeniu, otrzymała informację z ZUS o konieczności zwrotu nienależnie pobranej renty w okresie zatrudnienia sprzed dwóch lat. Problem wynikał z faktu otrzymania nagrody świątecznej, przez co określony próg został przekroczony o kilka złotych, natomiast zwrócić musiała całą rentę. Pracownik ZUS udzielił wsparcia w przygotowaniu pisma z prośbą o uchylene decyzji lub rozłożenie kwoty na raty. Pomógł także przejść przez całą procedurę związaną z odwołaniem się od tej decyzji.

Państwowa Inspekcja Pracy

Warto, aby trenerzy byli w stałym kontakcie z inspektorem pracy zajmującym się niepełnosprawnymi pracownikami. Dzięki temu mają dostęp do aktualnych informacji związanych z procedurami stosowanymi w stosunku do pracodawców zatrudniających zwłaszcza osoby ze znacznym i umiarkowanym stopniem niepełnosprawności. Pracodawca ma obowiązek wówczas przystosować stanowisko pracy zgodnie z potrzebami tych osób. Spełnienie tego wymogu może być kontrolowane przez Państwową Inspekcję Pracy. Dlatego należy na samym początku współpracy z pracodawcą poinformować go, jakie warunki muszą być spełnione, aby ewentualna kontrola przebiegła pozytywnie.

Ponadto inspektorzy mogą udzielać klientom bezpłatnych porad prawnych, dotyczących umów o pracę, przysługujących uprawnień czy obowiązków pracodawców względem niepełnosprawnych pracowników.

Organizacje pozarządowe

Organizacje pozarządowe są kluczowymi partnerami trenerów zatrudnienia wspieranego. Współpraca z trzecim sektorem powinna być prowadzona w trakcie całego procesu aktywizacyjnego.

Już na etapie rekrutacji trenerzy są w kontakcie z personelem warsztatów terapii zajęciowej i środowiskowych domów samopomocy, który ułatwia dotarcie do uczestników zajęć.

W niektórych powiatach, gdzie funkcjonuje stosunkowo duża liczba placówek wspierających osoby niepełnosprawne i trudno jest zrekrutować kolejne osoby do udziału w zajęciach, może wystąpić opór personelu danej placówki przed aktywizacją zawodową klientów. Podjęcie stażu lub pracy przez osobę niepełnosprawną wiąże się bowiem z rezygnacją z zajęć prowadzonych w warsztatach terapii zajęciowej. Personel może obawiać się zmniejszenia liczby osób korzystających z zajęć placówki, a co za tym idzie, zmniejszenia dotacji przekazywanej na pokrycie kosztów jej działalności. Ponadto placówka traci „najbardziej sprawnych” uczestników, którzy aktywnie włączają się w proponowane zajęcia i ułatwiają ich sprawną przebieg. Rozwiązaniem takiej sytuacji jest podjęcie długotrwałego procesu budowania zaufania pomiędzy osobami decyzyjnymi i personelem placówki rehabilitacyjnej i trenerem zatrudnienia wspieranego. W ramach współpracy można wskazać na korzyści wynikające z tego tytułu dla danej placówki. Zadaniem warsztatów terapii zajęciowej czy środowiskowych domów samopomocy jest również wsparcie uczestników w podjęciu pracy, a zatem wprowadzenie osoby niepełnosprawnej na rynek pracy jest także sukcesem terapeutycznym danej placówki.

Kierownicy placówek mogą udostępnić sale na potrzeby organizacji zajęć indywidualnych i grupowych. Dzięki temu klienci chętniej wezmą w nich udział, znając już teren, a także korzystając z transportu organizacji.

Psychologowie pracujący w placówkach mogą opracować i udostępnić trenerom opinie psychologiczne na temat poszczególnych klientów pod kątem ich aktywizacji zawodowej, co znacznie ułatwi poszukiwanie pracy.

Ponadto trenerzy mogą współpracować z instruktorami terapii zajęciowej, którzy doskonale znają swoich klientów, w celu rozwiązywania ewentualnych problemów pojawiających się w trakcie ich aktywizacji.

Ważnym obszarem współpracy jest organizacja staży. Dyrektorzy placówek są z reguły otwarci na przyjmowanie na staż uczestników zajęć oferowanych w placówce. Jeśli to możliwe, osoba niepełnosprawna może podjąć pracę w danej placówce po zakończeniu stażu. Takie rozwiązanie z jednej strony jest korzystne, gdyż klient przebywa w środowisku sobie znanym, gdzie dość łatwo godzi się podejmować nowe zadania. Z drugiej jednak strony może zdarzyć się, że personel placówki będzie traktował niepełnosprawnego pracownika identycznie jak wtedy, kiedy był on uczestnikiem zajęć. Zadaniem trenerów jest wówczas praca nad zmianą postaw instruktorów placówek, tak aby klient miał te same prawa i obowiązki co inni pracownicy. Jednocześnie należy pamiętać, iż taki staż powinien być jednym z etapów aktywizacji zawodowej, po którym nastąpi wprowadzenie klienta do pracy i wsparcie go w jej utrzymaniu.

Podmioty realizujące projekty na rzecz osób niepełnosprawnych

Ważne jest, aby trenerzy zidentyfikowali wszystkie działania podejmowane lokalnie na rzecz osób niepełnosprawnych. Mogą to być również projekty finansowane ze źródeł krajowych i zagranicznych, w ramach których jest oferowane różnego rodzaju wsparcie dla ich klientów, typu: porady prawne, zajęcia w zakresie zakładania własnej firmy czy imprezy okolicznościowe dla osób niepełnosprawnych i ich rodzin. Współpraca może ułatwić wówczas promocję realizowanych działań, rekrutację klientów, a także udzielenie im kompleksowego wsparcia.

Z kolei utrudnieniem we współpracy może być świadczenie podobnych usług w tym samym czasie i na tym samym terenie przez dwie różne instytucje, co skutkuje konkurencyjnością działań, a nie ich komplementarnością. Obie instytucje zabiegają wówczas o pozyskanie klientów, którzy często nie mogą korzystać z tych usług jednocześnie. Dlatego identyfikacja działań lokalnych realizowanych na rzecz osób z niepełnosprawnością oraz potrzeb lokalnej społeczności uchroni przed powielaniem form wsparcia i zapewni zainteresowanie ofertą.

Rekomendacje do współpracy z instytucjami z otoczenia klientów

1. W kontaktach z instytucjami publicznymi ważna jest znajomość ich specyfiki działania, wewnętrznych procedur oraz obowiązujących terminów. Należy dbać o formalną stronę współpracy, tak aby być dla urzędu wiarygodnym partnerem we wspólnie realizowanych zadaniach. Należy mieć na uwadze zakres zadań nałożony na instytucje ustawami resortowymi. Działalność trenerów może być wsparciem dla urzędów w realizacji ich zadań, dzięki czemu współpraca będzie przynosiła korzyści zarówno dla trenera, jak i dla urzędu, a przede wszystkim dla samej osoby niepełnosprawnej.
2. Rekomenduje się prowadzenie bazy danych, zawierającej dane kontaktowe pracowników instytucji działających w obszarze rynku pracy i pomocy społecznej, godziny przyjmowania klientów, a także zakres obowiązków poszczególnych osób. Warto również prowadzić historię kontaktów z pracownikami wybranych instytucji, zawierającej opis rozmów i wspólnie podejmowanych działań. Jest to pomocne zwłaszcza w przypadku współpracy kilku trenerów z tą samą instytucją. Dzięki tak prowadzonej bazie danych trenerzy szybko dotrą do właściwej osoby, a także będą wiedzieli, jak dotychczas przebiegała współpraca.
3. Warto, aby trener był otwarty na nawiązanie przyjaznych relacji z poszczególnymi pracownikami instytucji lub organizacji, co w dużym stopniu ułatwi wspieranie klientów.

Wybierz pracę, którą kochasz, a nie będziesz musiał pracować nawet przez jeden dzień w swoim życiu.

Konfucjusz

VII. WSPÓŁPRACA Z PRACODAWCAMI

Trenerzy, aby pozyskać miejsca pracy, stażu lub wolontariatu, nawiązują kontakt ze wszystkimi podmiotami funkcjonującymi na rynku, w zależności od zainteresowań i możliwości klienta. Znacznie łatwiej jest pozyskać najpierw miejsca odbywania stażu czy wolontariatu, w trakcie którego trener może zaobserwować, jak w rzeczywistości klient funkcjonuje w miejscu pracy, jakie ma umiejętności, z czym sobie radzi, a co jeszcze wymaga poprawy. Zdarza się, że po zakończeniu stażu lub wolontariatu klient otrzymuje ofertę pracy u tego samego pracodawcy.

Jeżeli jednak jest to tylko możliwe, trener od razu pozyskuje dla klienta zatrudnienie w ramach umowy o pracę, a następnie wspiera go w jego utrzymaniu.

W trakcie sesji indywidualnych trenerzy kładą nacisk na samodzielność i aktywność klienta w poszukiwaniu pracy. Jednocześnie z reguły najpierw sami kontaktują się z pracodawcami celem zbadania, czy wstępnie są oni zainteresowani zatrudnieniem konkretnej osoby. W trakcie rozmowy są prezentowane mocne strony klienta, jego predyspozycje zawodowe, przeciwwskazania wynikające z niepełnej sprawności, możliwe formy wsparcia ze strony trenera, jak również korzyści finansowe związane z zatrudnieniem osoby niepełnosprawnej. Wsparcie jest znacznie szersze w przypadku osób z istotnymi ograniczeniami sprawności. Trener wspierający taką osobę



⁴² Doświadczenia Anety Wiśniewskiej, koordynatorki zatrudnienia wspieranego w Wojewódzkim Urzędzie Pracy w Krakowie.

zawsze najpierw sam nawiązuje kontakt z pracodawcą. Może być wymagane wówczas intensywne wsparcie w miejscu pracy, a usamodzielnienie klienta może nastąpić po kilku tygodniach od podjęcia pracy.

Praca jest dobierana indywidualnie do każdej osoby. Dopasowanie pracy wiąże się z gruntowną diagnozą preferencji i predyspozycji zawodowych klienta, tak aby czerpał on z niej jak największą satysfakcję. Wybierane są takie firmy i organizacje, w których klient może wykorzystać swoje umiejętności i doświadczenie, a także w których chciałby pracować z uwagi na przykład na niewielką odległość od miejsca zamieszkania lub dobrą opinię o firmie.

Współpraca z pracodawcami jest dla trenerów zadaniem trudnym do wykonania, zwłaszcza na terenach wiejskich i wiejsko-miejskich. Pracodawcy często, zwłaszcza w okresie dekonstrukcji gospodarczej, nie są zainteresowani zatrudnianiem osób niepełnosprawnych, gdyż nie mają potrzeb kadrowych lub nawet redukują etaty. Jeżeli wcześniej pracodawca nie miał styczności z osobą niepełnosprawną, to zatrudnienie jej w pierwszej kolejności kojarzy mu się z kłopotami związanymi z porozumiewaniem się z nią, z jej częstą absencją chorobową lub z kontrolą Państwowej Inspekcji Pracy. Dodatkowo pracodawcę zniechęcają częste zmiany przepisów prawnych, idące w kierunku zmniejszenia dofinansowań do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników.

Dlatego właśnie na współpracę z pracodawcami trenerzy powinni położyć szczególny nacisk, gdyż to od niej przede wszystkim zależą efekty całego procesu zatrudnienia wspieranego.

Pozyskiwanie ofert pracy

Skutecznym sposobem jest przeanalizowanie sieci osobistych kontaktów klienta. W celu wyłonienia potencjalnego pracodawcy analizowany jest krąg rodziny, przyjaciół, wolontariuszy, personelu medycznego, środowisko kościelne oraz osoby świadczące usługi typu nauczyciel czy nawet fryzjer. Dzięki temu można zidentyfikować miejsca odbywania wolontariatu lub pracy, w których nie tylko otoczenie będzie przychylnie nastawione do danej osoby, ale także sam klient będzie czuł się komfortowo wśród personelu, który częściowo zna.⁴³

Jednym z najskuteczniejszych sposobów pozyskiwania pracy są zapowiedziane lub niezapowiedziane wizyty u wcześniej zidentyfikowanych

pracodawców. Podczas spotkania przedstawiane są zalety zatrudniania osób z niepełnosprawnością w kontekście specyfiki funkcjonowania danej firmy. Przed wizytą trener pozyskuje możliwie najszerszą wiedzę na temat firmy, jej właściciela i pracujących w niej osób, jak również na temat branży, w której działa. Te informacje pomogą w wyjściu naprzeciw potrzebom pracodawcy. Poznaje także, jeśli to możliwe, stosowane metody i kryteria rekrutacji i selekcji, a także sprawdza, kto podejmuje ostateczną decyzję kadrową i w jakim czasie.⁴⁴

Rozmowa powinna być prowadzona z osobą decyzyjną, czyli najlepiej z właścicielem firmy, prezesem organizacji lub głównym przełożonym instytucji. Należy ją prowadzić w sposób profesjonalny, korzystając z solidnie przygotowanych materiałów, ale również z poczuciem humoru, dostosowując ją do oczekiwań i czasu pracodawcy. Przygotowując się na spotkanie, należy zadbać również o profesjonalny wygląd zewnętrzny. W trakcie spotkania należy przeanalizować potrzeby pracodawcy, a także wskazać na korzyści wynikające z zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Następnie, w odpowiedzi na zgłoszone zapotrzebowanie, można przedstawić klientów, którzy posiadają potencjał zbliżony do oczekiwań pracodawcy. Należy zaprezentować zarówno mocne strony klientów, jak i ich ograniczenia wynikające z niepełnej sprawności. Jest to ważne w celu dobrania odpowiedniego zakresu obowiązków, które klient będzie w stanie wykonać. Warto również spytać o plany rozwoju działalności firmy oraz ustalić terminy ewentualnych kontaktów w przyszłości. Jeżeli pracodawca wyrazi zainteresowanie, należy zaaranżować rozmowę o pracę z wybranym klientem. Wówczas klient samodzielnie kontaktuje się z pracodawcą celem ustalenia terminu tej rozmowy.

Mniej skuteczną, ale również praktykowaną metodą jest przeglądanie prasy oraz stron internetowych, zawierających ogłoszenia z ofertami pracy. Współpraca z pośrednikami pracy w powiatowych urzędach pracy również może przynosić dobre efekty, szczególnie jeśli do urzędu jest zgłaszana oferta kierowana specjalnie do osób niepełnosprawnych.

Korespondencja tradycyjna jest stosowana w sytuacji, gdy powyższe metody okażą się nieskuteczne. List powinien zawierać krótką informację na temat korzyści wynikających z zatrudniania osób niepełnosprawnych, prośbę o ustalenie terminu spotkania w tej sprawie oraz dane kontaktowe trenera. Ta metoda jest skuteczniejsza w przypadku mniejszych firm, gdyż duże korporacje z reguły są przytłoczone nadmiarem korespondencji.

