



Міжнародна
організація
праці



Національна Асамблея
людей з інвалідністю України



Всесвітня організація
охорони здоров'я
Європейське регіональне бюро



СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ НА РОБОЧОМУ МІСЦІ

П О С І Б Н И К

Спільна Програма «Сприяння інтеграційній політиці та послугам для людей з інвалідністю в Україні»

2018

УДК 364.2-787.4/.5-056.26:364-781.14
В67



Посібник «Соціальний супровід людей з інвалідністю на робочому місці» підготовлено в межах Спільної Програми ПРООН, МОП, ВООЗ «Сприяння інтеграційній політиці та послугам для людей з інвалідністю в Україні» яка впроваджується у співпраці з Міністерством соціальної політики України та Національною Асамблеєю людей з інвалідністю за фінансової підтримки Партнерства ООН з питань реалізації прав людей з інвалідністю. Думки, висновки чи рекомендації належать авторам та упорядникам цього видання і не обов'язково відображають офіційну позицію Організації Об'єднаних Націй, зокрема ПРООН або інших агенцій ООН.

Волгіна О.М. Соціальний супровід людей з інвалідністю на робочому місці: посібник / О.М. Волгіна, О.Л. Іванова; ПРООН в Україні, Спільна Програма «Сприяння інтеграційній політиці та послугам для людей з інвалідністю в Україні». – К.: Ваїте, 2018. – 36 с.

ISBN 978-617-7627-12-7

У посібнику представлені методичні рекомендації та надано інструментарій для здійснення соціального супроводу людей з інвалідністю на робочому місці. Матеріали, розміщені у цьому посібнику, розраховані на фахівців організацій, що надають послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці для різних уразливих груп населення, у тому числі для людей з інвалідністю.

Висловлюємо щиру подяку колегам та партнерам за участь у підготовці посібника: Вікторії Назаренко, Генеральному секретарю Національної Асамблеї осіб з інвалідністю України, фахівцям Державної реабілітаційної установи «Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Поділля».

Зміст

Вступ

Вступ.....	5
Перелік умовних скорочень	7
Визначення основних понять і термінів	8

Розділ 1

ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ НА РОБОЧОМУ МІСЦІ

1.1. Цілі соціального супроводу на робочому місці	9
1.2. Цільові групи та види підтримки	10
1.2.1. Підтримка працівників з інвалідністю	10
1.2.2. Підтримка роботодавців	13
1.2.3. Підтримка співробітників	13
1.3. Тривалість супроводу на робочому місці	14
1.4. Робоче навантаження	14
1.5. Функції фахівця із супроводу на робочому місці	14

Розділ 2

ЕТАПИ СУПРОВОДУ НА РОБОЧОМУ МІСЦІ

2.1. Введення та орієнтація	16
2.2. Інтенсивна підтримка	17
2.3. Стабілізація	21
2.4. Поступове скорочення підтримки.....	21
2.5. Завершальна підтримка	22
Приклади з практики Державної реабілітаційної установи	24
Література.....	26

Додатки до розділу 1

ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ НА РОБОЧОМУ МІСЦІ

Додаток 1.1. Рекомендації щодо надання окремих видів підтримки	27
--	----

Додатки до розділу 2

ЕТАПИ СУПРОВОДУ НА РОБОЧОМУ МІСЦІ

Додаток 2.1. Примірні форми «Оцінка потреб працівника з інвалідністю»	29
Додаток 2.2. Планувальник робочого завдання	32
Додаток 2.3. Індивідуальний план	33
Додаток 2.4. Рекомендації щодо пристосування робочого місця до потреб працівника.....	34

ВСТУП

Згідно з Конституцією України, кожен громадянин має право на працю. Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю визнає право людей з інвалідністю на працю, проголошує рівні можливості й рівну винагороду за працю рівної цінності, безпечні та здорові умови праці, розширення на ринку праці можливостей для працевлаштування осіб з інвалідністю та просування їх по службі, а також надання допомоги у пошуку, отриманні, збереженні та відновленні роботи¹.

Станом на липень 2017 року, за даними Міністерства соціальної політики України, чисельність людей з інвалідністю в Україні становила 2,6 млн., а кількість працюючих з них – 677 828, у тому числі осіб працездатного віку від 18 до 60 років – 540 187. Серед них частка людей з інвалідністю I групи складала 17,7 тисяч – 2,6%.

Найскладніше отримати роботу людям, які мають першу групу інвалідності; тим, хто має психічні або інтелектуальні порушення; особам з порушенням опорно-рухового апарату, людям з дитячим церебральним паралічем, незрячим або зі значними порушеннями зору, глухим із порушенням мовлення. Люди, які мають інвалідність з дитинства, зазвичай мають низький рівень освіти внаслідок дистанційного навчання, здобуття середньої освіти в домашніх умовах, неможливістю отримання вищої чи професійної освіти через невідповідну пристосованість навчальних закладів. Рівень зайнятості цих груп населення залишається достатньо низьким. Зазначені вище категорії громадян зазвичай потребують ретельного підбору роботи та допомоги під час адаптації на підприємстві, але фактично не отримують підтримки як в процесі працевлаштування, так і на робочому місці.

Існує чимало перешкод на шляху до зайнятості людини з інвалідністю в Україні. Серед основних: індивідуальні бар'єри (недостатній рівень освіти, компетенції внаслідок «домашнього» навчання, відсутність професійного досвіду, психологічна неготовність до роботи, невпевненість у власних силах, брак навичок спілкування тощо); бар'єри, спричинені роботодавцями (упереджене ставлення роботодавців щодо здатності виконання роботи; незацікавленість у впровадженні гнучких форм зайнятості); бар'єри, спричинені недостатнім рівнем розвитку місцевої соціальної інфраструктури (непристосованість інфраструктури та транспорту для людей з інвалідністю); інституційні бар'єри, спричинені діючою практикою роботи центрів зайнятості та закладів, що працюють з уразливими групами населення (брак індивідуального підходу, відсутність консультативної підтримки робото-

¹ Конвенція про права осіб з інвалідністю. Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71

давців щодо зайнятості уразливих груп та пристосування робочих місць, відсутність фахівців з адаптації робочого місця під потреби людей з інвалідністю). Більшість з цих проблем так і залишаються не вирішеними. Як правило, такі працівники намагаються самостійно їх долати, що часто завершується звільненням, рідко зверненням за допомогою, адже відповідні служби та послуги наразі відсутні.

В Україні прийнятий Державний стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці². Послуги з працевлаштування надаються фахівцями центрів зайнятості та громадських організацій, однак послуга супроводу на робочому місці практично не надається. Люди з інвалідністю зазвичай не отримують належної підтримки на робочому місці, після працевлаштування в більшості випадків надання послуг та підтримки припиняється. Але для значної частки людей з інвалідністю після влаштування на роботу подальша підтримка була б доцільною.

В провідних європейських країнах, США, Канаді широко використовують програми підтриманої зайнятості (англ. «supported employment programs»), які довели свою ефективність в процесі інтеграції на відкритий ринок праці людей з інвалідністю. Такі програми базуються на індивідуальному підході як під час підготовки, так і в процесі пошуку підходящої роботи, а також на робочому місці та складаються з п'яти етапів: залучення клієнтів, професійне профілювання, пошук роботи, залучення роботодавця та супровід і підтримка на робочому місці та поза його межами. Супровід на робочому місці є визначальним етапом. Будь-яка людина потребує допомоги в процесі адаптації на новому робочому місці, а для осіб з інвалідністю брак підтримки на підприємстві може призвести до звільнення.