Rozmowa kwalifikacyjna

Trener zachęca pracodawcę do przeprowadzenia „praktycznej” rozmowy o pracę, polegającej na wykonaniu przez klienta określonych czynności zbieżnych z przyszłym zakresem zadań. Przed rozmową o pracę należy spotkać się z klientem i odpowiednio przygotować go do rozmowy, w tym zadbać o stosowny wygląd. Jeśli wymaga tego sytuacja klienta, należy powiadomić o rozmowie jego rodzinę lub opiekunów, tak aby zapewnić odpowiednie wsparcie.

W przypadku zainteresowania ze strony pracodawcy utworzeniem stanowiska pracy dla konkretnego klienta, następuje etap negocjacji warunków pracy, czyli miejsca pracy, szczegółowego zakresu obowiązków, podległości, wymiaru czasu pracy i warunków finansowych. Pomaga w tym dokument „Opis stanowiska pracy” (załącznik nr 9). Trener wspiera klienta w formalnościach przed podpisaniem umowy, w tym w wykonaniu badań lekarskich.

W razie wątpliwości ze strony pracodawcy, czy klient podola obowiązkowi stanowiska pracy, warto zaproponować przyjęcie klienta na okres próbny lub w ramach wolontariatu. Tak zwane „próby pracy” pozwalają pracodawcy bez zobowiązań poznać klienta, jak również umożliwiają klientowi weryfikację własnych umiejętności oraz zapoznanie się ze środowiskiem pracy. Odgrywają one fundamentalne znaczenie w diagnozie faktycznych możliwości zawodowych klienta.

Wsparcie w miejscu pracy

Jeśli jest to konieczne, trener pomaga klientowi opanować zadania na stanowisku pracy, a także czuwa nad przestrzeganiem przez niego regulaminu pracy. Jest to szczególnie ważne w przypadku osób z dużymi ograniczeniami sprawności. Jeżeli jest to konieczne i możliwe do wykonania, trener powinien przed pierwszym dniem pracy najpierw sam opanować obowiązki klienta. Pomoc można oferować poprzez demonstrację, podawanie przykładów, podpowiedzi czy wspólne wykonywanie zadań. Należy rozpocząć od drobnych zadań, w celu wzmocnienia u klienta poczucia własnej wartości i zbudowania pewności siebie.

Osoby wykonujące pracę intelektualną z reguły nie wymagają takiego wsparcia lub nawet jest ono źle postrzegane przez pracodawcę. Oczekuje

on, że zatrudni samodzielnego pracownika, którego ewentualnie na początku sam wdroży w zakres zadań. Ważnym zadaniem trenera jest także pomoc w integracji osoby niepełnosprawnej ze współpracownikami, obejmującej uczestniczenie w zwyczajach panujących w miejscu pracy (np. wspólny posiłek o wyznaczonej godzinie). Wsparcie to powinno być zapewnione już na etapie okresu próbnego lub wolontariatu, a następnie stopniowo zmniejszane, aż do zupełnego usamodzielnienia pracownika lub uruchomienia samoistnej pomocy ze strony współpracowników i kierownika.

Należy wspierać klienta tylko wówczas, gdy jest to konieczne i dążyć do usamodzielnienia najszybciej, jak to możliwe.

W ramach wsparcia trener nie może wykonywać pracy zamiast osoby niepełnosprawnej, gdyż wówczas pracodawca oczekiwałby od klienta, pracującego już samodzielnie, dwukrotnie większych rezultatów. Należy także położyć nacisk na jakość wykonywanej pracy, a nie na efekty ilościowe, gdyż będzie to wpływało na stworzenie pozytywnego wizerunku klienta w miejscu pracy, a także na korzystne rezultaty długookresowe. Należy zadbać, aby osoba niepełnosprawna nie była dyskryminowana w miejscu pracy, włączając w to „pozytywną” dyskryminację, polegającą na wyłączeniu jej w czynnościach, z którymi jest w stanie sama sobie poradzić. Taka „nadopiekuńczość” utrudnia prowadzenie niezależnego życia.⁴⁵

Monitoring pracy

Po usamodzielnieniu się klienta w miejscu pracy konieczny jest ciągły monitoring jego pracy i systematyczny kontakt z pracodawcą lub wyznaczonym przez niego pracownikiem. Po około dwóch tygodniach od całkowitego usamodzielnienia się klienta warto przeanalizować rezultaty pracy, ewentualnie wynegocjować zmianę zakresu zadań lub warunków pracy. Następnie należy regularnie monitorować klienta, w zależności od konieczności, na przykład najpierw w odstępach miesięcznych, następnie kwartalnych i półrocznych. Regularne kontakty z pracodawcami budują atmosferę zaufania, zrozumienia i otwartości. W razie konieczności, spowodowanej na przykład poszerzeniem zakresu obowiązków, należy powrócić do udzielania wsparcia w miejscu pracy.⁴⁶

W monitoringu pracy klienta pomocny jest dokument „Analiza wykonywanej pracy”, wykorzystywany do oceny zatrudnienia zarówno z punktu widzenia klienta, jak i pracodawcy (załącznik nr 10). Można również dodatkowo skorzystać z „Arkusza oceny w miejscu pracy”, uzupełnianego po rozmowie z pracodawcą (załącznik nr 11), jak również z „Formularza oceny zatrudnienia klienta” (załącznik nr 12), który najkorzystniej jest wypełnić przed podjęciem zatrudnienia, w celu dobrania odpowiedniego stanowiska, a następnie zweryfikować go w trakcie pracy klienta. Ważne jest, aby pracodawcę nie przytłoczyć nadmierną dokumentacją i nie zniechęcić go tym do dalszej współpracy. Należy, szanując jego czas, rozmowę z nim ukierunkować na wybrane aspekty, a następnie samodzielnie uzupełnić dokumenty.

Informacje na temat pracodawców gromadzone są w bazie danych, zawierającej dane teleadresowe firm, nazwiska właścicieli i osób do kontaktu, a także opis współpracy. Baza danych powinna być dostępna dla wszystkich trenerów pracujących na danym terenie.

Jak wspierać klienta na stanowisku pracy?²⁴⁷

Wsparcie klienta w miejscu pracy powinno być bardzo dyskretne, tak by nie wzbudzać w nim poczucia, że nic nie potrafi i że sam nie daje sobie rady. Jednocześnie należy zwracać uwagę na każde niedociągnięcie z jego strony, gdyż może się zdarzyć, że ma on wysokie mniemanie o sobie i uważa, że wszystkie czynności wykonuje bezbłędnie. Poza tym może to być jego pierwsza praca i musimy pamiętać, że jakich nawyków w niej nabędzie, tak będzie pracować w przyszłości.

W przypadku Pana Stanisława okazało się, że wsparcie niezbędne jest niemal codziennie przez kilka pierwszych tygodni. Pracował on na stanowisku osoby sprzątającej. Przychodziłam więc codziennie z nim do pracy, tłumaczyłam, jak ma wykonywać poszczególne czynności, jakie narzędzia do czego służyć, w jakiej kolejności powinien wykonywać zadania. Nie obyło się oczywiście bez pokazania mu, jak należy pracować. Czasami należało pomóc w bardzo prozaicznych, codziennych czynnościach. Starłam się wykonywać je dyskretnie, aby mój klient nie czuł się gorszy od innych pracowników. W razie pomyłek nie krytkowałam go w obecności innych osób.

W ramach monitoringu nadal starałam się z nim spotykać regularnie, aby móc porozmawiać o jego odczuciach, o relacjach ze współpracownikami, o warunkach pracy, o tym, co sprawia mu największą trudność. Ponieważ pracował w warsztatach terapii zajęciowej, gdzie był wcześniej uczestnikiem,

musiałam dopilnować, aby nie był traktowany przez instruktorów jak uczestnik, któremu we wszystkim należy pomagać. Gdy zauważyłam, że starają się go w wielu czynnościach wyręczać, rozmawiałam z nimi i prosiłam, aby zaprzestali takich działań, gdyż mój klient ma szansę nauczyć się samodzielnej pracy tylko wówczas, gdy zostanie „rzucony na głęboką wodę”. Na początku było to trudne, ale po kilku tygodniach klient coraz sprawniej organizował sobie pracę. W pewnym momencie, gdy rozchorowała się druga sprzątaczką, z powodzeniem przejął większość jej obowiązków.

Monitoring w miejscu pracy kontynuuję do dziś, jednak w znacznie mniejszym stopniu. Wizyty w zakładzie pracy ograniczam do jednej tygodniowo. Nadal spotykam się z klientem indywidualnie. Przynajmniej raz w miesiącu staram się skontaktować z pracodawcą, by porozmawiać o tym, jak Pan Stanisław radzi sobie w pracy.

Rekomendacje do współpracy z pracodawcami

1. Zarówno z badań prowadzonych przez Instytut Spraw Publicznych, jak i z doświadczeń trenerów wynika, że niechęć pracodawców do zatrudniania osób niepełnosprawnych jest spowodowana przede wszystkim brakiem informacji na ten temat.⁴⁸ Dlatego należy skoncentrować się na przekazywaniu pracodawcom praktycznego instruktażu, jak poruszać się w zmiennym otoczeniu prawnym, dotyczącym zatrudniania osób z niepełnosprawnością. Najskuteczniejszym sposobem dotarcia do pracodawców są spotkania informacyjne w siedzibie firmy. Zazwyczaj pracodawcy nie dysponują czasem potrzebnym na uczestniczenie w konferencjach czy seminariach. Rekomenduje się również przeprowadzenie kilkugodzinnego szkolenia dla pracodawców w zakresie korzyści wynikających z zatrudniania osób niepełnosprawnych.
2. Starając się o pozyskanie miejsca pracy, w pierwszej kolejności należy nawiązać kontakt z właścicielem danej firmy, umówić się z nim na spotkanie i przekonać go do zatrudnienia klienta. Wówczas mamy większą szansę na odniesienie sukcesu. Następnym krokiem jest rozmowa z księgową, kadrową bądź pracownikiem odpowiedzialnym za rekrutację. Nie należy rozpoczynać współpracy od kontaktów z kadrą kierowniczą, zespołem zarządzania zasobami ludzkimi czy księgowością, gdyż kierownicy i pracownicy zespołów obsługowych nie zgodzą się najprawdopodobniej na zatrudnienie osób niepełnosprawnych, obawiając się dodatkowych obowiązków z tym związanych. Warto zachęcać pracodawcę do zatrudnienia kilku osób niepełnosprawnych, gdyż wówczas korzyści finansowe z tego tytułu będą większe, a formalności – w zasadzie podobne. Można zaproponować zatrudnienie jednej osoby niepełnosprawnej w charakterze pracownika rozliczającego dofinansowania do wynagrodzeń z PFRON.⁴⁹
3. Ciekawym rozwiązaniem jest zorganizowanie miesięcznych bezpłatnych praktyk u pracodawcy, w ramach umowy zawartej pomiędzy podmiotem realizującym zatrudnienie wspierane a daną firmą. Takie praktyki pozwalają zweryfikować umiejętności klienta, a także poznać miejsce pracy. Dzięki temu pracodawca oswoi się z myślą o zatrudnieniu osoby niepełnosprawnej, jak również klient w bezpieczny, niezobowiązujący sposób, pozna środowisko pracodawcy.⁵⁰

4. Planując budżet niezbędny do realizacji procesu zatrudnienia wspieranego, warto uwzględnić środki na szkolenia zawodowe oraz staże dla osób niepełnosprawnych, wraz ze stypendium szkoleniowym i stażowym. Jest to ważne, gdyż środki PFRON, będące w dyspozycji powiatowych urzędów pracy z przeznaczeniem na aktywizację zawodową osób niepełnosprawnych, są niewielkie. Stypendium wypłacane klientom jest bardzo ważnym czynnikiem motywującym do podejmowania aktywności. Mogą to być dla nich pierwsze samodzielnie „zarobione” pieniądze.
5. Warto, aby podmiot wdrażający model trenera zapewnił swoim klientom dostęp do Internetu i lokalnej prasy zawierającej oferty pracy. Warto udostępnić telefon i stanowiska komputerowe z drukarką, umożliwiające opracowanie i wydrukowanie dokumentów aplikacyjnych.
6. Po zatrudnieniu osoby niepełnosprawnej w firmie zaleca się przeprowadzenie szkolenia dla współpracowników na temat kultury pracy z osobą niepełnosprawną, celem ułatwienia zaadaptowania się danej osoby w nowym otoczeniu.

⁴³ P. Wehman, *Life Beyond The Classroom. Transition Strategies For Young People With Disabilities*, Paul H. Brookes Publishing Co., Inc, Baltimore 1997.

⁴⁴ E. Fabian, R. Luecking, G. Tison, *A Working Relationship. The Job Development Specialist's Guide to Successful Partnership with Business*, London 1994, w: A. Wiśniewska, Praca dyplomowa: Model aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych województwa małopolskiego w świetle doświadczeń brytyjskich, Kraków 2007.

⁴⁵ D. Di Leo, R. Luecking, S. Hathaway, *Natural Support in Action*, Training Resource Network, Inc., St. Augustine, USA, 1995, s. 8.

⁴⁶ P. Wehman, C. Hughes, E. Carter, *The Transition Handbook*, Paul H. Brookes Publishing Co., Inc, Baltimore 2000, s.32-33.

⁴⁷ Doświadczenia Aleksandry Hadyk-Adamus, trenerki zatrudnienia wspieranego ze Stowarzyszenia na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju Społeczno-Gospodarczego „KLUCZ”.

⁴⁸ B. Gąciarz, E. Giermanowska, J. Bartkowski, P. Sobiesiak, *Zatrudnianie osób niepełnosprawnych. Opinie i oczekiwania pracodawców*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2009.

⁴⁹ Doświadczenia Kingi Palki, trenerki pracy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Bochni, przekazane na spotkaniu mającym na celu wymianę dobrych praktyk w obszarze aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych w WUP w Krakowie w dn. 26.01.2010 r.

⁵⁰ Doświadczenia Stowarzyszenia na Rzecz Rozwoju Psychiatrii i Opieki Środowiskowej w Krakowie przekazane w trakcie spotkania w WUP w Krakowie w dn. 26.01.2010 r.

*Nie chodzi o to, żeby robić rzeczy we właściwy sposób.
Chodzi przede wszystkim o to, żeby robić właściwe rzeczy.*

Peter Drucker

VIII. ORGANIZACJA PRACY TRENERÓW ZATRUDNIENIA WSPIERANEGO

Bezująca organizacja pracy trenerów polega na rozdzielaniu im zadań oraz monitorowaniu ich pracy i osiągniętych rezultatów. Przynajmniej raz w tygodniu jest organizowane spotkanie zespołowe wszystkich trenerów, a także innych specjalistów wspierających klientów, w tym psychologów, pedagogów czy doradców zawodowych. Spotkanie ma na celu podsumowanie pracy minionego tygodnia, a także ustalenie harmonogramu dalszych działań na kolejny tydzień. Jest to także okazja do omówienia zaistniałych problemów i znalezienia sposobu na ich wspólne rozwiązanie. Spotkania pełnią także rolę grup wsparcia dla trenerów, którzy, jako osoby mające stały kontakt z klientami, są podatni na ryzyko wypalenia zawodowego.