Починаючи з 1980-х років, концепція програм підтриманої зайнятості постійно змінювалась та вдосконалювалась. На сьогодні фахівець із супроводу на робочому місці не просто навчає працівника необхідним професійним навичкам. Сфера його діяльності набагато ширше і включає: оцінку трудового потенціалу, співставлення вимог організації та можливостей працівника, надання рекомендацій щодо облаштування робочого місця, узгодження з роботодавцем гнучкого графіку роботи, корегування професійних завдань, проведення навчання тощо. Фахівець із супроводу на робочому місці взаємодіє не тільки з працівником з інвалідністю, а й з роботодавцем, співробітниками, іншими надавачами соціальних послуг, а також близьким оточенням працівника.

Супровід на робочому місці допомагає організації створити інклюзивне робоче середовище, успішно долучати до колективу людей з різними здібностями та потребами, а працівнику з інвалідністю реалізувати своє право на працю та оплачувану роботу на відкритому ринку праці, професійно зростати.

У цьому посібнику розглядається процес та методи здійснення соціального супроводу людей з інвалідністю на робочому місці. Матеріал підготовлений з урахуванням законодавства України, а також принципів та методології програм підтриманої зайнятості, затверджених Європейською спілкою підтриманої зайнятості (European Union of Supported Employment).

² Наказ Мінісоцполітики України від 21.09.2016 № 1044 Державний стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1359-16/sp-max20?sp=:max20&lang=en>

Перелік умовних скорочень

- ПРООН** Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй
- МОП** Міжнародна організація праці
- ВООЗ** Всесвітня організація охорони здоров'я
- ЦЗ** Центр зайнятості
- EUSE** European Union of Supported Employment
(Європейська спілка підтриманої зайнятості)
- МСЕК** Медико-соціальна експертна комісія

Визначення основних понять і термінів

Індивідуальний план соціального супроводу на робочому місці³ (далі – індивідуальний план) – документ, складений на підставі проведеної оцінки потреб отримувача соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці, у якому зазначено заходи, що здійснюватимуться для надання такої послуги, відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки виконання, відповідальних виконавців, дані щодо моніторингу результатів та інформація стосовно перегляду індивідуального плану.

Гнучкі умови праці⁴ – надання можливості працювати неповний робочий день, гнучкий графік роботи, розподіл професійних обов'язків між декількома працівниками або надання можливості працювати вдома.

Дискримінація за ознакою інвалідності⁵ означає будь-яке розрізнення, виключення чи обмеження з причини інвалідності, метою або результатом якого є применшення або заперечення визнання, реалізації або здійснення нарівні з іншими всіх прав людини й основоположних свобод у політичній, економічній, соціальній, культурній, цивільній чи будь-якій іншій сфері. Вона включає всі форми дискримінації, у тому числі відмову в розумному пристосуванні.

³ Наказ Мінсоцполітики України від 21.09.2016 № 1044 Державний стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1359-16/sp-max20?sp=:max20&lang=en>

⁴ там само

⁵ Конвенція про права осіб з інвалідністю. Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71

1

РОЗДІЛ

ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ НА РОБОЧОМУ МІСЦІ

Державний стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці⁶ визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання послуги, показники її якості. Послуга призначена для громадян, які не здатні на рівних умовах конкурувати на ринку праці, перебувають у складних життєвих обставинах, бажають працевлаштуватися та потребують соціального супроводу. У Державному стандарті послуга містить два компоненти: соціальний супровід при працевлаштуванні та соціальний супровід на робочому місці. Однак більша увага в документі приділяється соціальному супроводу при працевлаштуванні. Супровід на робочому місці потребує додаткових методичних роз'яснень. Послуга призначена для різних категорій громадян, проте у цьому посібнику висвітлюються практичні аспекти здійснення соціального супроводу людей з інвалідністю, детально розглянуті його етапи та надається інструментарій.

1.1. Цілі соціального супроводу на робочому місці

Соціальний супровід на робочому місці має на меті сприяння інтеграції людей з інвалідністю на відкритому ринку праці, їх адаптації на робочому місці та тривалому працевлаштуванню.

Супровід на робочому місці здійснюється за індивідуальним підходом з урахуванням потреб людини з інвалідністю та передбачає реалізацію комплексу заходів, що виконуються на регулярній основі протягом визначеного періоду часу, сприяють адаптації та розкриттю трудового потенціалу працівника, а також створенню інклюзивного середовища на робочому місці. При здійсненні соціального супроводу на робочому місці фахівець виступає в ролі посередника між людиною з інвалідністю, керівництвом та колективом підприємства, а також іншими надавачами соціальних послуг.

⁶ Наказ Мінсоцполітики України від 21.09.2016 № 1044 Державний стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1359-16/sp:max20?sp=:max20&lang=en>

1.2. Цільові групи та види підтримки

Соціальний супровід на робочому місці передбачає залучення до процесу трьох ключових цільових груп:

- ☑ людей з інвалідністю;
- ☑ роботодавців;
- ☑ співробітників.

Для кожної цільової групи передбачені різні види підтримки.

1.2.1. ПІДТРИМКА ПРАЦІВНИКІВ З ІНВАЛІДНІСТЮ



Більшість людей з інвалідністю стикаються з численними проблемами як під час пошуку роботи, так і на робочому місці. Наприклад, особи з порушеннями опорно-рухового апарату найчастіше можуть зіткнутися з архітектурними бар'єрами при пересуванні, користуванні громадським транспортом, а також при фізичних навантаженнях під час виконання роботи. Люди з порушенням слуху та/або мовлення мають складнощі під час спілкування на робочому місці зі співробітниками, роботодавцем та клієнтами підприємства. Люди з порушенням зору мають обмежену здатність до орієнтації у просторі, а також обмеження щодо виконання певних видів робіт. Люди з інтелектуальними порушеннями потребують допомоги на робочому місці щодо опанування робочого завдання, планування часу, дотримання правил та норм, налагодження комунікації й стосунків зі співробітниками, покращення навичок самообслуговування тощо. Для більшості людей з психічними порушеннями не рекомендовані монотонні роботи, а також такі, що потребують емоційного напруження, відповідальності, але за умови правильного підбору професії та створення підходящої робочої обстановки, ці люди можуть бути ефективними працівниками⁷.

Вид роботи, до якої придатна особа з інвалідністю, може визначатися у тому числі і тим, який тип порушення вона має: інтелектуальне, фізичне, сенсорне, психічне або поєднання декількох та їх ступінь. Працездатність людей з інвалідністю – незалежно від того, чи особа має інвалідність з дитинства або набула її протягом життя – тісно пов'язана з тією мірою, якою вони пристосувалися до інвалідності та здатні жити самостійно⁸.

Соціального супроводу на робочому місці найбільше потребують люди з:

- інтелектуальними порушеннями;
- психічними порушеннями;
- кількома видами порушень;
- а також деякі люди з порушеннями слуху, зору, опорно-рухового апарату.

Соціальний супровід на робочому місці передбачає застосування індивідуального підходу до кожного працівника, врахування різноманітних чинників, у тому числі особливостей стану здоров'я, індивідуальних здібностей та потреб працівника для забезпечення продуктивної та тривалої праці.

⁷ Працевлаштування та зайнятість людей із інвалідністю: Довідник для роботодавців/ Упорядн. Семигіна Т.В., Іванова О.Л., 2010. —140 с.

⁸ Роберт Херон, Барбара Мюррей. Допомога людям з інвалідністю у знаходженні роботи. Практичний посібник. Міжнародне бюро праці. Режим доступу: https://www.dcz.gov.ua/sites/default/files/imce/ilo_assisting_my.pdf

ВИДИ ПІДТРИМКИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ

Для людей з інвалідністю під часу здійснення супроводу підтримка надається як на робочому місці, так і поза місцем роботи.

ПІДТРИМКА ДЛЯ ЛЮДЕЙ
З ІНВАЛІДНІСТЮ

ПІДТРИМКА НА РОБОЧОМУ МІСЦІ

ПІДТРИМКА ПОЗА МІСЦЕМ РОБОТИ

ПІДТРИМКА НА РОБОЧОМУ МІСЦІ

Згідно положень Державного стандарту⁹, при соціальному супроводі на робочому місці людина отримує допомогу щодо:

- адаптації до виконання робочих функцій;
- пристосування робочого місця;
- доступності робочого середовища;
- розвитку трудових та соціальних навичок;
- психологічну підтримку та консультування тощо.