Pracochłonność zadań wykonywanych przez trenera zatrudnienia wspieranego

Trainer dzieli czas swojej pracy na zadania związane ze współpracą z klientami, ich rodzinami i osobami, które mogą ich wesprzeć w podjęciu pracy, a także z pracodawcami. Ponadto przeznaczają czas na prowadzenie dokumentacji pracy i spotkania organizacyjne. Określenie pracochłonności poszczególnych zadań jest bardzo istotne w celu dobrej organizacji pracy zespołu trenerów. Na stronie 71 została przedstawiona szacunkowa pracochłonność usługi trenera zatrudnienia wspieranego świadczonej na rzecz osób niepełnosprawnych.

Lp.	Zadanie	Średnia liczba spotkań/zajęć w miesiącu/w roku	Średnia liczba godzin wykonywania zadania w miesiącu
1	Rekrutacja klientów: współpraca z instytucjami i organizacjami, wizyty w domach klientów, wstępne rozmowy rekrutacyjne	x	5
2	Przygotowanie i przeprowadzenie sesji indywidualnych z klientami	<ul style="list-style-type: none"> • 4 spotkania/m-c z klientem do momentu podjęcia pracy • 1 spotkanie/m-c z klientem po podjęciu pracy (w przypadku klienta niewymagającego wsparcia w miejscu pracy) • 30 sesji indywidualnych z klientem w roku 	25
3	Monitoring realizacji Indywidualnego Planu Działania poprzez kontakty telefoniczne i e-mailowe z klientami	x	10
4	Współpraca z rodzicami i opiekunami klientów	5 spotkań lub kontaktów telefonicznych/m-c	5
5	Przygotowanie i przeprowadzenie zajęć grupowych typu: warsztaty, zajęcia integracyjne, grupy wsparcia	<ul style="list-style-type: none"> • 1 zajęcia warsztatowe/ kwartał, • 1 zajęcia integracyjne/ pół roku, • 2 grupy wsparcia/ m-c • (w zależności od potrzeb klientów) 	20
6	Współpraca ze specjalistami typu: psycholog, terapeuta zajęciowy itp.	x	5
7	Współpraca z instytucjami i organizacjami z otoczenia klientów	x	10
8	Współpraca z pracodawcami, polegająca przede wszystkim na kontaktach telefonicznych i spotkaniach mających na celu pozyskanie i utrzymanie miejsc pracy (w tym dojazd do pracodawcy)	20	25
9	Wsparcie klienta w miejscu pracy w początkowym okresie zatrudnienia: pomoc w opanowaniu obowiązków pracowniczych, w kontaktach z pracodawcą i współpracownikami	x	15
10	Prowadzenie dokumentacji pracy	x	15
11	Spotkania zespołowe i monitoringowe dotyczące organizacji pracy trenerów i osiągniętych rezultatów	4	8
12	Udział w konferencjach, szkoleniach i działaniach promocyjnych	1	6
13	Wsparcie klienta w organizacji dojazdu na zajęcia i do pracodawcy	x	4
Łączna pracochłonność w miesiącu:			148

Tab. 1. Miesięczna pracochłonność usługi trenera zatrudnienia wspieranego

Średni czas pracy z klientem

Szacuje się, że średni okres wprowadzenia osoby niepełnosprawnej w stopniu znacznym lub umiarkowanym na rynek pracy, przy intensywnym i zindywidualizowanym wsparciu ze strony trenera, wynosi od pół roku do około 2 lat. W przypadku niektórych osób niepełnosprawnych, posiadających doświadczenie w pracy, ten okres może być krótszy, jednak są to sporadyczne sytuacje. Częściej zdarza się, że klienci, aby podjąć i utrzymać pracę, wymagają wsparcia trwającego dłużej niż rok. Te osoby, które decydują się na podjęcie dalszej nauki w trybie dziennym, wymagają wsparcia trwającego nawet kilka lat. Są także sytuacje, w których okazuje się, że klient, pomimo wysiłków własnych i trenera, nie jest w stanie podjąć pracy. Wówczas należy w pierwszej kolejności przeanalizować sposób pracy z klientem i z pracodawcami i zastanowić się, jak można ten proces usprawnić. Zdarza się, że klient jest gotowy jedynie na udział w warsztatach terapii zajęciowej bądź w zajęciach w środowiskowym domu samopomocy. Wówczas, po około rocznej reintegracji społecznej w placówce, można kontynuować poszukiwanie pracy.

W trakcie pierwszych tygodni pracy z klientem można poznać jego potencjał, predyspozycje, oczekiwania i możliwości podjęcia pracy. Pierwsze miesiące są z reguły czasem na zdobycie bądź poszerzenie doświadczenia zawodowego klienta, a także zweryfikowanie jego umiejętności pracowniczych. Optymalną sytuacją jest pozyskanie od razu pracy w ramach umowy o pracę. Najczęściej jednak w pierwszej kolejności klienci podejmują wolontariat lub staż trwający od 3 do 6 miesięcy. Po takim okresie trener posiada nie tylko wiedzę zdobytą w wyniku obserwacji klienta i rozmów z nim, ale także informacje ze strony pracodawcy i współpracowników. Dopiero wówczas ma pełny obraz kwalifikacji klienta. Bezpośrednio po zakończeniu stażu bądź wolontariatu należy dążyć do kontynuacji aktywności zawodowej, najlepiej w formie umowy o pracę. Jeżeli jest taka konieczność, trener wprowadza klienta w obowiązki pracownicze, co może trwać od tygodnia do kilku miesięcy. Monitoring pracy jest prowadzony przeciętnie od pół roku do roku.

Monitorowanie pracy trenerów

Trenerzy swoją pracę wykonują częściowo w biurze organizacji, a częściowo w terenie – w placówkach typu warsztaty terapii zajęciowej lub środowiskowe domy samopomocy, w instytucjach rynku pracy i pomocy spo-

łecznej, a także u pracodawcy. Dlatego nadzorowanie ich pracy jest zadaniem trudnym i opiera się na analizie efektów, jakie uzyskują w pracy z klientami.

Trener na zakończenie miesiąca przesyła sprawozdanie ze swojej pracy, które zawiera dane o klientach, liczbę i tematy przeprowadzonych sesji indywidualnych i zajęć grupowych, a także efekty pracy z instytucjami rynku pracy i pracodawcami.

Raz na kwartał praca każdego z trenerów jest oceniana przez koordynatora, który przede wszystkim analizuje efektywność pracy trenera, jego zaangażowanie i zadowolenie z pracy. W szczególności w trakcie oceny jest położony nacisk na liczbę pozyskanych oraz utrzymanych przez klientów miejsc pracy. Praca trenerów jest oceniana z wykorzystaniem „Karty oceny pracy trenera zatrudnienia wspieranego” (załącznik nr 13).

Szacunkowe wskaźniki do monitoringu pracy trenerów

Poniżej przedstawiono wskaźniki pomocne w monitoringu i ocenie pracy trenerów zatrudnienia wspieranego, określone na podstawie dotychczasowych doświadczeń. Wskaźniki te należy dostosować do sytuacji gospodarczej regionu, na którym realizowany jest proces zatrudnienia wspieranego.

Rezultaty pracy trenerów z osobami niepełnosprawnymi głównie w stopniu umiarkowanym i znacznym	Procentowy udział osób w ogóle klientów
Udział osób, które podjęły pracę w ramach umowy o pracę	30%
Udział osób, które utrzymały pracę (podpisanie kolejnej umowy z tym samym pracodawcą)	25%
Udział osób, które podjęły pracę w ramach umowy cywilno prawnej	5%
Udział osób, które podjęły staż	30%
Udział osób, które podjęły wolontariat	13%
Udział osób, które ukończyły kurs zawodowy	20%
Udział osób, które podjęły dalszą naukę	1%
Liczba osób niepełnosprawnych (głównie w stopniu umiarkowanym i znacznym) rekrutowanych przez trenera w ciągu każdego roku realizacji procesu zatrudnienia wspieranego	od 8 do 10 osób
Czas aktywizacji zawodowej jednego klienta od momentu rekrutacji do samodzielnego funkcjonowania w miejscu pracy	od 4 miesięcy do 2 lat

Tab. 2. Szacunkowe wskaźniki wykorzystywane do oceny i monitoringu pracy trenerów

Ważne jest określenie realnych rezultatów osiągniętych w pracy, gdyż zawyżenie ich może doprowadzić do frustracji i zniechęcenia trenerów. Jednocześnie należy dbać o wysoką jakość świadczonych usług, a także analizować przyczyny niskiej efektywności w celu udzielenia trenerom odpowiedniego wsparcia w ich trudnej pracy.

Podnoszenie kwalifikacji trenerów

Trenerzy, w zależności od potrzeb, uczestniczą w szkoleniach dotyczących ich bieżącej pracy. Szczególnie warto, aby podnosili kwalifikacje w zakresie współpracy z pracodawcami, rozliczania dofinansowań do wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników, a także pracy z klientem „wymagającym”. Warto poprosić przedstawicieli instytucji wspierających osoby niepełnosprawne, typu Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych czy Zakład Ubezpieczeń Społecznych, o przeprowadzenie spotkania informacyjnego dla trenerów. Będzie to dobra okazja do nawiązania bliższej współpracy. Udział w szkoleniach i konferencjach tematycznych jest niezbędnym elementem pracy trenerów, gdyż dzięki temu może nastąpić wymiana doświadczeń w zakresie aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych, a także podniesienie jakości usług świadczonych przez trenerów. Jest to także sposób na urozmaicenie pracy i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu.

Superwizja

Regularna superwizja jest elementem niezbędnym w pracy trenera zatrudnienia wspieranego. Służy przede wszystkim temu, aby trener mógł rozwijać swoje kompetencje zarówno związane z pracą z klientem i jego otoczeniem, jak i pracodawcą. Superwizor nie tylko kontynuuje szkolenie trenera w zakresie metod i technik stosowanych w procesie zatrudnienia wspieranego, ale także ocenia jego pracę. Rozmowy z superwizorem mogą ponadto być dobrym sposobem przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu, gdyż trener w ten sposób może konsultować problemy, z którymi sobie nie radzi, i łatwiej znaleźć ich rozwiązanie.

Trener i superwizor powinni wzajemnie się lubić i szanować. Superwizja musi opierać się na obustronnym zaufaniu, gdyż tylko w takich warunkach trener szczerze przedstawi swoje trudności w pracy.⁵¹

Współpraca pomiędzy trenerami zatrudnienia wspieranego⁵²

Jako trenerzy współpracujemy ze sobą niemalże w każdej dziedzinie. Wspólnie nawiązujemy kontakt z instytucjami działającymi w obszarze pomocy społecznej. Pierwsze tygodnie naszej pracy polegały głównie na umawianiu się na spotkania z potencjalnymi partnerami, to jest warsztatami terapii zajęciowej, środowiskowymi domami samopomocy, ośrodkami pomocy społecznej czy urzędami pracy. W ramach rekrutacji razem prowadziliśmy spotkania dla zainteresowanych osób niepełnosprawnych. Później klienci mogli wybrać, z którym z obecnych trenerów będą dalej pracować. W tej pracy musi narodzić się między trenerem a klientem nic sympatii, nic na siłę.

Kolejną formą współpracy było łączenie naszych klientów w grupy 5-10-osobowe i prowadzenie dla nich przez dwóch trenerów zajęć warsztatowych. Grupy dobierałyśmy tak, aby były to osoby będące na podobnym poziomie intelektualnym. Przed zajęciami wspólnie pracowałyśmy nad scenariuszem i arkuszami do ćwiczeń.

Razem organizowałyśmy zajęcia integracyjne. Większa grupa powodowała zmniejszenie kosztów dowozu oraz lepszą ofertę lokali na wynajem sali czy na poczęstunek. Poza tym w grupie weselej. Imprezy integracyjne odbywały się dla grupy 25 osób z niepełnosprawnością intelektualną czy też dla 6 osób z niepełnosprawnością ruchową. Każdy z trenerów miał taką osobę w grupie swoich klientów, ale nie sposób zorganizować integracji czy wymiany doświadczeń dla jednego czy dwóch klientów.

Bardzo ważną dla nas możliwością współpracy była wymiana informacji o wolnych miejscach pracy i stażu. Czasami pracodawca chciał zaprosić na rozmowę osobę z naszego projektu, stawiał jednak wymagania. Nie zawsze trener, który nawiązał kontakt z pracodawcą, miał osobę spełniającą choć podstawowe warunki pracodawcy. W takiej sytuacji wymienialiśmy się informacjami o swoich klientach i proponowałyśmy pracodawcy zatrudnienie jednego z nich.

No i oczywiście niezastąpione wsparcie psychiczne osób borykających się z podobnymi problemami w pracy. Zawsze możemy liczyć na radę i doświadczenie każdej z trenerek. Kiedy wydaje się, że sytuacja jest beznadziejna, często okazuje się, że któraś ma pomysł, co by tu jeszcze można zrobić.

Rekomendacje do organizacji pracy trenerów

1. Konieczne jest, aby w instytucji wdrażającej model pracowało co najmniej dwóch trenerów zatrudnienia wspieranego. Wówczas klient może sam wybrać trenera, z którym chce współpracować. Ponadto istnieje wówczas możliwość organizowania spotkań w domu osób niepełnosprawnych, w których obowiązkowo powinny uczestniczyć dwie osoby. Korzystniej i efektywniej jest prowadzić rozmowy z pracodawcami, kiedy uczestniczy w nich dwóch trenerów, a w przypadku nieobecności jednego z trenerów, drugi może go zastąpić.
2. Zalecane jest powiązanie efektów pracy trenerów z systemem wynagradzania i premiowania. Dzięki temu trenerzy będą posiadali większą motywację do pozyskiwania nowych miejsc pracy. Ocena stwarza możliwość zweryfikowania umiejętności trenera i określenia jego potrzeb szkoleniowych. W przypadku niskiej efektywności należy zastanowić się nad jej przyczyną i podjąć środki zaradcze, na przykład rozważyć zmianę organizacji pracy lub zmianę zakresu obowiązków w ramach zespołu trenerów.
3. Trener wykonuje szereg zadań, do których potrzebne są zarówno umiejętności z zakresu marketingu, sprzedaży i negocjacji, jak i umiejętności współpracy z osobą niepełnosprawną, gdzie kluczową rolę odgrywa nastawienie na klienta, empatia, umiejętność słuchania i motywowania go. Dlatego trudno pozyskać pracownika, który posiadałby wysoko rozwinięte wszystkie te cechy i umiejętności. Warto zatem zaobserwować, kto z trenerów specjalizuje się w kontaktach z pracodawcami, a kto doskonale radzi sobie we współpracy z klientami. Następnie warto umożliwić im wzajemne wspieranie się w realizacji zadań i rozszerzenie kompetencji poprzez dzielenie się swoimi doświadczeniami. Można na przykład zaplanować, aby w spotkaniu z pracodawcą uczestniczyło dwóch trenerów, spośród których jeden będzie osobą wiodącą w prowadzonych negocjacjach, natomiast drugi – pomocnikiem i obserwatorem. Z kolei trener lepiej radzący sobie w pracy z klientami może być osobą wiodącą w trakcie wspólnie prowadzonych zajęć grupowych. Jednocześnie każdy z trenerów powinien uczestniczyć w całym procesie zatrudnienia wspieranego swoich klientów, gdyż to zwiększa ich szansę na pozyskanie i utrzymanie właściwego miejsca pracy.