Ці заходи становлять зміст послуги, однак вони потребують доповнення та пояснення. Приклади підтримки людей з інвалідністю на робочому місці наведені в таблиці 1.

Таблиця 1.

ВИДИ ПІДТРИМКИ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ НА РОБОЧОМУ МІСЦІ

Види підтримки на робочому місці	Елементи підтримки на робочому місці
сприяння адаптації особи до виконання робочих функцій, пристосуванні робочого місця	<ul style="list-style-type: none"> ▶ допомога в адаптації функціональних обов'язків; ▶ модифікація посадової інструкції; <ul style="list-style-type: none"> → створення нової посадової інструкції; → допомога в адаптації робочого графіку (скорочений робочий день, додаткові перерви тощо); ▶ рекомендації щодо організації робочого місця; ▶ допомога в орієнтуванні в робочому середовищі (місцезнаходження різних функціональних приміщень).
сприяння в забезпеченні доступності робочого середовища	<ul style="list-style-type: none"> ▶ надання рекомендацій роботодавцю та представництво інтересів працівника щодо пристосування місць загального користування (пристосування вбиралень, встановлення елементів доступності, інформаційних покажчиків тощо).

⁹ Наказ Мінсоцполітики України від 21.09.2016 № 1044 Державний стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1359-16/sp:~:max20?sp=:max20&lang=en>

Види підтримки на робочому місці	Елементи підтримки на робочому місці
психологічне консультування та підтримка	<ul style="list-style-type: none"> ▶ навчання контролю та управління емоційними станами (гнівом, тривожністю, страхом, а також стресом, пов'язаними з робочими моментами); ▶ підтримка позитивного настрою та мотивації до роботи; ▶ навчання реагувати належним чином на зміни в робочому середовищі, зауваження колег /керівника, критику тощо.
навчання та розвиток трудових і соціальних навичок	<ul style="list-style-type: none"> ▶ оцінка навичок, необхідних для якісного виконання роботи, згідно стандартів / вимог підприємства; ▶ планування програми навчання працівника; ▶ допомога у з'ясуванні та розумінні працівником основних вимог до змісту / процесу роботи, параметрів її якості та продуктивності (кількісних та якісних показників); ▶ допомога в роз'ясненні та інтерпретації інструкцій; ▶ пояснення послідовності завдань та дотримання термінів їх виконання; ▶ сприяння в опануванні організаційної культури.
надання допомоги в комунікаціях зі співробітниками, керівництвом, клієнтами підприємства	<ul style="list-style-type: none"> ▶ налагодження каналів та способів комунікації з урахуванням функціональних порушень працівника (порушень зору, слуху, мовлення тощо); ▶ надання допомоги в комунікаціях: <ul style="list-style-type: none"> → під час знайомства; → при налагодженні робочих відносин; → в оволодінні професійною термінологією (професійні терміни, скорочення); → в опануванні правил спілкування з клієнтами.

ПІДТРИМКА ПОЗА МІСЦЕМ РОБОТИ

Часом можуть виникати ситуації, коли людина з інвалідністю потребує підтримки не лише на робочому місці, а й поза його межами.

Підтримка працівника з інвалідністю поза місцем роботи може надаватися щодо:

- навчання орієнтуванню на місцевості та користуванню громадським транспортом (маршрут, розклад руху низькопідлогового транспорту, ведення перемовин з перевізником тощо);
- надання порад щодо дотримання зовнішнього вигляду, відповідно до вимог роботодавця (одяг, гігієна);
- сприяння в отриманні інших послуг (оформлення банківської картки для отримання заробітної плати тощо);
- консультування та підтримка членів сім'ї людини з інвалідністю;
- направлення до інших організацій з метою отримання допомоги (наприклад, проблеми з житлом, зі здоров'ям тощо).

1.2.2. ПІДТРИМКА РОБОТОДАВЦІВ



Інколи роботодавці можуть припускати, що влаштування на роботу людини з інвалідністю потребує додаткових витрат для створення спеціального робочого місця, хвилюватися щодо того, як стан здоров'я працівника з інвалідністю може позначитися на виконанні професійних обов'язків, продуктивності та якості праці. Тому важливо надавати підтримку роботодавцю.

Зокрема, для підтримки роботодавця передбачається:

- консультації щодо облаштування робочого місця та робочого середовища;
- консультування щодо функціональних порушень та їх впливу на виконання робочих обов'язків;
- надання порад / рекомендацій щодо організації робочого процесу;
- надання консультацій щодо дотримання прав людей з інвалідністю;
- надання інформації про державну підтримку підприємств та організацій різних форм власності при працевлаштуванні людей з інвалідністю;
- надання рекомендацій щодо підбору наставника для конкретного працівника;
- надання рекомендацій щодо покращення несприятливих умов праці, зміни умов роботи (шум, освітленість, запиленість, зручність пересування тощо);
- зміни посадових/професійних обов'язків (виробничих функцій) або режиму роботи;
- медіація конфліктів на робочому місці.

1.2.3. ПІДТРИМКА СПІВРОБІТНИКІВ



Співробітники людей з інвалідністю відіграють значну роль в процесі їх адаптації на робочому місці, до нових умов. Через недостатню обізнаність колективу про різні види функціональних порушень людей з інвалідністю та їх вплив на виконання робочих обов'язків можуть виникати конфліктні ситуації, прояви негативного ставлення або навіть випадки дискримінації по відношенню до нового працівника.

Тому для підтримки співробітників людей з інвалідністю необхідно надавати:

- ☑ поради щодо побудови ефективної комунікації, налагодження співпраці;
- ☑ інформування щодо функціональних порушень та їх впливу на виконання робочих обов'язків;
- ☑ медіацію конфліктів.

Отже, фахівець із супроводу на робочому місці працює з трьома цільовими групами (люди з інвалідністю, роботодавці, співробітники), однаково враховуючи їх потреби та вчасно надаючи необхідну підтримку.

1.3. Тривалість супроводу на робочому місці

Згідно Державного стандарту соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці¹⁰, тривалість здійснення супроводу на робочому місці визначаються індивідуально з урахуванням потреб людини з інвалідністю, але не повинна перевищувати термін шести місяців з дня працевлаштування.

Протягом перших декількох тижнів після влаштування на роботу людини з інвалідністю взаємодія з нею може бути більш інтенсивна, далі частота зустрічей повинна поступово зменшуватися. Варто зазначити, що протягом надання послуги підтримка повинна бути доступна щоразу, коли працівник, його колеги або роботодавець будуть її потребувати. Після завершення підтримки має бути передбачена можливість звернення за допомогою у разі виникнення екстрених ситуацій.

1.4. Робоче навантаження

При плануванні робочого навантаження фахівця із супроводу на робочому місці варто враховувати на якому етапі адаптації знаходяться працівники та якої інтенсивності підтримки вони потребують. Так, на початкових етапах супроводу підтримка працівнику надається інтенсивніше, ніж на завершальній стадії. Тому, якщо фахівець із супроводу набиратиме працівників одночасно і всі вони будуть на початковій стадії, то робоче навантаження на одного спеціаліста не повинно перевищувати 10 працівників. Якщо працівники знаходяться на різних стадіях, їх кількість може бути збільшена, але не має перевищувати 15 осіб з інвалідністю.

1.5. Функції фахівця із супроводу на робочому місці

Основні функції фахівця із супроводу на робочому місці включають:

- ▶ проведення оцінки знань, вмінь та трудових і соціальних навичок працівника з інвалідністю;
- ▶ здійснення аналізу робочих завдань;
- ▶ оцінку потреб у створенні спеціальних умов на робочому місці;
- ▶ визначення цілей та задач роботи;
- ▶ планування роботи;
- ▶ взаємодію з працівником з інвалідністю, роботодавцем, співробітниками, іншими надавачами соціальних послуг, близьким оточенням людини з інвалідністю;
- ▶ надання підтримки на робочому місці;
- ▶ проведення моніторингу допомоги та оцінки результатів супроводу.

¹⁰ Наказ Міністерства соціальної політики України від 21.09.2016 № 1044 Державний стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці

2

РОЗДІЛ

ЕТАПИ СУПРОВОДУ НА РОБОЧОМУ МІСЦІ

Процес соціального супроводу на робочому місці передбачає п'ять етапів: введення та орієнтація, інтенсивна підтримка, стабілізація, поступове скорочення підтримки і завершальна підтримка. Водночас варто зазначити, що цей процес не завжди буде лінійним, можуть виникати ситуації повернення на попередні етапи з переглядом прийнятих рішень. Так, якщо в результаті супроводу на робочому місці працівник успішно адаптувався на робочому місці, продуктивно виконує свою роботу, має добре налагоджені стосунки з колегами та керівництвом і більше не потребує підтримки, надання послуги припиняється, але має залишитися можливість екстреного звернення за підтримкою. Проте може виникнути ситуація, коли працівник матиме значні складнощі в адаптації, потребуватиме повернення на попередні етапи, чи у разі звільнення та влаштування на інше робоче місце – повернення на початковий етап. Також варто враховувати, що не існує чітко визначених часових меж щодо тривалості кожного з етапів. Проходження кожного етапу відбуватиметься індивідуально, з урахуванням потреб всіх цільових груп (людини з інвалідністю, співробітників та роботодавця).

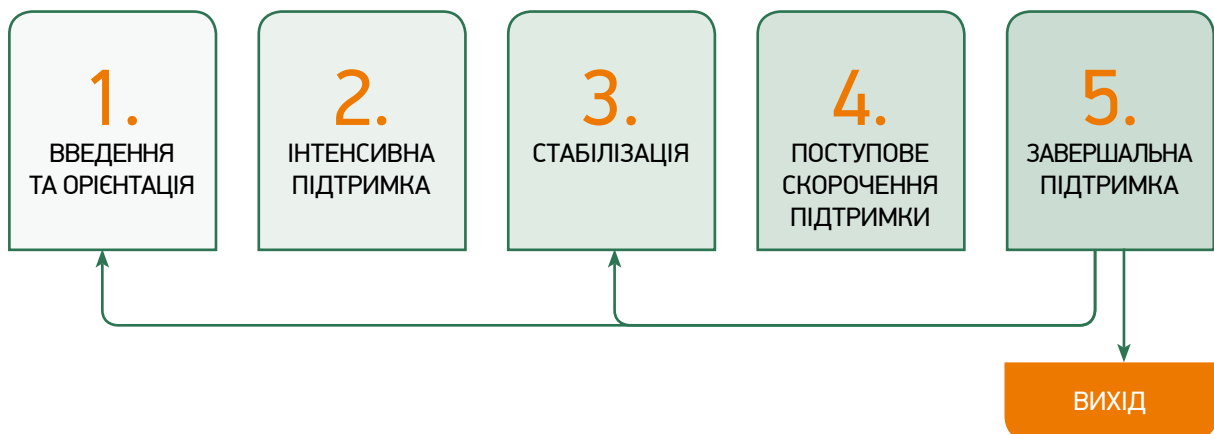


Рис. 1. Етапи супроводу на робочому місці

2.1. Введення та орієнтація

Цей етап розпочинається з моменту влаштування людини з інвалідністю на роботу. Введення та орієнтація може тривати від одного дня до декількох тижнів, залежно від індивідуальних можливостей та обмежень людини, особливостей підприємства (розміру та виду діяльності), а також складності робочих функцій. Особливу увагу варто звертати наскільки на підприємстві доступне та ергономічне робоче середовище, а також рівень толерантності до працівників з різними здібностями й потребами, аналізувати що саме необхідно додатково зробити, щоб вони могли успішно працювати та відчувати себе повноцінними членами колективу.

Підтримка на робочому місці допомагає працівнику в процесі опанування функцій, виконання роботи та розвитку трудового потенціалу; налагодження стосунків з співробітниками; роботодавцям – в удосконаленні організаційних процедур, ефективному розподілі обов'язків та створенні доступного для людей з інвалідністю робочого середовища.

Протягом перших днів відбувається знайомство нового співробітника з:

- ▶ керівництвом організації, безпосереднім керівником та колективом;
- ▶ функціональними обов'язками як працівника, так і членів колективу, а також їх взаємодії;
- ▶ територією підприємства (розташування функціональних підрозділів, місць для обіду, куріння, аварійних виходів, вбиралень тощо);
- ▶ робочим місцем та обладнанням;
- ▶ графіком роботи (у разі необхідності відбувається коригування графіку роботи);
- ▶ технікою безпеки;
- ▶ вимогами щодо зовнішнього вигляду (одяг, взуття, зачіска);
- ▶ тощо.

При цьому фахівець із супроводу на робочому місці має оцінити, який саме рівень підтримки необхідний працівнику, співробітникам та роботодавцю.

На початку роботи працівника з інвалідністю також необхідно провести зустріч зі співробітниками, запитати про їхні очікування, надати інформацію про функціональні порушення людини з інвалідністю та їх вплив на виконання конкретної роботи; визначити, хто зі співробітників може надавати підтримку на робочому місці в якості наставника, якщо це не передбачено на підприємстві.

Під час зустрічі з роботодавцем фахівець із супроводу на робочому місці має обговорити процес та різні аспекти включення людини з інвалідністю в робочий процес та залучення до колективу; уточнити наявність та види доступної на підприємстві підтримки, можливості навчання, наставництва, доступність логістичної підтримки (перевезення співробітників до місця роботи й назад) та інші важливі питання.

Крім того, у разі потреби, потрібно поспілкуватись із найближчим оточенням людини з інвалідністю, обговорити нову роль їх члена родини, узгодити яким чином рідні та близькі люди можуть його підтримати (наприклад, вчасно будити зранку, готувати сніданки, давати з собою обіди на роботу,

супроводжувати до місця роботи та зустрічати ввечорі тощо). Цей період є складним не тільки для людини з інвалідністю, але і для його близьких і рідних, які можуть переживати стрес та/або підвищену тривожність не менше за нового працівника.

На етапі введення та орієнтації фахівець спільно з клієнтом розробляють індивідуальний план щодо необхідного навчання та підтримки на робочому місці (Додаток 2.3.). Зазвичай в плані детально зазначають заходи з термінами виконання та особами, відповідальними за їх реалізацію. План повинен забезпечувати успішність вирішення робочих питань, а також особистих проблем працівника, які можуть вплинути на продуктивність його праці. Ролі та завдання всіх зацікавлених сторін повинні бути зафіксовані і доведені до відома кожної з них.

Якщо в особистому житті людини з інвалідністю існують певні проблеми (наприклад, пов'язані зі здоров'ям, житловими умовами, нестачею коштів, сімейними негараздами або іншими труднощами), фахівець із супроводу на робочому місці повинен направити її до відповідних фахівців/організацій для надання професійної допомоги щодо їх вирішення.

2.2. Інтенсивна підтримка

На цьому етапі основний акцент робиться на таких аспектах як: вивчення / аналіз робочих завдань, допомога у побудові стосунків з колегами, знайомство з корпоративною культурою. Тривалість етапу визначається індивідуально. Однією з цілей цього етапу є забезпечення розуміння та виконання працівником своїх функціональних обов'язків згідно зі стандартами та вимогами організації. Інша мета полягає в тому, щоб працівника стали сприймати як члена трудового колективу. Крім того, фахівець із супроводу на робочому місці може рекомендувати того співробітника в організації, який найкращим чином зможе навчити нового працівника виконувати конкретні завдання. Як правило, фахівець із супроводу має незалежне бачення щодо того, які склалися стосунки в колективі, з ким краще взаємодіє новий працівник, які методи навчання використовує наставник і чи це сприятиме успішному засвоєнню робочих функцій.