4. Zaleca się zredukowanie do niezbędnego minimum dokumentacji wypełnianej przez klientów i trenerów. Nadmiar dokumentacji zniechęca klientów do podejmowania dalszej aktywności, a trenerom utrudnia realizację zadań merytorycznych. Dlatego rekomenduje się ocenę pracy trenerów na podstawie osiągniętych przez nich efektów, a nie prowadzonej dokumentacji. Niektóre dokumenty powinny być jednak samodzielnie wypełniane przez klientów, gdyż dzięki temu trener może ocenić umiejętności odrębnego pisanie, staranność oraz poprawność pisma.

⁵¹ J. Rogers, *Coaching*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2010.

⁵² Doświadczenia Karoliny Ledzińskiej, trenerki zatrudnienia wspieranego ze Stowarzyszenia na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju Społeczno-Gospodarczego „KLUCZ”.

IX. OPIS ŚCIEŻEK ZAWODOWYCH KLIENTÓW

Historia Pani Agaty⁵³

*P*ani Agata do projektu trafiła w styczniu 2009 r. Jest osobą bardzo młodą, ma 25 lat. Posiada orzeczenie o umiarkowanym stopniu niepełnosprawności z uwagi na schorzenia neurologiczne i okulistyczne. Ma poważną wadę wzroku, przeszła już dwie operacje, a w przyszłości czekają ją kolejne. Od 2001 r. do 2005 r. była uczestniczką warsztatów terapii zajęciowej. W 2006 roku przestała uczęszczać na warsztaty i przejęła wszystkie obowiązki w domu po mamie, która poszła do pracy. Panią Agatę odwiedziłam w domu i zaproponowałam jej udział w projekcie. Była bardzo zdenerwowana, a zarazem szczęśliwa, że pojawił się ktoś, kto może jej pomóc w znalezieniu pracy. Bardzo potrzebowała pieniędzy na remont części domu, ponieważ chciała stać się niezależną i poniekąd odseparować od ojca, który ma problem z alkoholem. Ma ona rentę, z której, jak mówi, „potrafi jakoś wyżyć”. Pomaga mamie, zarabiającej też niewiele. Pani Agata nie ukrywa, że jest im ciężko. Bardzo chce się wyrwać z domu, ma już dosyć domowych obowiązków, a poza tym chce coś zrobić ze swoim życiem – inaczej „całkiem zwariuje”. Pani Agata ma wykształcenie podstawowe. Jest osobą bardzo otwartą, potrafi zawalczyć o to, co chce, umie nawiązywać kontakty, jest bardzo uczynna.

Gdy uczęszczała na warsztaty, zajmowała się rękodziełem artystycznym. Ma talent manualny, bardzo ładnie maluje na szkle, umie bardzo dobrze gotować, dbać o dom i marzy o tym, by w przyszłości założyć rodzinę. W czasie wolnym zajmuje się swoim siostrzeńcem, lubi mu organizować zabawy, zajmuje się domem. Często wychodzi do znajomych, dobrze posługuje się komputerem, umie poruszać się po Internecie oraz gadu-gadu.

Mama jest dla Pani Agaty najbliższą osobą, mówi, że może jej o wszystkim powiedzieć, ma z nią bardzo dobry kontakt, trzymając się razem. Panią Agatę najbardziej ogranicza wada wzroku, gdyż nie może podjąć pracy, w której musiałaby wyleźać lub skupiać wzrok. W 2007 roku pracowała przez pół roku na zastępstwie jako osoba sprzątająca, lecz umowa nie została przedłużona. Praca ta odpowiadała jej, nie miała negatywnego wpływu na jej zdrowie, dlatego chciałaby robić to samo. Sama nie potrafi wyjaśnić, czemu od dwóch lat nie pracuje czy nie próbuje nawet starać się o pracę. Chyba główną przyczyną było to, że pochłonęły ją całkiem obowiązki domowe, przestała myśleć o sobie, była skupiona na problemach rodziny.

Na początku współpracy Pani Agata przeszła cykl spotkań indywidualnych, grupowych oraz integracyjnych. Spotkania indywidualne miały na celu określenie jej potencjału i znalezienie pomysłu na to, co dalej. Wspólnie pracowaliśmy nad dokumentami rekrutacyjnymi, rozmawialiśmy o planach na przyszłość. W ramach projektu Pani Agata odbyła w sumie 45 spotkań. Na początku przychodziła do mnie dwa razy w tygodniu. Jest ona osobą komunikatywną – odpowiada na pytania i chętnie opowiada o sobie. Jej pomysłem na własną osobę i dalsze życie było podjęcie pracy jako osoba sprzątająca, gdyż, jak mówiła: „podoba jej się to i dobrze się w tym czuje”. Rozpoczęły się poszukiwania miejsca pracy. Najpierw ruszyliśmy na instytucje publiczne: Urząd Gminy, OPS, lecz nie było możliwości zatrudnienia ze względu na pełną obsadę. Zdecydowałam, że porozmawiam z Dyrektorem Środowiskowego Domu Samopomocy, czy nie potrzebuje osoby sprzątającej, bo z tego co było mi wiadomo, nikogo takiego tam nie było. Na początku kwietnia odbyła się rozmowa kwalifikacyjna z dyrektorem placówki. Był on bardzo przychylnie nastawiony, ale z braku środków zaproponował jedynie staż. Złożyliśmy wniosek o staż. Przy okazji moja klientka zarejestrowała się jako osoba poszukująca pracy. Była z siebie bardzo zadowolona i dumna. Wniosek ten mógł być zrealizowany jedynie ze środków PFRON ze względu na to, że Pani Agata ma rentę. W czasie oczekiwania na rozpatrzenie wniosku moja klientka brała udział w cyklu spotkań warsztatowych mających przygotować ją do wejścia na rynek pracy, w tym w warsztatach opartych na kursie inspiracji.

Wniosek o staż został rozpatrzony pozytywnie pod koniec maja. Pani Agata odebrała komplet dokumentów z urzędu pracy, w czym też jej towarzyszyłam. Następnego dnia udałyśmy się do lekarza medycyny pracy, gdzie wydano jej zaświadczenie, że jest zdolna do pracy. W połowie maja Pani Agata roz-

poczęła staż w Środowiskowym Domu Samopomocy jako osoba sprzątająca. W pierwszy dzień stażu pomogłam jej opanować zakres obowiązków. Monitoring w miejscu stażu odbywał się raz w tygodniu, potem co dwa tygodnie. Pani Agata bardzo dobrze radziła sobie w miejscu pracy, była dokładna i obowiązkowa. Dyrektor Środowiskowego Domu Samopomocy był z niej bardzo zadowolony. Mówił, że jego zdaniem jest ona najlepszym pracownikiem w placówce. Pani Agata sprzątała biura, korytarze, klatki schodowe, łazienki oraz plac przed budynkiem. Bardzo jej się ta praca podobała i za każdym razem, gdy przychodziłam do niej, pokazywała, co nowego sobie kupiła. Mówiła, że cieszą ją te rzeczy, bo wie, że sama na nie zapracowała. Zaczęła remontować dom i mówiła, że na święta Bożego Narodzenia będzie mieszkać oddzielnie. Remontem zajął się jej tata, więc była to też dla niego forma terapii. Zaczęłam rozmawiać z dyrektorem o zatrudnieniu Pani Agaty po stażu. Był bardzo przychylny, lecz budżet ŚDS-u na to nie pozwalał. Uznałyśmy wspólnie z Panią Agatą, że będziemy dalej czegoś szukać po stażu. Będzie mieć większe doświadczenie, więc łatwiej dostanie pracę. Pozytywną odpowiedź udało się uzyskać od Pani Prezes Spółdzielni Socjalnej, która zaproponowała Pani Agacie pracę po zakończeniu stażu, w charakterze pomocy kuchennej. Jednakże, ze względu na stan zdrowia nie mogła jej podjąć, taka praca była dla niej za ciężka. W związku z tym nawiązywałam kontakty z kilkoma pracodawcami z naszego rejonu. Ostatecznie udało się uzyskać pozytywną odpowiedź od właściciela sklepu, który zatrudnił Panią Agatę jako pomoc przy sprzedaży prasy. Pani Agata jest bardzo zadowolona, że pojawiły się nowe możliwości. Dzięki pracy zmieniła na korzyść nie tylko swoje życie zawodowe, ale także prywatne i rodzinne.

Historia Pani Jolanty⁵⁴

Panią Jolanę poznałam na warsztatach terapii zajęciowej, gdzie była uczestniczką. Podczas wstępnej rozmowy opowiedziałam jej o projekcie i zgodziła się w nim uczestniczyć. Jednak okazało się, że wszystkie decyzje dotyczące jej życia podejmowane są przez mamę, która jest jej prawnym opiekunem. Mama Pani Joli z zadowoleniem przyjęła wiadomość, że istnieje szansa na zmiany w życiu jej córki, a przede wszystkim na podjęcie przez nią pracy. Bez wahania wyraziła zgodę. W styczniu 2009 r. Pani Jola podpisała deklarację udziału w projekcie.

Klientka ma 23 lata. Jest osobą niepełnosprawną intelektualnie. Ma kłopoty z czytaniem, pisaniem i liczeniem. Posiada orzeczenie o umiarkowanym stopniu niepełnosprawności wydane na stałe. Pochodzi z patologicznej, wielodzietnej rodziny. Warunki mieszkaniowe bardzo trudne. Czasami Pani Jola musi sobie radzić sama z prowadzeniem domu i opieką nad młodszym rodzeństwem. Otrzymuje rentę socjalną, ale nigdy nią nie dysponowała. Wszystkimi finansami w domu zajmuje się mama, a renta Pani Joli jest dodatkowym dochodem dla całej rodziny.

Jej edukacja, według informacji uzyskanej od rodzica, zakończyła się na poziomie gimnazjum. Pani Jola nie potrafiła odpowiedzieć, jaką szkołę ukończyła, nie posiada żadnego świadectwa. Nie miała doświadczenia zawodowego, nigdy nie pracowała. Uwielbia śpiewać, słuchać muzyki. Jest osobą pogodną, wesołą, lubianą zarówno przez instruktorów, jak i kolegów z warsztatów.

Na pierwszych spotkaniach indywidualnych była onieśmielona, zamknięta i nieufna, widoczne było zdenerwowanie. Nie wykazywała chęci do rozmowy, na pytania odpowiadała półsłówkami. W trakcie kolejnych spotkań stała się spokojna, bardziej otwarta, pewna siebie, odpowiadała na pytania, opowiadała o sobie. Nasze tematy rozmów poszerzały się. Pani Jola dobrze się czuła w grupie znanych sobie osób. Chętnie brała udział we wszystkich prostych zabawach i ćwiczeniach. Gdy nie zawsze do końca rozumiała treść poleceń, prosiła o powtórzenie lub wytłumaczenie. Starła się wykonać je jak najlepiej. Dużo trudności sprawiało jej wypełnianie testów, nie rozumiała znaczenia wielu słów, jak również sensu zadań.

Podczas rozmów dotyczących pracy i wymarzonego zawodu nie potrafiła udzielić konkretnej odpowiedzi, były one bardzo rozbieżne. Raz chciała pracować, innym razem odnosiła się do tego obojętnie, a jeszcze innym razem tłumaczyła, że „nie może, bo ma za dużo obowiązków w domu”. To samo

dotyczyło zawodu, chciała być kucharką, kierowcą lub sekretarką. Na warsztatach najchętniej przebywała w pracowni gospodarczej. Jej ulubionym zajęciem było przygotowywanie różnych potraw. Wszystkie zadane prace wykonywała sprawnie, szybko, w miarę dokładnie, ale każda kolejna czynność musiała być podpowiedziana przez instruktora.

Praca z Panią Jolą rozpoczęła się od rozmów indywidualnych, które odbywały się dwa razy w tygodniu, przez okres czterech miesięcy. Ze względu na początkową nieufność klientki, kilka pierwszych spotkań było poświęconych na nawiązanie bliższego kontaktu. Na kolejnych poznałam przebieg dotychczasowego życia, sytuację rodzinną, finansową i mieszkaniową Pani Joli, jej stan zdrowia, cechy charakteru, umiejętności, wykształcenie, stosunek do pracy i marzenia o przyszłości. Na zajęciach grupowych realizowałyśmy tematy związane z komunikacją interpersonalną i poszukiwaniem pracy.

Do mamy Pani Joli należało ostatnie słowo dotyczące wszelkich podejmowanych decyzji. Współpraca z nią była dobra, nigdy nie negowała postanowień córki i zgadzała się na wszystkie zaplanowane działania. Jednak mimo tego, że zna swoje dziecko najlepiej, nie potrafiła udzielić żadnych wskazówek, które pomogłyby w pracy nad zmianami w życiu Pani Joli. Dlatego został nawiązany kontakt z pracownikiem socjalnym oraz z kierownikiem GOPS. Z przeprowadzonej rozmowy wynikało, że rodzina klientki jest doskonale znana w miejscowym GOPS i regularnie korzysta z pomocy rzeczowej i finansowej.

Początkowo głównym celem naszej wspólnej pracy było uzupełnienie wykształcenia klientki poprzez kursy lub szkolenia. Najbardziej interesował Panią Jolę kierunek gastronomiczny. Rozpoczęłyśmy poszukiwania interesującego ją kursu. Jednak, ze względu na ograniczone finanse klientki, okazało się, że nie jest to wcale takie proste. Kontaktowałyśmy się z PCPR, GOPS, Zakładem Doskonalenia Zawodowego, Centrum Kształcenia Ustawicznego, firmami szkoleniowymi. Bariery były różne – brak wybranego kierunku albo szkolenia odpłatne, duża odległość, kursy organizowane tylko dla własnych klientów itp.

Stwierdziłam, że Pani Jola powinna zasięgnąć fachowej porady psychologicznej i doradcy zawodowego. Po odbyciu zajęć psychoedukacyjnych uzyskała opinię, że „posiada umiejętności i predyspozycje do bycia aktywną zawodowo, ale w wąskim zakresie jej własnych możliwości”. Doradca zawodowy uznał, że bardzo dobrym rozwiązaniem dla klientki byłoby podjęcie stażu w wybranym przez nią zawodzie – kucharza.

Zapadła decyzja, że Pani Jola zarejestruje się w PUP jako poszukująca pracy, miało to zwiększyć jej szansę na kurs lub znalezienie zatrudnienia. Ze względu na to, że jest osobą źle czującą się w nowym otoczeniu, w pierwszej kolejności szukałam pracy w znanym jej środowisku. I udało się. Otrzymała staż jako pomocnik kucharza w stowarzyszeniu znajdującym się niedaleko warsztatów. Jej bezpośrednim opiekunem została znana jej osoba. Nie była też obca dla pracodawcy. Mogła bez stresu zdobywać umiejętności pracy w kuchni.