Інтенсивна підтримка передбачає перебування та взаємодію фахівця із супроводу на підприємстві разом з людиною з інвалідністю щодня.

На етапі інтенсивної підтримки з новим співробітником фахівець із супроводу на робочому місці повинен:

- ☑ допомогти оцінити знання, вміння та трудові навички;
- ☑ виявити ті навички, які добре розвинуті, та ті, які необхідно буде сформулювати або вдосконалити відповідно до робочих вимог, стандартів підприємства;
- ☑ проаналізувати робочі завдання; оцінити всі задачі, які потрібно буде виконувати людині з інвалідністю в межах її функціональних обов'язків;
- ☑ продемонструвати різні варіанти виконання робочих задач;
- ☑ оцінити потребу в створенні спеціальних умов на робочому місці відповідно до особливостей працівника;
- ☑ допомогти людині з інвалідністю розробити план користування громадським транспортом, щоб забезпечити можливість вчасно добиратися до робочого місця та повертатися додому.

Важливо, щоб сам працівник якомога детальніше пояснив, яка саме допомога буде потрібна йому на робочому місці, висловив свої побажання щодо забезпечення додаткової підтримки та/або навчання. Інтенсивність підтримки на робочому місці залежатиме від індивідуальних потреб та можливостей працівника.

Однією з важливих задач фахівця із соціального супроводу на робочому місці є аналіз робочого завдання.

Аналіз робочого завдання – це основа для:

- ☑ розуміння необхідних зусиль та послідовності дій для виконання завдання;
- ☑ вжиття заходів для забезпечення безпеки;
- ☑ планування систематичного навчання на робочому місці;
- ☑ вибору стилю, стратегій та методів навчання;
- ☑ поділу робочого завдання на етапи;
- ☑ забезпечення продуктивності та якості виконання робочого завдання згідно стандартів організації;
- ☑ подальшої оцінки ефективності виконання робочого завдання.

В ході аналізу робочого завдання фахівець із супроводу повинен відповісти на наступні запитання:

- ✓ В чому полягає завдання? Який зміст завдання?
- ✓ Які кроки потрібні для виконання завдання?
- ✓ Яка послідовність цих кроків?
- ✓ Як часто необхідно виконувати завдання?
- ✓ Яке місце робочого завдання в загальному робочому процесі?
- ✓ Чи передбачена в ході виконання завдання взаємодія з іншими колегами, якщо так, то коли та як?
- ✓ Які часові рамки виконання робочого завдання?
- ✓ Яке обладнання необхідно для виконання завдання?
- ✓ Який «ідеальний» спосіб виконання цього завдання?
- ✓ Які проблеми можуть виникати з виконанням завдання?
- ✓ Чи планується зміна завдання найближчим часом?
- ✓ Хто буде давати інструкції /вказівки?
- ✓ Хто буде перевіряти якість роботи?
- ✓ За якими критеріями буде оцінюватись успішність та якість його виконання?

Отримані відповіді нададуть можливість фахівцю із супроводу здійснити ефективний аналіз робочого завдання, зрозуміти зміст і послідовність його виконання, прогнозувати потенційні труднощі, з якими може зіткнутися працівник, а також запропонувати найбільш ефективний спосіб його виконання.

Аналіз робочого завдання передбачає:

- ▶ ознайомлення з посадовою інструкцією;
- ▶ спостереження за виконанням робочого завдання (як самим працівником, так й іншими співробітниками);
- ▶ спілкування з іншими співробітниками щодо виконання робочого завдання;
- ▶ аналіз впливу чинників робочого середовища, таких як освітлення, температура, вентиляція тощо на ефективність виконання робочого завдання працівником з інвалідністю;
- ▶ визначення пріоритетності дій;
- ▶ аналіз потенційних труднощів при виконанні робочого завдання;
- ▶ визначення співвідношення робочого завдання з іншими видами діяльності в організації;
- ▶ аналіз існуючих варіантів виконання робочого завдання.

Результатом аналізу є вибір найбільш підходящого способу виконання робочого завдання.

Під час аналізу робочого завдання фахівець із супроводу на робочому місці спільно з працівником з інвалідністю заповнює бланк аналізу робочих завдань (Додаток 2.2. Планувальник робочого завдання).

Іншим важливим завданням етапу інтенсивної підтримки є побудова стосунків з колегами. Для того, щоб працівник швидше інтегрувався до робочого колективу, важливо залучити його до регулярних зустрічей та заходів, заохочувати активно брати участь в житті організації та поза її межами. Наприклад, працівник повинен бути присутнім на всіх нарадах, навіть коли буде потрібно запросити на цей захід перекладача жестової мови. Фахівець із супроводу на робочому місці має допомагати колегам навчати та підтримувати нового працівника. На цьому етапі важливу роль буде відігравати наставник на робочому місці, який виступатиме експертом з виконання робочих завдань, засвоєння правил та норм.

Часом на цьому етапі може виникнути необхідність корегувати робоче завдання працівника з інвалідністю з урахуванням його здібностей, можливостей та потреб.

Стратегії внесення змін до робочих завдань включають в себе:

СТВОРЕННЯ НОВОЇ ПОСАДОВОЇ ІНСТРУКЦІЇ

Формування нового переліку завдань та обов'язків, які відповідають здібностям людини з інвалідністю (з різних посадових інструкцій в організації обирають ті, які може виконувати новий працівник), або перерозподіл завдання з посадової інструкції нового працівника. Водночас інші працівники отримують більше часу на виконання інших завдань.

МОДИФІКАЦІЮ ПОСАДОВОЇ ІНСТРУКЦІЇ

Звуження або розширення посадових обов'язків, що передбачає виключення з посадової інструкції тих завдань, виконання яких викликає труднощі у нового працівника через наявність у нього інвалідності (наприклад, перенесення важких предметів), натомість залишають ті, які людина може виконувати ефективно, або додають нові завдання.

Якщо виникають значні складнощі на робочому місці та відсутні можливості внесення змін, фахівець із супроводу на робочому місці має запропонувати інші варіанти зайнятості, що можуть включати, але не обмежуватись, наприклад, перехід в інший структурний підрозділ зі зміною робочих функцій або зміну місця роботи.

Форми підтримки працівника з інвалідністю



відпрацювання трудових навичок, алгоритму виконання робочого завдання;



навчання та тренування соціальних навичок;



послуги перекладу (жестова мова);



забезпечення транспортом;



фізичне супроводження
(наприклад, особи з порушенням зору або опорно-рухового апарату);



медіація конфліктів;



психологічне консультування;



підказки.

Використання підказок



демонстрація: фахівець із супроводу на практиці демонструє / показує, як виконувати завдання;



вербальні підказки: фахівець із супроводу розповідає, як виконати завдання;



жести: фахівець із супроводу показує за допомогою жестів, як виконувати завдання або контролює його виконання;



фізична допомога: фахівець із супроводу допомагає фізично виконати завдання;



інші варіанти підказок: символи, блок-схеми завдань, плани, карти, візуальні зображення, інструменти самооцінки (такі як бланки самоконтролю, контрольні листи і кваліфікаційні сітки, робочий щоденник тощо).

Надання підказок дозволяє попередити та/або мінімізувати помилки при реалізації робочого завдання, сприяє його більш ефективному та продуктивному виконанню.

2.3. Стабілізація

Етап стабілізації розпочинається після того, як працівник навчиться правильно виконувати всі робочі завдання, налагодить гарні стосунки в колективі. Етап має на меті подальший розвиток трудових навичок співробітника та налагодження стосунків з колегами та передбачає:

- ✓ аналіз успішності виконання робочих завдань;
- ✓ обговорення поточних питань та труднощів, що виникають на робочому місці, а також під час взаємодії з колегами та/або керівництвом;
- ✓ реагування на виникнення проблем та труднощів на робочому місці;
- ✓ медіацію конфліктів;
- ✓ отримання зворотного зв'язку від самого працівника з інвалідністю, або співробітників та керівництва щодо його роботи та успішності;
- ✓ встановлення нових цілей для подальшого розвитку трудових та соціальних навичок працівника, його можливого професійного зростання.

Фахівець із супроводу на робочому місці та працівник спільно переглядають індивідуальний план та, у разі необхідності, вносять до нього корективи.

Крім того, для фахівця із супроводу на цьому етапі буде корисним проведення оцінки своєї роботи, що може включати наступні запитання:

- ✓ Чи були стратегії підтримки корисними для працівника та його співробітників, керівництва?
- ✓ Чи були досягнуті цілі підтримки?
- ✓ Чи є потреба у внесенні змін до плану?
- ✓ Що саме потрібно змінити?
- ✓ Яка підтримка ще потрібна працівнику з інвалідністю, співробітникам, керівництву організації?

2.4. Поступове скорочення підтримки

Метою етапу є зниження рівня підтримки на робочому місці. Кількість зустрічей фахівця із супроводу на робочому місці з працівником поступово скорочується.

Під час цього етапу передбачається:

- ✓ отримання думки керівництва, співробітників та самого працівника щодо можливого скорочення надання підтримки;
- ✓ наснаження працівника (підтримка його самостійності у виконанні робочого завдання та впевненості в собі);
- ✓ узгодження форми та рівня необхідної подальшої підтримки працівника, а також заходів, які необхідно вжити у разі виникнення кризових ситуацій (спільне обговорення та прийняття рішення трьома сторонами – працівник, керівництво та фахівець із супроводу на робочому місці).

Досвід показує, що працівники з інвалідністю мають різні потреби в підтримці на робочому місці. Деякі з них можуть потребувати підтримки протягом багатьох років (наприклад, люди з інтелектуальними або психічними порушеннями), в той час, як іншим підтримка необхідна лише для того, щоб розпочати свою трудову діяльність (наприклад, люди з порушенням слуху).

2.5. Завершальна підтримка

Метою цього етапу є прийняття рішення про завершення надання підтримки. Під час нього передбачається:

- підведення підсумків;
- обговорення досягнень працівника;
- отримання позитивних відгуків всіх сторін.

У разі отримання позитивних відгуків від трьох сторін (працівник, керівництво, співробітники) щодо успішності адаптації на робочому місці, здатності нового працівника самостійно, якісно та продуктивно виконувати робочі завдання, приймається рішення про завершальну підтримку.

Фахівець із супроводу на робочому місці може запитати працівника:

- ✓ Чи вдалося нам досягти поставленої мети?
- ✓ Чи ви задоволені роботою?
- ✓ Наскільки вам вдається виконувати роботу самостійно без підтримки співробітників?
- ✓ На вашу думку, наскільки якісно та продуктивно ви виконуєте свою роботу?
- ✓ Як до вас ставляться в колективі? Чи маєте ви друзів на роботі?
- ✓ Як керівництво ставиться до вас?
- ✓ Чи потребуєте ви ще підтримки? Якщо так, то в чому саме?
- ✓ Хто, крім мене, може надати вам підтримку?
- ✓ Наскільки ви задоволені наданою підтримкою?

Разом з тим фахівець із супроводу на робочому місці може допомогти працівникові з інвалідністю спланувати подальше навчання та професійний розвиток. Також важливо дізнатися у роботодавця його думку щодо успішності адаптації працівника. Для цього фахівець із супроводу на робочому місці може запитати у роботодавця:

- ✓ Чи задоволені ви роботою працівника?
- ✓ Чи виправдалися ваші очікування?
- ✓ Як працівник ставиться до роботи?
- ✓ Які у працівника стосунки зі співробітниками?
- ✓ Як співробітники ставляться до нового працівника?
- ✓ Наскільки якісно та продуктивно він виконує роботу?
- ✓ Чи маєте ви намір і надалі працевлаштовувати людей з інвалідністю?

Якщо роботодавець зацікавлений у подальшому працевлаштуванні людей з інвалідністю, то фахівець із супроводу може обговорити з ним такі можливості. Якщо він неохочий до цього, дізнатися, чому.

Важливо також отримати думку співробітників. Для цього запитати співробітників:

- ✓ Які склалися у вас стосунки з новим працівником?
- ✓ Наскільки якісно та продуктивно він виконує робочі завдання?
- ✓ Чи ви маєте гарні стосунки в колективі?
- ✓ На вашу думку, чи потрібна ще допомога співробітнику? Якщо так, то в чому саме?
- ✓ Чи готові ви підтримувати вашого співробітника у разі потреби?

На цьому етапі інтенсивність підтримки знижується до мінімального рівня, однак фахівець із супроводу на робочому місці має бути доступним у разі необхідності. Тому важливо домовитись про формат подальшої підтримки зв'язку з працівником, у тому числі для попередження ризику звільнення.

Завершення супроводу на робочому місці не повинно бути несподіванкою для працівника, співробітників та керівництва організації.

Приклади з практики

Державної реабілітаційної установи «Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Поділля», в рамках проекту «Нові можливості працевлаштування для людей з інвалідністю»



Олена, 24 роки, має III групу інвалідності (порушення слуху). Дівчина почала працювати кухонним працівником в компанії «Аргон». Це було її перше місце роботи. Вона надто хвилювалась. Одним із головних питань, що її турбувало, було спілкування в колективі. До початку роботи фахівець із супроводу на робочому місці надав інформацію та рекомендації керівнику організації, наставнику та співробітникам щодо особливостей спілкування з особою, яка має порушення слуху, пояснив які слова краще використовувати під час спілкування письмово, яку мову (російську чи українську) вживати, якими літерами писати. Протягом перших тижнів роботи через надмірне хвилювання у Олени виникла втома і побоювання, що вона не справиться. Дівчина навіть хотіла звільнитися. Фахівець із соціального супроводу на робочому місці заспокоїв її, пояснив, що відчувати тривожність, страх в новому колективі та оточенні – це нормально. Разом із роботодавцем було прийнято спільне рішення надати Олені тиждень відпочинку. По його завершенні дівчина із задоволенням повернулася до роботи. В колективі її дуже цінують і всіляко підтримують. Олена має гарні стосунки в колективі та добре справляється із своїми робочими завданнями.



Анатолій, 49 років, має I Б групу інвалідності (незрячий). Чоловік давно мріяв бути масажистом. Цєю професією він оволодів під час навчання в Центрі комплексної реабілітації «Поділля». Після довгого пошуку роботи та численних відмов Анатолій був працевлаштований на омріяну роботу в фітнес-клубі. На початку роботи було складно. Протягом першого тижня фахівець із супроводу на робочому місці допомагав Анатолію в процесі орієнтації в просторі, а також самостійно добиратися до місця роботи. Найважчим для нього було перейти дорогу, бо біля фітнес клубу знаходиться дорога з активним автомобільним рухом. Напроти фітнес-центру є знак пішохідного переходу, однак відсутня дорожня розмітка, яка позначає нерегульований пішохідний перехід (зебра). Тому водії не зупинялися та не знижували швидкість, щоб пропустити пішоходів. Анатолію доводилось телефонувати адміністратору клубу для того, щоб йому допомогли подолати останні декілька метрів до місця роботи.

Для вирішення цієї проблеми було подане офіційне звернення до міської ради з проханням встановити елемент примусового зниження швидкості транспортних засобів (лежачий поліцейський).