We wszystkich formalnościach dotyczących stażu konieczna była pomoc. Wspólnie z Panią Jolą przygotowywałyśmy dokumenty, byłam razem z nią w przychodni medycyny pracy i na badaniach sanitarno-epidemiologicznych.

Monitoring pracy początkowo odbywał się prawie codziennie, później raz w tygodniu. W pracy radziła sobie raczej dobrze, była zawsze obecna, nie spóźniała się, wykonywała wszystkie polecenia, oczywiście pod okiem opiekuna.

Początkowo z pracy była bardzo zadowolona, później jednak zaczęła sygnalizować, że chce wrócić na warsztaty. Jak się okazało, niechęć do pracy była spowodowana tym, że klientka nie otrzymywała wynagrodzenia – zabierała je w całości mama. Dlatego odbyłam rozmowę z jej mamą na ten temat. Tłumaczenia były takie, że Pani Jola nie potrafi rządzić się pieniędzmi i zaraz je straci. Po długiej rozmowie zapadła decyzja, że na początek będzie otrzymywać małe kwoty, z zaznaczeniem, że są to pieniądze za wykonywaną pracę.

Od momentu przystąpienia Pani Joli do projektu nastąpiły w jej życiu widoczne zmiany. Samo to, że monotonię codziennego życia, czyli udział w warsztatach i gminnej świetlicy kolejny rok z rzędu, zamieniła na pracę. Nauczyła się, jak pracować w kuchni, a także punktualności i sumienności. Będę dalej wspierać Panią Jolę, żeby po zakończeniu stażu dostała pracę.

Historia Pana Marka⁵⁵

Pan Marek zgłosił się do uczestnictwa w projekcie po spotkaniu informacyjno-promocyjnym w środowiskowym domu samopomocy, które odbyło się w styczniu 2009 roku. Ma 29 lat, posiada umiarkowany stopień niepełnosprawności, do ŚDS trafił w 2000 roku. Pan Marek cierpi na przewlekłe schorzenie neurologiczne. Schorzenie polega na wykonywaniu gwałtownych ruchów mięśni ciała i wydawaniu niekontrolowanych dźwięków. Pan Marek nie lubi rozmawiać o swojej chorobie, która utrudnia mu życie i relacje z ludźmi. Nieraz doznał poczucia napiętnowania i odrzucenia z powodu swojego schorzenia.

Choroba powoduje alienację, stany depresyjne i niechęć do życia. Często wahania nastroju sprawiają, że w jeden dzień posiada energię do działania, chętnie przychodzi na spotkania, w których aktywnie uczestniczy, a w drugi nie odbiera telefonów, nie przychodzi do placówki i narzeka na złe samopoczucie. Z opinii psychologicznej wynika, że u Pana Marka przeważają introwertyczne cechy osobowości z podwyższonym poziomem neurotyzmu. Okresowo nawracają stany obniżonego nastroju, apatia i depresyjność. Prawidłowo rozumie i ocenia sytuacje społeczne, ma tendencje do izolowania się i wycofywania z relacji interpersonalnych. Sam mówi o sobie: „jestem raczej bardzo cichy i spokojny, rozważny, czasem mam bardzo dobry humor, ale też zdarza się przygnębienie. Jestem średnio towarzyski, lubię przebywać z innymi, ale wolę w samotności”. Pan Marek świetnie daje sobie radę z problemami dnia codziennego, cechuje go duża roztwaga. W 2004 roku uzyskał tytuł zawodowy: technik informatyk, jak mówi: „jest to osiągnięcie, z którego jestem naprawdę dumny”.

Wolny czas najczęściej spędza w domu przy telewizji lub komputerze. Poza tym wykonuje prace domowe: cięcie drewna, naprawa samochodu, sprzątanie, drobne prace pomocnicze. Większość czasu spędza w środowiskowym domu samopomocy, gdzie przychodzi w celach towarzyskich.

Rzadko opowiada o swojej rodzinie. Mieszka z rodzicami w jednorodzinny domu. Nie ma rodzeństwa. Rodzice są już emerytami, gospodarują w domu. To oni są jego największym wsparciem i zawsze może na nich liczyć. Możliwość uczęszczania do środowiskowego domu to też dla niego duże wsparcie. Tam pod opieką instruktorów i kierowniczkę placówki czuje się bezpiecznie.

Od grudnia 2007 r. do marca 2008 r. odbywał staż w środowiskowym domu samopomocy na stanowisku pracownik administracyjno-biurowy. Do jego obowiązków należało prowadzenie korespondencji elektronicznej, prace biurowe, obsługa urządzeń biurowych. Powierzone zadania wykonywał rzetelnie, sumiennie, z należytą starannością i odpowiedzialnością. Często podejmuje dorywcze prace typu naprawa komputera czy prace budowlane.

Dla Pana Marka w tej chwili praca to przede wszystkim korzyść finansowa. Ma wiele wydatków, a jego niewielka renta i zasitek pielęgnacyjny (około 650 zł) nie wystarczają na zaspokojenie ciągle rosnących potrzeb. Ważne dla niego jest to, żeby praca była zgodna z jego zainteresowaniami. Wtedy w pełni ją doceni i będzie czerpał satysfakcję. Najważniejsze dla niego w pracy są: wynagrodzenie, spokój i bezpieczeństwo, dobra rodzinna atmosfera i satysfakcja.

Interesuje go nauka i podnoszenie kwalifikacji w dziedzinie informatyki i techniki komputerowej. Jego największą umiejętnością jest znajomość techniki i oprogramowania komputerowego, zna się też na drobnych naprawach samochodu, trochę na elektronice. Marzy o wielu rzeczach, o tym, żeby polepszył się jego stan zdrowia, zmieniła się sytuacja finansowa, w przyszłości chciałby założyć małą firmę komputerową.

Od stycznia 2009 roku spotykaliśmy się indywidualnie i grupowo. Spotkania odbywały się raz na tydzień lub dwa. Pierwsze rozmowy miały na celu poznanie sytuacji życiowo-zawodowej klienta, nawiązanie przyjaznej relacji oraz rozpoznanie jego potrzeb i oczekiwań. Pan Marek na pierwszych spotkaniach był mało mówny, skryty i wycofany. Z czasem przelamał dystans, więcej mówił o sobie i zdecydował się na współpracę. W tym okresie uczęszczał również na zajęcia grupowe, które odbywały się w środowiskowym domu samopomocy, dotyczące poznania swoich mocnych stron i aktywnego poszukiwania pracy. Był jedną z najbardziej aktywnych osób na zajęciach. Zawsze podejmował dyskusję, pierwszy wypełniał wszystkie testy i ćwiczenia.

Próbowałam zdobyć jak najwięcej informacji, które byłyby przydatne w poszukiwaniu ofert pracy dla Pana Marka. Brał pod uwagę pracę, ale tylko niedaleko miejsca zamieszkania. Wspominał też, że wolałby pracę na pół etatu, najlepiej w charakterze pracownika biurowego, przy komputerze. Na jednym ze spotkań zaproponowałam Panu Markowi, aby zastanowił się nad możliwością odbycia stażu, gdyż to mu pozwoli zdobyć więcej doświadczenia.

Uznał, że to dobry pomysł, atrakcyjnym wydało mu się odbyć staż w jednej z firm komputerowych. Przygotował listę firm i rozpoczął kontakty telefoniczne i osobiste z pracodawcami. Już na samym początku rozmów istotne było dla mnie powiadomienie pracodawcy o schorzeniu Pana Marka i jego symptomach. Na pięć firm komputerowych tylko jedna wstępnie była zainteresowana.

Kierownik firmy, chcąc poznać Pana Marka, zaproponował mu pozostać na cztery godziny w firmie. Niestety, po tym okresie odmówił przyjęcia go na staż. Decyzję swą argumentował tym, że Pan Marek jest osobą palącą, a w firmie dbają o higienę. Pomimo dalszych rozmów, kierownik nie zdecydował się zatrudnić klienta, najwyraźniej obawiał się przyjąć do firmy osobę niepełnosprawną. Postanowiłam dalej szukać firmy, w której zgodziliby się przyjąć Pana Marka i udało się. Kierownik sklepu ze sprzętem AGD i RTV wyraził zgodę na przyjęcie stazysty. Pan Marek miał za zadanie zarejestrować się w PUP, bo tylko wtedy mógłby skorzystać z możliwości odbycia stażu. Jednak nastąpił u niego nawrót choroby, dopadła go depresja, stany lękowe. Nie pojawiał się w środowiskowym domu samopomocy, nie odbierał telefonów, wycofał się z możliwości podjęcia stażu, a na jego miejsce pracodawca znalazł inną osobę.

Kiedy jego stan zdrowia się ustabilizował, rozpoczęłam ponownie poszukiwanie pracy. Przedstawiłam mu oferty, które wspólnie analizowaliśmy. Zaproponowałam mu też możliwość zapisu na kursy e-learningowe. Pan Marek zapisał się na kursy w Centrum Kształcenia na Odległość. Intensywnie pracował nad założeniem swojej strony internetowej. Umieścił też swoje ogłoszenie o pracę w jednej z lokalnych gazet. Chęć nauki i duże zaangażowanie pozwoliły mu ukończyć siedem kursów: „Użytkowanie komputerów”; „Arkusze kalkulacyjne”; „Grafika menedżerska i prezentacyjna”; „Przetwarzanie tekstów”; „Usługi w sieciach informatycznych”; „Podstawy Technik Informatycznych”; „Bazy danych”.

Pan Marek podjął też decyzję, że chce zostać wolontariuszem. W tym celu rozmawiałam z kierownikiem SDS, który wyraził na to zgodę. Do jego zadań należy obsługa biura, segregowanie dokumentacji, redagowanie dokumentów, pomoc w tworzeniu materiałów promocyjnych. Umowa została zawarta na okres trzech miesięcy. Jest to czas dla Pana Marka na refleksje nad dalszymi planami.

Historia Pana Michała⁵⁶

Pan Michał przystąpił do projektu w grudniu 2009 r. Jego oczekiwania były jasne: potrzebuje znaleźć pracę. Ma rodzinę, żonę i 5-letniego synka. Sytuacja finansowa jest trudna, jego żona pracuje w stółowce, obecnie mieszkając z rodzicami żony. Synek wymaga operacji. W 2009 roku zmieniono mu stopień niepełnosprawności z umiarkowanego na lekki i stracił rentę ZUS, jedyne źródło dochodów. Szukał pracy od lata 2009 r., niestety bezskutecznie. Było to głównie spowodowane lękiem pracodawców przed zatrudnieniem osoby z epilepsją.

Pan Michał ma wykształcenie zawodowe. Niestety, z poprzedniego zakładu zwolniono go po tym, jak w pracy pojawił się pod wpływem alkoholu. Do tej pory żałuje swego błędu. Bardzo chciałby wrócić do starego zakładu. Niestety szef nie chce z nim rozmawiać.

Pan Michał nie chciał brać udziału w spotkaniach grupowych i warsztatowych. Interesowały go spotkania indywidualne, nakierowane na konkretne działania związane z poszukiwaniem pracy. Przy bliższym poznaniu okazało się, że jest osobą nieufną, na początku wydawał się też niestowny, dwa razy nie zgłosił się na spotkanie, często nie odbierał telefonów. Na początku nie chciał mówić o sobie ani o ostatnim miejscu pracy. Dużo później dowiedziałam się, że jego nieufność wobec ludzi wynika z tego, czego doświadczył w domu. Trzeba było jasno postawić sprawę: albo mamy do siebie zaufanie, albo się rozstajemy.

Prawdziwą współpracę rozpoczęliśmy z początkiem lutego 2010 r. Myślę, że przelamał swoje opory i podjął współpracę w ramach projektu tylko dlatego, że nie widział już innego wyjścia.

Zabierając się do poszukiwania pracy, wypisaliśmy wszystkie firmy na terenie powiatu, gdzie możemy zadzwonić. Powstała spora lista około 20 zakładów. Wspólnie opracowaliśmy życiorys i list motywacyjny i zaczęliśmy dzwonić do pracodawców. Niestety, na słowo epilepsja – rozmowa z każdym kolejnym pracodawcą kończyła się fiaskiem. Nie udało nam się z nikim umówić na spotkanie. Ludzie boją się padaczki.

Pan Michał był załamany, wtedy postanowiliśmy, że może spróbujemy jeszcze raz u ostatniego pracodawcy. Skoro dał mu szansę raz, to może uda się go przekonać ponownie. Już bez dzwonienia i uprzedzania udałam się sama do tego zakładu pracy. Akurat brama była otwarta ze względu na dosta-

wę towarów. Przeszłam i bez problemu dostałam się do właściciela zakładu. Przedstawiłam się, opowiedziałam o naszym programie. Pracodawca był bardzo miły i zainteresowany współpracą. W tamtym czasie potrzebował pracowników niepełnosprawnych, aby utrzymać status Zakładu Pracy Chronionej. Kiedy doszło do szczegółów, czyli konkretnie kogo mogę mu polecić, pojawiły się wątpliwości, czy proponować tylko Pana Michała, zwiększając jego szansę i jednocześnie ryzykując, że z tej dobrze rozpoczętej współpracy nic nie wyniknie, czy też zaproponować 2-3 osoby do wyboru.

Ostatecznie zaproponowałam tylko Pana Michała, biorąc pod uwagę to, że właśnie z jego powodu się tutaj znalazłam. Długo rozmawialiśmy o przyczynach zwolnienia. Pracodawca skonsultował tę sprawę z kadrami. Ostatecznie powiedział, że musi się zastanowić. Starłam się go nadal przekonać, że Pan Michał się zmienił, że ma rodzinę, praca jest mu potrzebna, że zmieniła się jego motywacja i sytuacja życiowa. W końcu szef się zgodził. Następnego dnia Pan Michał miał się zgłosić na próbę na pierwszy dzień pracy. Po tym dniu umówili się, że będzie przychodził codziennie przez 2 tygodnie sam, bez wsparcia trenera, i jeśli w tym czasie nie popełni gafy, ma szansę na przedłużenie umowy. To były dwa bardzo nerwowe tygodnie. Pod koniec tego okresu umówiłam się na spotkanie z pracodawcą. Pracodawca był z Pana Michała zadowolony, a przede wszystkim potrzebował rąk do pracy. Mimo to do ostatniego dnia nie powiedział mi, co będzie dalej.

Po okresie próby Pan Michał dostał umowę o pracę na 3 miesiące. Po tym okresie ma bardzo duże szanse na zatrudnienie.

Kiedy już myślałam, że nasze relacje się zmieniły, Pan Michał znów „schował się w skorupce”, kiedy poprosiłam go o ksero umowy o pracę. Umówiliśmy się na spotkanie indywidualne. Pan Michał się nie zjawił, znów nie odbierał telefonów. Kiedy postawiłam sprawę jasno, nagrywając się na sekretarkę, mówiąc, że wykreślę go z projektu z powodu niemożności skontaktowania się z nim, sam zadzwonił. Rozmawialiśmy o tym, z czego wynika jego zachowanie, okazało się, że boi się, że jego umowa i dochody trafią w jakieś niepowołane ręce. Nie umiał tego sprecyzować. Po długiej rozmowie przeprosił mnie za swoje zachowanie. Opowiedział, że był to trudny czas w jego życiu. Jego synek miał pierwszą operację.