На сьогодні Анатолій має окремий кабінет, який за допомогою фахівця із супроводу був облаштований для зручності пересування та виконання робочих функцій з урахуванням його індивідуальних потреб. Він із задоволенням виконує свою роботу, самостійно підбирає музику для сеансів масажу. Чоловік оволодів кількома видами масажу: реабілітаційним, лімфодренажним, оздоровчим, відновлювальним та корекційним та має чимало клієнтів.



Світлана має I Б групу інвалідності (порушення опорно-рухового апарату). Жінка понад 10 років залишалась без роботи. За допомогою Центру комплексної реабілітації «Поділля» вона була працевлаштована в магазин касиром. У перший робочий тиждень фахівець із супроводу багато часу приділяв Світлані, вони спільно обговорювали різні труднощі, які можуть виникнути на початку трудової діяльності. Крім того, була проведена робота з роботодавцем, робочим колективом, а також наставником, надані рекомендації щодо особливостей спілкування з людиною з інвалідністю, яка пересувається на візку. Фахівець із супроводу обговорив з роботодавцем питання забезпечення доступності до робочого місця і побутових приміщень. Відповідно до потреб Світлани, встановили пандус поруч каси.

Далі з'ясувалося, що дівчина мала складнощі в процесі входження в новий колектив, вона соромилась йти в їдальню для того, щоб попити чаю чи поїсти. Фахівець із супроводу на робочому місці спільно зі Світланою відвідали кухню і долучилися до робочого колективу під час обідньої перерви, що сприяло налагодженню гарних стосунків в колективі.



Роман

Після закінчення навчання в Центрі комплексної реабілітації «Поділля» Роману була запропонована робота в супермаркеті «Сільпо» касиром торговельного залу. Однак, пропрацювавши один місяць за касовим апаратом, він не справився зі своїми посадовими обов'язками та звільнився. Далі фахівець із супроводу на робочому місці провів аналіз його професійних уподобань та здійснив пошук іншої роботи згідно його можливостей. Романові була запропонована вакансія ювеліра-монтувальника. Після стажування на робочому місці протягом одного місяця, Роман отримав роботу. Йому дуже сподобалась нова робота, хлопець бачить свій професійний ріст в цій сфері у майбутньому. На робочому місці фахівець із супроводу проводив аналіз виконання Романом посадових обов'язків та надавав підтримку у вирішенні поточних проблем. Роман гарно влився в колектив, але, на жаль, у нього не склалися робочі стосунки з керівником підприємства. Фахівець із супроводу надавав підтримку у вирішенні конфлікту, а також рекомендації роботодавцю щодо психофізичного стану Романа, особливостей спілкування з ним.

Література

1. Закон України «Про соціальні послуги» від 21.02.2016 № 966–15. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/966-15>
2. Закон України «Про зайнятість населення» від 05.07.2012 № 5067-VI. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5067-17>
3. Конвенція про права осіб з інвалідністю. Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71
4. Людям з інвалідністю: Вибір професії. Режим доступу: <https://www.dcz.gov.ua/publikaciya/pravata-pilgy>
5. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуг соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці» від 21.09.2016 № 1044. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ru/z1359-16>
6. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати» від 03.09.2012 № 537. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12>
7. Працевлаштування та зайнятість людей із інвалідністю: Довідник для роботодавців/ Упорядн. Семигіна Т.В., Іванова О.Л., 2010. —140 с.
8. Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості населення: метод. посібник [авт. кол.: О. Волгіна, Н. Гусак] / упорядн. – заг. ред. О. Іванова, О. Волгіна; ПРООН в Україні, Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». – К.: Ваіте, 2017. – 72 с.
9. HOW TO GUIDE: On and Off the Job Support. European Union of Support Employment. Режим доступу: <http://www.euse.org/content/how-to-guides/On-Off-Job-Support-18Aug.pdf>
10. On & Off Job Support. European Union of Support Employment Position Paper. Режим доступу: http://www.iase.ie/_wp_/wp-content/uploads/2015/05/On-and-Off-The-Job-Support.pdf

ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ НА РОБОЧОМУ МІСЦІ

Додаток 1.1

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО НАДАННЯ ОКРЕМИХ ВИДІВ ПІДТРИМКИ

Вид підтримки	Кроки до виконання
орієнтація в місті, користування суспільним транспортом, надання допомоги щодо самостійного проїзду до місця роботи й назад	<ul style="list-style-type: none">▶ запитати яким чином працівник найкраще сприймає та запам'ятовує інформацію, що допоможе найбільш ефективно спланувати маршрут (наприклад, письмові підказки з інформацією, малюнки, схеми маршруту тощо);▶ спільно з працівником розробити план і маршрут на роботу й назад з урахуванням орієнтирів, які допоможуть йому в подальшому робити це самостійно;▶ обговорити можливість залучення інших осіб до супроводження (наприклад, колеги, батьки, знайомі);▶ у разі забезпечення організацією перевезення працівників до місця роботи й назад, обговорити з роботодавцем та з працівником час та місце зустрічі, а також марку транспортного засобу (автомобілю / автобусу);▶ у разі користування людиною з інвалідністю власним транспортним засобом, спільно розробити декілька маршрутів з урахуванням часу та можливих заторів на дорозі;▶ протягом перших тижнів роботи фізично супроводжувати працівника по розробленому маршруту поки він не відчуватиме себе впевненим та готовим добиратися самостійно;▶ у разі необхідності допомогти придбати проїзні квитки.

Вид підтримки	Кроки до виконання
дотримання вимог організації щодо зовнішнього вигляду	<ul style="list-style-type: none"> ▶ обговорити вимоги до зовнішнього вигляду та надати поради працівникові, а також членам його сім'ї щодо їх дотримання (наприклад, стосовно зачіски, одягу та взуття, прикрас, парфумів чи макіяжу, дотримання гігієни тощо); ▶ залучити допомогу сім'ї або друзів до здійснення необхідних покупок (спеціальний одяг, взуття тощо); ▶ спільне відвідання магазину, перукарні тощо.
дотримання режиму харчування та пиття на робочому місці	<ul style="list-style-type: none"> ▶ залучити близьких та рідних працівника до приготування сніданку та обіду з собою у разі потреби; ▶ обговорити з працівником можливості обідати в кафе/їдальні та скласти бюджет на тиждень / місяць; ▶ показати місце для обіду, споживання чаю / кави, води; ▶ спільне відвідання їдальні.
планування часу	<ul style="list-style-type: none"> ▶ допомогти працівнику скласти план справ на тиждень / місяць та розставити пріоритети; ▶ розрахувати час на виконання завдання; ▶ визначити реалістичні терміни виконання; ▶ розділити виконання завдання на етапи; ▶ навчити здійснювати контроль; ▶ попередити запізнення (наприклад, зранку забезпечити вчасне пробудження (будильник, допомога близьких людей), з перерви на обід (нагадування в телефоні).

ЕТАПИ СУПРОВОДУ НА РОБОЧОМУ МІСЦІ

Додаток 2.1

ПРИМІРНА ФОРМА

ОЦІНКА ПОТРЕБ ПРАЦІВНИКА З ІНВАЛІДНІСТЮ

ПІБ працівника	
Назва організації / посада, яку обіймає	
Контактні дані (адреса, телефон)	
ПІБ фахівця, який провів оцінку	
Дата проведення оцінки	

ПРОЇЗД ДО МІСЦЯ РОБОТИ ТА НАЗАД

ПИТАННЯ	ТАК	НІ	КОМЕНТАРІ
чи знає працівник як самостійно дістатися до місця роботи та назад?			
чи є потреба в розробці маршруту?			
чи потребує супроводження?			
чи є в організації перевезення працівників до місця роботи та назад?			
чи є можливість залучити близьке оточення, друзів тощо?			