Sytuacja się uspokoiła. Podczas spotkań monitoringowych ani pracodawca, ani klient nie zgłaszali żadnych problemów.

Pan Michał nadal jest moim klientem. Mimo zapewnień, że pracodawca jest z niego zadowolony, nadal obawia się utraty pracy. Obiecałam mu, że porozmawiam z pracodawcą pod koniec okresu zatrudnienia.

⁵³ Doświadczenia Moniki Miszczyńskiej, trenerki zatrudnienia wspieranego ze Stowarzyszenia na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju Społeczno-Gospodarczego „KLUCZ”.

⁵⁴ Doświadczenia Cecylii Małeckiej, trenerki zatrudnienia wspieranego ze Stowarzyszenia na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju Społeczno-Gospodarczego „KLUCZ”.

⁵⁵ Doświadczenia Agnieszki Majcherczyk, trenerki zatrudnienia wspieranego ze Stowarzyszenia na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju Społeczno-Gospodarczego „KLUCZ”.

⁵⁶ Doświadczenia Karoliny Ledzińskiej, trenerki zatrudnienia wspieranego ze Stowarzyszenia na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju Społeczno-Gospodarczego „KLUCZ”.

*Za dwadzieścia lat bardziej będziesz żałował tego,
czego nie zrobiłeś, niż tego, co zrobiłeś.
Więc odwiąż liny, opuść bezpieczną przystań.
Podróżuj, śnij, odkrywaj.*

Mark Twain

ZAKOŃCZENIE

Model pracy trenera zatrudnienia wspieranego zawiera skuteczne metody aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnością, zebrane na podstawie doświadczeń własnych, a także dobrych praktyk krajowych i zagranicznych. Realizacja procesu zatrudnienia wspieranego jest przedsięwzięciem przełamującym stereotypowe myślenie na temat możliwości zawodowych osób niepełnosprawnych. Wynikiem pracy trenera jest zmiana podejścia do aktywności zawodowej samych osób niepełnosprawnych, ich opiekunów, pracodawców i całego otoczenia, w którym funkcjonują.

Osoba niepełnosprawna, dzięki wsparciu trenera, podejmuje kolejne wyzwania i bierze odpowiedzialność za własne życie. Rodzice zaczynają postrzegać swe dziecko jako dorosłą, coraz bardziej samodzielną jednostkę, a pracodawcy przekonują się o wysokiej efektywności nowo zatrudnionego niepełnosprawnego pracownika. Zmienia się także optyka patrzenia społeczeństwa, które widzi potencjał człowieka, a nie jego ograniczenia spowodowane niepełną sprawnością.

Zatrudnienie wspierane jest procesem długotrwałym, złożonym, który może zakończyć się sukcesem tylko przy współpracy wielu różnych instytucji, organizacji i firm. Jest to proces nakierowany przede wszystkim na samą osobę niepełnosprawną. To ona jest w centrum działań trenera, a także całego interdyscyplinarnego zespołu. Stąd nasuwa się wniosek, że przede wszystkim takie działania, w których centrum jest człowiek będący w trudnej sytuacji życiowej, przynoszą najlepsze rezultaty reintegracyjne. Kampanie promocyjne, konferencje, seminaria i szkolenia dla personelu różnych instytucji, pracodawców czy kierowane ogólnie do społeczeństwa mogą nie przynieść oczekiwanych rezultatów, jeśli w ślad za nimi nie pojawi się konkretne włączenie osób niepełnosprawnych w nurt życia społecznego i zawodowego. Sławomir Piechota, Poseł na Sejm RP, po dostosowa-

niu budynków sejmowych do potrzeb osób poruszających się na wózkach, powiedział, że to nie debaty i kampanie społeczne spowodowały te zmiany, ale obecność w Sejmie jego oraz jego niepełnosprawnych kolegów. Podobnie jest z innymi środowiskami – pracodawca i współpracownicy zmieniają sposób myślenia o osobie niepełnosprawnej jedynie wówczas, gdy stanie się ona częścią ich zespołu pracowniczego.

Niniejszy model jest propozycją bezpośredniego oddziaływania na społeczeństwo poprzez wprowadzenie osób niepełnosprawnych do pracy w instytucjach publicznych, firmach, czy organizacjach, co okazuje się skutecznym i trwałym sposobem poprawy jakości ich życia. Mamy nadzieję, że upowszechnienie niniejszego opracowania usprawni pracę instytucji i organizacji aktywizujących zawodowo osoby niepełnosprawne, a także zachęci nowe podmioty do podejmowania działań w tym obszarze.

ZAŁĄCZNIKI

1. Profil kompetencyjny trenera zatrudnienia wspieranego
2. Rekomendowana tematyka szkolenia dla trenerów zatrudnienia wspieranego, pracujących z osobami z niepełnosprawnością
3. Lista dokumentów wykorzystywanych w pracy przez trenerów zatrudnienia wspieranego
4. Deklaracja udziału w procesie zatrudnienia wspieranego
5. Arkusz analizy potrzeb
6. Ścieżka rozwoju zawodowego
7. Indywidualny Plan Działania
8. Karta klienta
9. Opis stanowiska pracy
10. Analiza wykonywanej pracy
11. Arkusz oceny w miejscu pracy
12. Formularz oceny zatrudnienia klienta
13. Karta oceny pracy trenera zatrudnienia wspieranego

Załącznik nr 1

Profil kompetencyjny trenera zatrudnienia wspieranego⁵⁷

WYKSZTAŁCENIE

- Wyższe, wskazane kierunki „społeczne”: psychologia, socjologia, pedagogika bądź ekonomiczne, typu: ekonomia, zarządzanie i marketing lub pokrewne. Często kierunki „społeczne” wybierane są przez osoby zainteresowane bezpośrednią pracą z ludźmi w trudnej sytuacji życiowej. Dlatego trenerzy z takim wykształceniem mogą posiadać dobre predyspozycje do współpracy z osobami niepełnosprawnymi. Jednakże, w celu zapewnienia efektywnej współpracy z pracodawcami, konieczne jest posiadanie wiedzy i umiejętności związanych z funkcjonowaniem firm, zarządzaniem zasobami ludzkimi, prowadzeniem negocjacji i rozmów biznesowych. Dlatego rekomenduje się, aby część trenerów posiadała wykształcenie humanistyczne, natomiast część ekonomiczne.
- W przypadku osób o wykształceniu ponadgimnazjalnym, należy zwrócić uwagę, na ile ich doświadczenie, posiadana wiedza i umiejętności rekompensują brak specjalistycznych studiów.

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

- Rekomendowane jest posiadanie doświadczenia w pracy (zawodowej lub wolontariackiej) z osobami niepełnosprawnymi.
- W przypadku części trenerów niezbędne jest posiadanie doświadczenia w prowadzeniu negocjacji i rozmów biznesowych, zdobytego na przykład poprzez prowadzenie własnej firmy bądź w dziale handlowym.

WIEDZA

- Podstawowa wiedza z zakresu psychologii, socjologii i pedagogiki, dotycząca zachowania człowieka.
- Znajomość tematyki z zakresu rynku pracy (w tym zjawisko bezrobocia i jego skutki psychologiczne i społeczne, struktura i usługi publicznych służb zatrudnienia oraz innych instytucji wspierających osoby niepełnosprawne, programy aktywizacji rynku pracy).
- Znajomość zasad uczenia się osób dorosłych oraz metod aktywizujących.
- Wiedza w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi, zasad i metod rekrutacji i selekcji pracowników, zasad funkcjonowania firm.

UMIEJĘTNOŚCI

- Komunikatywność oraz umiejętność budowania relacji opierającej się na szacunku i zaufaniu.
- Umiejętność słuchania oraz zadawania pytań prowokujących do wglądu w swoje wnętrze.
- Umiejętność motywowania.
- Umiejętność rozwiązywania problemów, inicjatywa.
- Zorientowanie na cele i wyniki.
- Odporność na stres.
- Umiejętności negocjacji i prowadzenia rozmów biznesowych.
- Umiejętności trenerskie.
- Umiejętność obsługi komputera, urządzeń biurowych i audiowizualnych.
- W przypadku pracy na terenach wiejskich – czynne prawo jazdy.

POSTAWY

- Zorientowanie „na człowieka”.
- Uczciwość i standardy moralne.
- Samodzielność, zdolność do pracy bez nadzoru.
- Rzetelność, systematyczność.
- Elastyczność, samoświadomość.

Kandydaci na to stanowisko powinni być również osobami dyspozycyjnymi, gdyż ich czas pracy może być nienormowany.

Załącznik nr 2**Rekomendowana tematyka szkolenia dla trenerów zatrudnienia wspieranego pracujących z osobami niepełnosprawnymi⁵⁸****Moduł I: Specyfika pracy trenera zatrudnienia wspieranego**

- Zakres zadań trenera zatrudnienia wspieranego.
- Metody i narzędzia pracy.
- Doświadczenia krajowe i zagraniczne dotyczące zatrudnienia wspieranego.

Moduł II. Współpraca z osobą niepełnosprawną

- Definicja i rodzaje niepełnosprawności.
- Orzecznictwo o niepełnosprawności.
- Świadczenia przysługujące osobom niepełnosprawnym.
- Uprawnienia osób niepełnosprawnych.
- Savoir-vivre w kontaktach z osobami niepełnosprawnymi.
- Pierwsza pomoc przedmedyczna w przypadku zagrożenia życia lub zdrowia osób niepełnosprawnych.

Moduł III. Praca z klientem

- Coaching jako metoda aktywizowania osób niepełnosprawnych. Techniki i narzędzia pracy coacha.
- Zasady opracowywania skutecznego Indywidualnego Planu Działania klienta.
- Sposób prowadzenia oraz tematyka sesji indywidualnych.
- Metody prowadzenia i tematyka zajęć grupowych.
- Spotkania integracyjne i grupy wsparcia jako forma reintegracji społecznej.

Moduł IV. Współpraca z instytucjami rynku pracy

- Zadania i usługi wybranych instytucji: powiatowe urzędy pracy, ośrodki pomocy społecznej, powiatowe centra pomocy rodzinie, organizacje pozarządowe działające lokalnie i prowadzone przez nich placówki terapeutyczno-opiekuńcze, Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Państwowa Inspekcja Pracy, ośrodki medycyny pracy.
- Projekty lokalne realizowane na rzecz osób niepełnosprawnych.

Moduł V. Współpraca ze specjalistami i z otoczeniem osób niepełnosprawnych

- Zakres współpracy z wybranymi specjalistami: psycholog, doradca zawodowy, pracownik socjalny, lekarz specjalista, lekarz medycyny pracy, inni specjaliści wspierający osobę niepełnosprawną.
- Współpraca z rodzicami i opiekunami osób niepełnosprawnych.

Moduł VI. Współpraca z pracodawcami

- Charakterystyka potencjalnych pracodawców. Zalety i wady współpracy z pracodawcami reprezentującymi trzy sektory.
- Obowiązki i uprawnienia pracodawcy zatrudniającego osoby niepełnosprawne.
- Rozliczanie wynagrodzeń niepełnosprawnych pracowników.
- Analiza lokalnego rynku pracy pod kątem identyfikacji pracodawców.
- Dobór stanowiska pracy dla klienta – ocena predyspozycji zawodowych klienta.
- Sposoby pozyskiwania ofert pracy.
- Analiza wybranych stanowisk pracy.
- Rozmowa z pracodawcą.
- Współpraca z zespołami pracowniczymi.
- Wsparcie w miejscu pracy i monitoring pracy.

Moduł VII. Praktyka zawodowa – towarzyszenie w pracy doświadczonym trenerom zatrudnienia wspieranego

- Asystowanie w pracy trenerom, w szczególności w trakcie wsparcia klienta na stanowisku pracy.

Załącznik nr 3

Lista dokumentów wykorzystywanych w pracy przez trenerów zatrudnienia wspieranego⁵⁹

Lp.	Nazwa dokumentu	Wymagania dotyczące stosowania dokumentu	Kiedy stosować
1	Deklaracja uczestnictwa w procesie zatrudnienia wspieranego	Wypełniany obowiązkowo przez klienta.	Podczas pierwszego lub drugiego spotkania z klientem, który chce wziąć udział w procesie zatrudnienia wspieranego.
2	Arkusze analizy potrzeb klienta	Wypełniany przez trenera.	Po pierwszym spotkaniu z klientem, może być uzupełniany w trakcie kolejnych spotkań o dodatkowe zapisy.
3	Indywidualny Plan Działania	Wypełniany przez klienta i trenera na podstawie wspólnie ustalonych zadań, prowadzących do osiągnięcia celu zawodowego zdefiniowanego w arkuszu analizy potrzeb klienta.	Uzupełniany na spotkaniach z klientem, w trakcie całego procesu aktywizacji zawodowej.
4	Karta klienta	Wypełnia trener, ewentualnie klient.	Podczas spotkań z klientem.
5	Opis stanowiska pracy	Wypełniany przez trenera.	Wypełniany po rozmowie z pracodawcą zainteresowanym zatrudnieniem klienta na określonym stanowisku. Dokument może być wykorzystywany do zdefiniowania preferowanego stanowiska pracy w trakcie indywidualnych spotkań z klientem.
6	Analiza wykonywanej pracy – rozmowa z pracodawcą i klientem	Wypełniany przez trenera, na podstawie danych uzyskanych od pracodawcy i klienta.	Wypełniany w trakcie monitoringu pracy.
7	Arkusze oceny w miejscu pracy	Narzędzie pomocnicze, może być wypełniane przez trenera.	Wypełniany w trakcie monitoringu pracy.

Lp.	Nazwa dokumentu	Wymagania odnośnie do stosowania dokumentu	Kiedy stosować
8	Formularz oceny zatrudnienia klienta	Narzędzie pomocnicze, wypełniane przez trenera.	Wypełniany po pierwszych tygodniach pracy. Dokument może zostać wstępnie wypełniony na etapie diagnozy predyspozycji zawodowych klienta, a następnie zweryfikowany w miejscu pracy.
9	Raport podsumowujący pracę z klientem	Opracowywany przez trenera.	Opracowywany na zakończenie procesu coachingu. Należy w nim wskazać m.in. zmiany w podejściu klienta do podjęcia pracy, podejmowane działania, najistotniejsze wydarzenia w aktywizacji zawodowej i sposób zakończenia procesu coachingu.

Załącznik nr 4 Deklaracja udziału w procesie zatrudnienia wspieranego

Imię i nazwisko

PESEL

Wykształcenie

Adres zamieszkania

Telefon stacjonarny, komórkowy

Adres poczty elektronicznej

I. Status osoby na rynku pracy na dzień podpisania deklaracji:

- **Bezrobotny zarejestrowany w PUP** **Tak** **Nie**
- **Długotrwale bezrobotny zarejestrowany w PUP przez ponad 12 miesięcy w ostatnich 2 latach** **Tak** **Nie**
- **Bezrobotny samotnie wychowujący co najmniej jedno dziecko do 7 roku życia** **Tak** **Nie**
- **Nieaktywny zawodowo bez zatrudnienia, nie zalicza się do osób bezrobotnych** **Tak** **Nie**
- **Osoba ucząca się lub kształcąca** **Tak** **Nie**

II. Prawa i obowiązki klienta

Oświadczam, iż będę uczestniczyć we wszystkich zajęciach indywidualnych i grupowych organizowanych w ramach procesu zatrudnienia wspieranego. Jednocześnie zgłaszam gotowość realizacji postanowień zawartych w Indywidualnym Planie Działania. Wyrażam zgodę na monitorowanie mojej sytuacji dotyczącej zatrudnienia przez okres 6 miesięcy od czasu zakończenia procesu zatrudnienia wspieranego.

Wyrażam zgodę na gromadzenie, przetwarzanie i przekazywanie moich danych osobowych na potrzeby realizacji procesu zatrudnienia wspieranego (zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych DzU z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.). Oświadczam, że zostałem poinformowany(a) o celu zbierania tych informacji, prawie wglądu do swoich danych oraz możliwości ich poprawiania. Niniejszym oświadczam, że podane przeze mnie dane są zgodne z prawdą.

Do deklaracji załączam:

.....
(miejscowość, data)

.....
(podpis klienta)

Załącznik nr 5

Arkusz analizy potrzeb klienta

Imię i nazwisko klienta

Data rozmowy.....

Potrzeby, oczekiwania i nastawienie klienta do aktywizacji zawodowej i podjęcia pracy:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ustalone cele do osiągnięcia w procesie zatrudnienia wspieranego (cele sformułowane pozytywnie):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

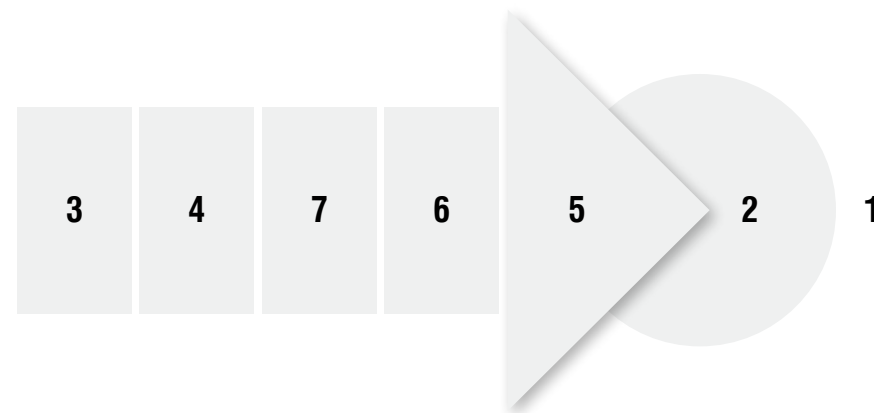
.....

.....

.....

Załącznik nr 6

Ścieżka rozwoju zawodowego



Imię i nazwisko klienta

1. Marzenia dotyczące rozwoju zawodowego – gdzie chciałbyś/chciałabyś pracować za 10 lat? Jakie są Twoje cele zawodowe w perspektywie 10 lat?
2. Jakie są Twoje plany zawodowe na ten rok?
3. Gdzie jesteś teraz? Co już udało Ci się osiągnąć w edukacji i sferze zawodowej?
4. Z jakiego obszaru chciałbyś podnieść kwalifikacje tak, aby przybliżyć się do osiągnięcia celu zawodowego?
5. Jakie działania powinieneś podjąć przez najbliższe 6 miesięcy, aby przybliżyć się do osiągnięcia celu zawodowego?
6. Jakie działania powinieneś podjąć przez najbliższy miesiąc, aby przybliżyć się do osiągnięcia celu zawodowego?
7. Od czego powinieneś zacząć teraz?

Podpis klienta, data

Źródło: A. Wiśniewska, opracowanie własne na podstawie materiałów pozyskanych w trakcie stażu w Radzie Miasta Southampton, UK.

Kontakt do lekarza prowadzącego (za zgodą klienta)

INFORMACJE NT. SYTUACJI MIESZKANIOWEJ (Jaka jest P. sytuacja mieszkaniowa?)

INFORMACJE NT. OSÓB WSPIERAJĄCYCH (Kto P. wspiera lub może wspierać w poszukiwaniu pracy spośród rodziny, opiekunów, przyjaciół, personelu organizacji i instytucji?)

Kontakt do osób wspierających (za zgodą klienta)

INFORMACJE NT. SYTUACJI FINANSOWEJ (Jaka jest P. sytuacja finansowa? Jakie świadczenia P. otrzymuje? Na jaki czas są one przyznane?)

ROZWÓJ ZAWODOWY

1. W jakim miejscu i na jakim stanowisku chciałby P. pracować za 10 lat?
2. W jakim miejscu chciałby P. pracować za rok? (wewnątrz czy na zewnątrz pomieszczenia; w firmie, organizacji pozarządowej, czy instytucji publicznej; w jakiej branży?)
3. Na jakim stanowisku chciałby P. pracować? (podległe czy kierownicze; samodzielne czy praca w grupie; jakie konkretne stanowisko?)
4. Jakie zadania chciałby P. wykonywać?
5. Jakie narzędzia i urządzenia może P. obsługiwać?
6. Z jakiego obszaru chciałby P. podnieść kwalifikacje?

Załącznik nr 9

Opis stanowiska pracy

Data przeprowadzenia rozmowy

Osoby przeprowadzające rozmowę

Nazwa firmy

Branża

Liczba pracowników

Zatrudnienie osób niepełnosprawnych **Tak** **Nie**

Nazwisko Dyrektora/Prezesa

Nazwisko i telefon osoby do kontaktów

Nazwa stanowiska pracy

Wydział

Podlega służbowo

Czy jest transport zakładowy **Tak** **Nie**

Stanowisko **istniejące** **tworzone**

Zakres obowiązków

Kontakty zewnętrzne – z kim, jak często?

Kontakty wewnętrzne – z kim, jak często?

Praca: siedząca / stojąca / w ruchu / na zewnątrz / wewnątrz pomieszczenia

WYMAGANIA STANOWISKA PRACY

Sprawnościowe

.....

Wykształcenie

.....

Doświadczenie zawodowe

.....

Posiadane umiejętności

.....

Inne

.....

Wymiar czasu pracy

Czas pracy stały / zmienny, dni tygodnia

Rodzaj umowy

Czas zatrudnienia

Wynagrodzenie

Wsparcie trenera **Tak** **Nie**

(Jeśli Tak: w jakim zakresie? gdzie ono ma się odbywać? w jakim czasie?)

.....

.....

Uwagi dodatkowe

Załącznik nr 10

Analiza wykonywanej pracy

ANALIZA WYKONYWANEJ PRACY ROZMOWA Z PRACODAWCĄ

Imię i nazwisko klienta

Nazwa firmy

Data rozpoczęcia pracy

Data rozmowy nazwisko przedstawiciela pracodawcy	Bieżące uwagi pracodawcy na temat pracy klienta. Wskazanie obszarów, w których klient potrzebuje wsparcia.

**ANALIZA WYKONYWANEJ PRACY
ROZMOWA Z KLIENTEM**

Imię i nazwisko klienta

Nazwa firmy

Data rozmowy

1	Czy jest P. zadowolona/y z pracy? Dlaczego?	
2	Co należy do P. obowiązków?	
3	Jak sobie P. radzi z obowiązkami w pracy?	
4	Które z obowiązków są dla P. uciążliwe ze względu na stan zdrowia?	
5	Jaka atmosfera panuje w pracy? Jak układa się współpraca z innymi pracownikami?	
6	Jakie są P. relacje z przełożonymi?	
7	Jak sobie P. radzi w sytuacjach trudnych i konfliktowych?	
8	Czy wynagrodzenie jest wypłacane regularnie i w pełnej kwocie?	
9	Jak sobie P. radzi z dojazdem do pracy?	
10	Czy potrzebuje P. jakiegoś dodatkowego wsparcia lub przeszkolenia?	
11	Inne uwagi i komentarze.	

**Załącznik nr 11
Arkusz oceny w miejscu pracy**

Pracownik

Pracodawca

Nazwisko oceniającego

Funkcja

Data oceny

Czas przepracowany w miesiącach

Trener prowadzący

WYKONYWANIE PRACY – wykonywanie wyznaczonych zadań, w wyznaczonym czasie, wykonywanie zadań całkowicie i poprawnie

ZACHOWANIE W SYTUACJACH INTERPERSONALNYCH – współpraca z pracownikami, z przełożonymi, klientami, umiejętność przyjmowania krytyki

CHARAKTERYSTYKA PRACY – Sumienność, obecność, punktualność, odporność na stres, motywacja, współpraca

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY – higiena osobista, ubiór

Główne zalety pracownika

Co przede wszystkim wymaga poprawy

Propozycje pomocy skierowanej na osiągnięcie poprawy (wskazówki do Indywidualnego Planu Działania)

Inne uwagi

Załącznik nr 12

Formularz oceny zatrudnienia klienta

Data przeprowadzonej oceny

Nazwisko i imię klienta

Nazwisko i imię osoby wypełniającej formularz

Rodzaj oceny:

Wstępna

Bieżąca/zatrudniony

Bieżąca/niezatrudniony

Całkowita liczba przepracowanych
obecnie:

Godzin w tygodniu

Miesiący w roku

UWAGI OGÓLNE:

- Proszę nie pozostawiać żadnego z punktów bez odpowiedzi!
- W każdym z punktów należy zakreślić najbardziej właściwą odpowiedź, na podstawie obserwacji klienta oraz wywiadów z osobami znającymi go (członkami rodziny, opiekunami, terapeutami, pracodawcami).

1	Dyspozycyjność:	Może pracować w weekendy	Może pracować wieczorami	Może pracować na 1/4 etatu	Może pracować na 1/2 etatu	Może pracować na pełny etat
	Uwagi dodatkowe:					
2	Transport:	Transport zapewniony	Dostęp do wyspecjalizowanych usług transportowych	Mieszka przy trasie autobusu	Rodzina zapewni transport	Posiada własny środek transportu (rower, pieszo)
	Uwagi dodatkowe:					
3	Sila, podnoszenie i przenoszenie rzeczy:	Słaby (< 5 kg)	Przeciętny (5 – 10 kg)	Średni (15 – 20 kg)	Silny (> 25 kg)	
	Uwagi dodatkowe:					
4	Wytrzymałość (bez przerw)	Pracuje do 2 godzin	Pracuje 2–3 godziny	Pracuje 3–4 godziny	Pracuje powyżej 4 godzin	
	Uwagi dodatkowe:					
5	Orientacja: (zaznacz właściwe)	Tylko na małym terenie	Jeden pokój	Kilka pokoi	Obszar budynku	Budynek i teren przyległy
	Uwagi dodatkowe:					

6	Mobilność fizyczna: (zaznacz właściwe)	Może stać/siedzieć w jednym miejscu	W miarę dobre możliwości przemieszczania się	Schody/drobne przeszkody pokonuje samodzielnie	Pełna sprawność fizyczna	
	Uwagi dodatkowe:					
7	Tempo samodzielnego wykonywania zadań:	Wolne tempo	Tempo nierównomierne	Tempo równomierne / przeciętne	Tempo ponadprzeciętne, czasem szybkie	Stale szybkie tempo
	Uwagi dodatkowe:					
8	Wygląd:	Zaniedbany/ brak higieny	Zadbany/ czysty	Ubranie niezadbane/niedoprane	Ubranie zadbane/doprane	
	Uwagi dodatkowe:					
9	Odpowiednie współdziałanie społeczne:	Rzadko reaguje właściwie	Uprzejmy, reaguje właściwie	Rzadko inicjuje współdziałanie społeczne	Często inicjuje współdziałanie społeczne	
	Uwagi dodatkowe:					
10	Zachowania nietypowe:	Posiada wiele nietypowych zachowań	Posiada kilka nietypowych zachowań	Brak nietypowych zachowań		
	Uwagi dodatkowe:					
11	Skupienie na zadaniu/ wytrwałość:	Wymaga stałego nadzoru	Wymaga częściowego nadzoru	Wymaga sporadycznego nadzoru	Nie wymaga nadzoru	
	Uwagi dodatkowe:					
12	Samodzielne zachowanie kolejności obowiązków:	Nie potrafi wykonywać zadań w sekwencji	Wykonuje 2-3 zadania w sekwencji	Wykonuje 4-6 zadań w sekwencji	Wykonuje 7 lub więcej zadań w sekwencji	
	Uwagi dodatkowe:					
13	Inicjatywa/motywacja:	Wciąż szuka zajęć	Czasem zgłasza się na ochotnika	Oczekuje instrukcji	Unika kolejnych zadań	Jest pasywny
	Uwagi dodatkowe:					

14	Adaptacja do zmian:	Dobrze adaptuje się do zmian	Adaptuje się do zmian z pewnymi trudnościami	Adaptuje się do zmian z poważnymi trudnościami	Wymaga sztywno ustalonej rutyny	
Uwagi dodatkowe:						
15	Potrzeba wykazania poparcia (gratyfikacji):	Wymagana często	Wystarczająca sporadyczna (codziennie)	Wystarczająca rzadko (cotygodniowa)	Wystarczająca wypłata	
Uwagi dodatkowe:						
16	Stosunek rodziny wobec pracy:	Bardzo popiera	Popiera z zastrzeżeniami	Obojętna	Negatywna	
Uwagi dodatkowe:						
17	Sytuacja finansowa	Dodatkowe przychody mogą być przeszkodą	Dodatkowe przychody nie są przeszkodą	Redukcja pomocy finansowej wzbudza obawy	Niechętny do rezygnacji z pomocy finansowej	
Uwagi dodatkowe:						
18	Umiejętności rozróżniania zasobów finansowych:	Nie potrafi rozróżnić zasobów	Rozróżnia zasoby z pomocą z zewnątrz	Rozróżnia zasoby		
Uwagi dodatkowe:						
19	Świadomość czasu:	Nieświadomy czasu i funkcji zegara	Postrzega przerwy (także na posiłki)	Może podać czas co do godziny	Może podać czas co do godziny i minuty	Zna/nie zna kalendarza
Uwagi dodatkowe:						
20	Praktyczna umiejętność czytania:	Brak	Pamięta wzrokowo wyrazy/znaki	Podstawy czytania	Czyta płynnie	
Uwagi dodatkowe:						
21	Praktyczne umiejętności matematyczne:	Brak	Proste liczenie	Proste dodawanie/odejmowanie	Potrafi liczyć na kalkulatorze	
Uwagi dodatkowe:						