РОБОЧЕ МІСЦЕ ПРАЦІВНИКА

ПИТАННЯ	ТАК	НІ	КОМЕНТАРІ
чи облаштоване робоче місце на підприємстві у відповідності з особливостями стану здоров'я працівника, урахуванням рекомендацій МСЕК?			
чи потребує робоче місце на підприємстві додаткового пристосування?			

ЗМІСТ ТА ОБСЯГ РОБОТИ

ПИТАННЯ	ТАК	НІ	КОМЕНТАРІ
чи розуміє працівник зміст та обсяг роботи?			

АДАПТАЦІЯ РОБОЧИХ ФУНКЦІЙ

ПИТАННЯ	ТАК	НІ	КОМЕНТАРІ
чи є потреба в адаптації робочих функцій?			

УМОВИ ЗАЙНЯТОСТІ

ПИТАННЯ	ТАК	НІ	КОМЕНТАРІ
чи умови зайнятості відповідають таким, що були заявлені роботодавцем?			
чи оплата праці відповідає тій, що була заявлена роботодавцем?			

ГРАФІК РОБОТИ

ПИТАННЯ	ТАК	НІ	КОМЕНТАРІ
чи графік роботи влаштовує працівника?			

ОРІЄНТАЦІЯ В ПРИМІЩЕННІ ОРГАНІЗАЦІЇ

ПИТАННЯ	ТАК	НІ	КОМЕНТАРІ
чи працівник добре орієнтується в приміщенні організації?			

НАЯВНІСТЬ НАСТАВНИКА НА РОБОЧОМУ МІСЦІ

ПИТАННЯ	ТАК	НІ	КОМЕНТАРІ
чи є в організації наставник?			

СТОСУНКИ В КОЛЕКТИВІ

ПИТАННЯ	ТАК	НІ	КОМЕНТАРІ
чи в колективі гарно налагоджені стосунки?			

СТАВЛЕННЯ ПРАЦІВНИКА З ІНВАЛІДНІСТЮ ДО РОБОЧОГО КОЛЕКТИВУ

ПИТАННЯ	ТАК	НІ	КОМЕНТАРІ
чи сформоване у працівника позитивне ставлення до робочого колективу?			

СТАВЛЕННЯ ПРАЦІВНИКА З ІНВАЛІДНІСТЮ ДО РОБОТИ

ПИТАННЯ	ТАК	НІ	КОМЕНТАРІ
чи сформоване у працівника позитивне ставлення до роботи?			

ПОТРЕБА В ДОДАТКОВОМУ НАВЧАННІ

ПИТАННЯ	ТАК	НІ	КОМЕНТАРІ (зазначити теми навчання)
чи є потреба у додатковому навчанні для працівника з інвалідністю?			

ВИСНОВКИ:

Фахівець із супроводу на робочому місці _____ (підпис)

Працівник _____ (підпис)

Додаток 2.2

ПЛАНУВАЛЬНИК РОБОЧОГО ЗАВДАННЯ

ПІБ працівника				
Підприємство / посада				
Детальний опис робочого завдання	Рівень засвоєння робочого завдання <i>(незадовільно, задовільно, добре, відмінно)</i>	Рівень виконання робочого завдання працівником <i>(незадовільно, задовільно, добре, відмінно)</i>	Кроки / заходи, що варто зробити для покращення рівня засвоєння чи виконання робочого завдання	Коментарі

Фахівець із супроводу на робочому місці _____ (підпис)

Працівник _____ (підпис)

Дата _____

Додаток 2.3

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН

ПІБ _____

Посада _____

ПІБ фахівця із супроводу на робочому місці _____

Мета: _____

Перелік запланованих заходів	Строки виконання	Виконавці	Реалізація заходів <i>(виконано, в процесі, не виконано)</i>	Примітки

Кінцевий результат: _____

Фахівець із супроводу на робочому місці _____ (підпис)

Працівник _____ (підпис)

Додаток 2.4

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПРИСТОСУВАННЯ РОБОЧОГО МІСЦЯ ДО ПОТРЕБ ПРАЦІВНИКА

Згідно з Конвенцією про права осіб з інвалідністю, «розумне пристосування» означає внесення, коли це потрібно в конкретному випадку, необхідних і підхожих модифікацій і коректив, що не становлять непропорційного чи невинуватого навантаження, для цілей забезпечення реалізації або здійснення особами з інвалідністю нарівні з іншими всіх прав людини й основоположних свобод¹¹.

Роботодавці мають вживати необхідних заходів, щоб там, де це необхідно надавати можливість людям з інвалідністю отримати роботу, працювати, проходити навчання та отримати підвищення по службі. Заходи з розумного пристосування повинні враховувати індивідуальні потреби працівника з інвалідністю. Це дозволить йому виконувати свою роботу максимально ефективно.

Створення спеціальних умов праці для людей з інвалідністю може бути пов'язане з адаптацією умов та змісту праці, зміною процедур та процесу, а також організацією індивідуального супроводження. Приклади пристосування робочого місця до потреб працівника представлені нижче.

Таблиця 2.

ВАРІАНТИ ПРИСТОСУВАННЯ РОБОЧОГО МІСЦЯ ДО ПОТРЕБ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ

Напрямок пристосування	Заходи із пристосування	Приклади
процедурна адаптація	коригування графіку роботи, послідовності виконання робіт, внесення змін до виробничих процедур та стандартів тощо	<ul style="list-style-type: none"> ▶ скорочення тривалості робочого дня; переведення в іншу робочу зміну; ▶ надання додаткових перерв для прийому ліків; ▶ надання можливості виконувати роботу на дому; використання комп'ютерної комунікації замість усної
змістовна адаптація	коригування та адаптація функціональних обов'язків, зміна робочих завдань тощо	<ul style="list-style-type: none"> ▶ перерозподіл функціональних обов'язків між працівниками
фізична адаптація, не пов'язана зі зміною технологічного процесу на підприємстві	адаптація середовища створення відповідних санітарно-гігієнічних умов та умов відпочинку під час регламентованих перерв тощо	<ul style="list-style-type: none"> ▶ облаштування пандусів, туалетів та душових, доступних для людей з інвалідністю, перегорожок у приміщеннях, які дають працівникам змогу прийняти ліки, зробити собі ін'єкцію, пониження/підвищення висоти обладнання; встановлення підставок;

¹¹ Конвенція про права осіб з інвалідністю. Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71

Напрямок пристосування	Заходи із пристосування	Приклади
фізична адаптація, пов'язана зі зміною технологічного процесу на підприємстві	модифікація, пристосування наявних обладнання чи інструментів, або придбання спеціального обладнання тощо	▶ зміна чи уповільнення роботи конвеєру
організація індивідуального супроводження на робочому та/або спеціально створеному робочому місці	застосування праці асистента, майстра чи наставника	▶ впровадження відповідних посад, наприклад майстра, наставника, який наглядає за роботою працівників

Впровадження заходів з пристосування робочого місця відіграє важливу роль в попередженні дискримінації за ознакою інвалідності, дотриманні рівних прав та можливостей людей з інвалідністю в сфері зайнятості та професійної діяльності.

НАУКОВО-МЕТОДИЧНЕ ВИДАННЯ

ВОЛГІНА Оксана Миколаївна
ІВАНОВА Олена Леонідівна

СОЦІАЛЬНИЙ СУПРОВІД ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ НА РОБОЧОМУ МІСЦІ

ПОСІБНИК

За ред. О. Іванової, О. Волгіної

Підписано до друку 20.11.2018.
Формат 84x108 1/16. Папір крейдований.
Гарнітура Arial. Друк офсет.
Ум. друк. арк. 2,25. Зам. 673.
Тираж 300.

Видавництво ТОВ "Компанія ВАІТЕ"
01042, м. Київ, вул. Саперне поле, 26, к. 27.
Свідоцтво про внесення до Державног о реєстру суб'єктів видавничої справи
серія ДК № 2570 від 27.07.2006 р.