22	Samodzielne przechodzenie przez ulicę:	Wymaga opieki przy przechodzeniu przez ulicę	Przechodzi przez ulicę z dwoma pasami ruchu ze światłami	Przechodzi przez ulicę z dwoma pasami ruchu bez światła	Przechodzi przez ulicę z czterema pasami ruchu ze światłami	Przechodzi przez ulicę z czterema pasami ruchu bez światła
Uwagi dodatkowe:						
23	Radzenie sobie z krytyką/stresem:	Odporny/lubi dyskutować	Wycofuje się (zamyka w sobie)	Akceptuje krytykę/ nie zmienia zachowania	Akceptuje krytykę/ zmienia zachowanie	Nie akceptuje krytyki
Uwagi dodatkowe:						
24	Działa/mówi agresywnie:	Co godzina, stale	Codziennie, w zależności od sytuacji	Czasami	Rzadko	Nigdy
Uwagi dodatkowe:						
25	Umiejętność podróżowania:	Wymaga opieki w czasie jazdy	Wymaga szkolenia o korzystaniu z autobusu	Samodzielnie korzysta z autobusu bez przesiadek	Samodzielnie korzysta z autobusu z przesiadkami	Jest w stanie poczynić samodzielnie przygotowania do podróży
Uwagi dodatkowe:						
26	Korzysta z uprawnień pracowniczych w miejscu pracy (zakreślić Tak lub Nie przy KAŻDEJ opcji)	Tak / Nie Tak / Nie Tak / Nie Tak / Nie Tak / Nie Tak / Nie Tak / Nie	0 = żadnych 1 = urlop chorobowy 2 = zasiłki rehabilitacyjne 3 = urlop wypoczynkowy 4 = urlop rehabilitacyjny 5 = zniżki pracownicze 6 = darmowe lub częściowo odpłatne posiłki 7 = inne (określić)			
27	Zaznaczyć wszystkie prace, które wykonywał klient w czasie praktyk:					
<input type="checkbox"/> Sprzątanie ze stołów <input type="checkbox"/> Obróbka żywności <input type="checkbox"/> Zamiatanie <input type="checkbox"/> Praca gońca <input type="checkbox"/> Obsługa zmywarki <input type="checkbox"/> Ścieranie kurzu <input type="checkbox"/> Szorowanie garnków <input type="checkbox"/> Sprzątanie toalet <input type="checkbox"/> Przygotowanie posiłków <input type="checkbox"/> Usuwanie śmieci <input type="checkbox"/> Sortowanie pościeli <input type="checkbox"/> Prace ogrodowe <input type="checkbox"/> Mycie podłóg (przem.) <input type="checkbox"/> Zaopatrzenie, zakupy <input type="checkbox"/> Praca biurowa <input type="checkbox"/> Mycie wyposażenia <input type="checkbox"/> Polerowanie <input type="checkbox"/> Podawanie jedzenia <input type="checkbox"/> Odkurzanie <input type="checkbox"/> Opieka						
Komplikacje / stan medyczny:						
Uwagi dodatkowe:						

Załącznik nr 13

Karta oceny pracy trenera zatrudnienia wspieranego

Imię i nazwisko trenera zatrudnienia wspieranego

Ilość klientów

Kwartał, w jakim dokonywana jest ocena:

 I 2009 II 2009 III 2009 IV 2009

	OBSZARY OCENY TZW	PLANOWANY POZIOM REALIZACJI	OŚIĄGNIĘTY POZIOM REALIZACJI	UZASADNIENIE / UWAGI
1	Działania podejmowane w celu aktywizacji klienta:			
	- liczba rozmów z klientami			
	- liczba przeprowadzonych zajęć grupowych			
	- liczba przeprowadzonych grup wsparcia			
	- inne			
2	Kontakty z instytucjami mogącymi pomóc klientowi w poprawie jego aktualnej sytuacji życiowej (proszę wymienić instytucje)			
3	Kontakty z pracodawcami (proszę wymienić pracodawców)			
4	Rezultaty współpracy z pracodawcami:			
	- liczba podpisanych umów o pracę			
	- liczba podpisanych umów cywilnoprawnych			
	- liczba podpisanych umów stażowych			
	- liczba podpisanych porozumień o wolontariacie			
	- inne			

	OBSZARY OCENY TZW	OCENA 1 – do poprawy 2 – akceptowalna 3 – bardzo dobra	UZASADNIENIE / UWAGI
5	Ocena jakości pracy		
	- umiejętności interpersonalne		
	- inicjatywa/aktywność		
	- umiejętności trenerskie		
	- posiadanie niezbędnej wiedzy wymaganej na stanowisku (np. Programy i zadania PFRON)		
	- sumienność		
	- odpowiedzialne podejście do powierzonych zadań		
	- umiejętności pracownicze (punktualność, czas pracy, dbałość o stanowisko pracy)		
6	Ocena TZW przez klientów		

Data i podpis osoby ocenianej

Data i podpis koordynatora

⁵⁷ D. Binek, „Model trenera zatrudnienia wspieranego”, opracowanie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie przygotowane w ramach Projektu „Akademia Przedsiębiorczości. Rozwój alternatywnych form zatrudnienia” Kraków 2006, rozdział opracowany na podstawie ekspertyzy Iwony Soltysińskiej.

⁵⁸ Program opracowany na podstawie szkolenia przeprowadzonego w ramach projektu „ABC Gospodarki Społecznej”, rekomendacji trenerów dotyczących dodatkowych tematów, a także: M. Gorący, „Wspomagane zatrudnienie osób z niepełnosprawnością intelektualną i psychiczną – zasady i metody pracy”, Wrocławski Sejmik Osób Niepełnosprawnych, www.wson.wroc.pl z dn. 22.03.2010 r.

⁵⁹ Dokumenty zostały przygotowane w dużej mierze na podstawie „Modelu trenera zatrudnienia wspieranego”, opracowanego przez Danutę Binek w ramach projektu PIW EQUAL „Akademia Przedsiębiorczości. Rozwój alternatywnych form zatrudnienia”. Liderem projektu był Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie, natomiast partnerem odpowiedzialnym za wypracowanie modelu – Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie. Projekt ten bazował m.in. na doświadczeniach trenerów pracy wspomaganą z Wrocławskiego Sejmiku Osób Niepełnosprawnych, którzy przekazali na potrzeby realizacji projektu część dokumentów wykorzystywanych w swojej pracy. Dokumenty zostały zmodyfikowane przez trenerów zatrudnienia wspieranego celem dostosowania ich do potrzeb klientów.

RECENZJE

Współczesna polska debata na temat uczestnictwa zawodowego zogniskowana jest na poszukiwaniu nowych form pomocy i wsparcia dla osób funkcjonujących poza głównym nurtem życia społecznego. W centrum zainteresowania profesjonalistów znajdują się pytania o odpowiedzialność jednostki za kształt własnego życia, terapeutyczne sposoby uwalniania jej motywacji do zmiany niekorzystnej sytuacji, w jakiej się znalazła, o sposoby odbudowywania zerwanych więzi społecznych i również, a może przede wszystkim, o te metody aktywizacji, które mają zwiększać szanse osób trwale zależnych od pomocy społecznej na uzyskanie optymalnej niezależności poprzez świadczenie pracy i zatrudnienie. (...) Niniejsze opracowanie doskonale wpisuje się w ten obszar problemowy i – co chciałbym zaznaczyć – wzbogaca go, dostarczając wartościowego i innowacyjnego opisu modelu pracy trenera zatrudnienia wspieranego z osobami niepełnosprawnymi.

Dr Hubert Kaszyński, Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, ekspert w zakresie aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnością

Opracowanie jest przykładem rzetelnej próby zanalizowania wielu czynników wpływających na proces wprowadzania osób niepełnosprawnych na rynek pracy. (...) Zaprezentowany w modelu sposób pracy trenera zatrudnienia wspieranego odpowiada na potrzeby klientów, co zostało przetestowane i zobrazowane w opracowaniu opisami studium przypadku. Model ma szansę na szersze zastosowanie w małopolskich instytucjach działających w obszarze rynku pracy, wymaga jednak współpracy i otwartości ze strony wszystkich „aktorów” przestrzeni publicznej i pozarządowej.

Agnieszka Lewonowska-Banach, kierownik hotelu „U Pana Cogito Pensjonat i Restauracja”, wieloletni praktyk zajmujący się tematem zatrudnienia osób z niepełnosprawnością

Zaproponowany model wyróżnia się praktycznym podejściem i jest tak skonstruowany, że w jego centrum pozostaje klient. (...) Pośród wielu atutów, zwraca uwagę w tym modelu wieloaspektowe spojrzenie na klienta niepełnosprawnego, rozpatrywanie możliwości klienta przez

pryzmat jego zasobów, naprzemiennosc pracy indywidualnej i grupowych form wsparcia. Proces wsparcia „rozłożony” w czasie ma szansę na wypracowanie względnie trwałych postaw i zachowań, które dla wejścia i utrzymania się na rynku pracy mają kluczowe znaczenie. Model jest próbą „wyprowadzenia” klientów niepełnosprawnych poza ich dotychczasowe, często bardzo wąskie środowisko i stwarza szansę osobom nieaktywnym zawodowo na konfrontację z rynkiem pracy.

Małgorzata Nowak, psycholog i licencjonowany szkoleniowiec służb zatrudnienia oraz doradca zawodowy II stopnia

Zaprezentowany model jest syntezą skutecznych doświadczeń w Małopolsce z lat 2009-2010. Jest propozycją, podręcznikiem, poradnikiem i narzędziem pracy dla osób o wyjątkowych predyspozycjach, heroicznym trenerów zatrudnienia wspieranego osób niepełnosprawnych. Rekomendacje zawarte w opracowaniu torują zmianę. Czeka na nią w Polsce 3,5 mln osób niepełnosprawnych, ich rodziny i rynek pracy.

Danuta Szymońska, menedżer kultury, wykładowca, lider Partnerstwa Inicjatyw Nowohuckich i koordynator projektu PIW EQUAL w latach 2004-2008, pracodawca osób niepełnosprawnych, inicjator przedsiębiorczości społecznej

WYKAZ SKRÓTÓW STOSOWANYCH W OPRACOWANIU:

GUS – Główny Urząd Statystyczny
 NGO – organizacja pozarządowa
 IPD – Indywidualny Plan Działania
 OPS – Ośrodek Pomocy Społecznej
 PCPR – Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie
 PFRON – Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
 PIP – Państwowa Inspekcja Pracy
 PUP – Powiatowy Urząd Pracy
 ROPS – Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej
 ŚDS – Środowiskowy Dom Samopomocy
 TZW – Trener zatrudnienia wspieranego
 WUP – Wojewódzki Urząd Pracy
 ZUS – Zakład Ubezpieczeń Społecznych

BIBLIOGRAFIA

1. B. Bajcar, A. Borkowska, A. Czerw, A. Gąsiorowska, C. S. Nosal, *Psychologia preferencji i zainteresowań zawodowych. Przegląd teorii i metod*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Departament Rynku Pracy, Warszawa 2006.
2. M. Bąkowska, A. Dembek, A. Iwaniak, K. Sekutowicz, *Wsparcie osób niepełnosprawnych ruchowo na rynku pracy – podręcznik dobrych praktyk*, Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji, Warszawa 2009.
3. D. Binek, *Model trenera zatrudnienia wspieranego*. Opracowanie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie przygotowane w ramach Projektu PIW EQUAL „Akademia Przedsiębiorczości. Rozwój alternatywnych form zatrudnienia”, Kraków 2006.
4. Red. J. Czapiński, T. Panek, *Diagnoza społeczna 2009. Warunki i jakość życia Polaków*. Raport, Warszawa 2009.
5. P. Czapliński, *Raport o stanie zatrudnienia osób niepełnosprawnych w Polsce*, POPON, Warszawa 2010.
6. D. Di Leo, R. Luecking, S. Hathaway, *Natural Support in Action, Training Resource Network, Inc.*, St. Augustine, USA, 1995.
7. E. Fabian, R. Luecking, G. Tilson, *A Working Relationship. The Job Development Specialist's Guide to Successful Partnership with Business*, London 1994.
8. B. Gąciarz, E. Giermanowska, J. Bartkowski, P. Sobiesiak, *Zatrudnianie osób niepełnosprawnych. Opinie i oczekiwania pracodawców*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2009.
9. M. Gorący, *Wspomagane zatrudnienie osób z niepełnosprawnością intelektualną i psychiczną – zasady i metody pracy*, Wrocławski Sejmik Osób Niepełnosprawnych, www.wson.wroc.pl z dn. 22.03.2010.
10. D. Lavin, A. Everett, *Working on the Dream. A Guide to Career Planning and Job Success*, Beth De Point, Minnesota 1996.
11. J. O'Connor, A. Lages–O'Connor, Materiały warsztatowe: International Coaching Certification, Lambert do Brasil 2007.
12. A. Paszkowska-Rogacz, *Warsztat pracy europejskiego doradcy kariery zawodowej*, KOWEZ, Warszawa 2002.
13. T. Philips, *Diploma in Supported Employment, Introductory Modul*, Cheshire County Council, 1998.
14. T. Philips, *Diploma in Supported Employment, The Person*, Cheshire County Council, 1998.
15. J. Rogers, *Coaching*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2010.
16. P. Wehman, *Life Beyond The Classroom. Transition Strategies For Young People With Disabilities*, Paul H. Brookes Publishing Co., Inc, Baltimore 1997.
17. P. Wehman, C. Hughes, E. Carter, *The Transition Handbook*, Paul H. Brooks Publishing Co., Inc, Baltimore 2000.
18. A. Wiśniewska, Praca dyplomowa: Model aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych województwa małopolskiego w świetle doświadczeń brytyjskich, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Kraków 2007.
19. Coaching, *Harvard Business School Press*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2008.
20. Rozwijanie indywidualnych cech ułatwiających zdobycie zatrudnienia, Zeszyty informacyjno–metodyczne doradcy zawodowego, nr 20, KUP, Warszawa 2002.
21. Zawodowe kryteria niepełnosprawności a rola i zadania doradcy zawodowego w procesie orzecznictwem. Materiały szkoleniowe dla doradców zawodowych, MPIPS, Warszawa, 2009.

Akty prawne:

1. Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych z dnia 27 sierpnia 1997 r., DzU z 2008 r. nr 14, poz. 92 z późn. zm.
2. Ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z dnia 20 kwietnia 2004 r., DzU z 2008 r. nr 69, poz. 415 z późn. zm.
3. Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r., DzU z 2009 r. nr 175, poz. 1362 j.t. z późn. zm.
4. Rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 lipca 2003 r. w sprawie orzekania o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności, DzU z 2003 r. nr 139, poz. 1328 z późn. zm.

Strony internetowe:

www.wson.wroc.pl
www.personcentredplanning.eu

SPIS TREŚCI

Wstęp	5
Wprowadzenie	6
I. Specyfika pracy trenera zatrudnienia wspieranego	10
II. Rekrutacja klientów	16
III. Sesje indywidualne z wykorzystaniem metody coachingu	22
IV. Zajęcia grupowe	39
V. Współpraca z zespołem specjalistów	46
VI. Współpraca z instytucjami z otoczenia klientów	54
VII. Współpraca z pracodawcami	61
VIII. Organizacja pracy trenerów zatrudnienia wspieranego	70
IX. Opis ścieżek zawodowych klientów	78
Zakończenie	90
Załączniki	92
Recenzje	116
Wykaz skrótów stosowanych w opracowaniu	117
Bibliografia	118