Tadeusz Majewski

PORADNICTWO ZAWODOWE I POŚREDNICTWO PRACY DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Poradnik dla urzędów pracy



Tadeusz Majewski

PORADNICTWO ZAWODOWE I POŚREDNICTWO PRACY DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Poradnik dla urzędów pracy

Tadeusz Majewski

PORADNICTWO ZAWODOWE I POŚREDNICTWO PRACY DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Poradnik dla urzędów pracy

Biuro Pełnomocnika Rządu
ds. Osób Niepełnosprawnych

Warszawa 2011

Opracowanie redakcyjne:
JustLuk

Korekta:
JustLuk

Projekt graficzny i skład:
Krystyna Szych

Wydawca:
Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych
ul. Nowogrodzka 1/3/5, 00-513 Warszawa

© Copyright by Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2011

ISBN: 978-83-933228-4-8

Druk: ZWP MPiPS

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie | 7

CZĘŚĆ I
Zagadnienia ogólne | 11

1. Prawo osób niepełnosprawnych do pracy | 13
2. Podstawy zatrudniania osób niepełnosprawnych | 16
3. Zdolność do pracy osób niepełnosprawnych | 19
4. Niepełnosprawni klienci urzędów pracy | 21
5. Poradnictwo zawodowe i pośrednictwo pracy – ważne etapy rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych | 27
6. Zadania urzędów pracy w zakresie poradnictwa zawodowego i pośrednictwa pracy dla osób niepełnosprawnych | 31
7. Specyfika poradnictwa zawodowego dla osób niepełnosprawnych | 34
8. Ocena zdolności do pracy osób niepełnosprawnych | 39
9. Znaczenie zawodoznawstwa w poradnictwie zawodowym osób niepełnosprawnych | 45
10. Proces indywidualnego udzielania porady zawodowej niepełnosprawnemu klientowi | 52
11. Specyfika pośrednictwa pracy dla osób niepełnosprawnych | 61
12. Zatrudnienie wspomagane osób niepełnosprawnych | 64
13. Specjalny doradca zawodowy, specjalny pośrednik pracy i trener pracy | 72

CZĘŚĆ II
Problemy i potrzeby zawodowe osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności | 77

1. Osoby z uszkodzeniem kończyn dolnych | 78
2. Osoby z uszkodzeniem kończyn górnych | 85
3. Osoby z równoczesnym uszkodzeniem kończyn górnych i dolnych | 89
4. Osoby z uszkodzeniem narządów wewnętrznych | 91
5. Osoby niewidome | 95
6. Osoby słabowidzące | 103
7. Osoby niesłyszące | 107
8. Osoby słabosłyszące | 114
9. Osoby z lekką niepełnosprawnością intelektualną | 117
10. Osoby z głębszą niepełnosprawnością intelektualną | 122
11. Osoby z zaburzeniami psychicznymi | 129
12. Osoby cierpiące na padaczkę | 139
13. Pracownicy z nabytą niepełnosprawnością w trakcie zatrudnienia | 143

Bibliografia | 149

Aktywność zawodowa stanowi znaczny okres życia każdego człowieka. Zaczyna się od momentu podjęcia edukacji i kształcenia lub szkolenia zawodowego, a kończy się w momencie stopniowego wycofywania się z pracy zawodowej i przejścia w stan spoczynku zawodowego. Praca zawodowa ma dla wielu ludzi duże znaczenie i często jest dla nich głównym sensem życia. Podejmują więc wiele wysiłków, aby ich kariera zawodowa przebiegała pomyślnie, osiągnęła satysfakcjonujące rezultaty i zapewniała im odpowiedni status zawodowy i społeczny.

Dotyczy to również osób niepełnosprawnych, które chcą prowadzić aktywne życie, w tym także pracować zawodowo. Dla większości z nich praca zawodowa daje poczucie wartości i społecznej użyteczności. Przez nią chcą się rozwijać i realizować swoje plany i aspiracje życiowe. Chcą zarabiać na swoje utrzymanie, płacić podatki i nie być obciążeniem dla społeczeństwa. Zapewnienie im pracy zawodowej jest bardzo istotne, gdyż przyczynia się do ich społecznej integracji i zapobiega ich społecznemu wykluczeniu i marginalizacji.

Wiele osób niepełnosprawnych kończy dzisiaj wyższe uczelnie i osiąga wysokie kwalifikacje zawodowe. Są więc one przygotowane do wykonywania różnych zawodów i do zajmowania różnych stanowisk pracy, czasami o wysokim statusie społecznym.

Doświadczenia i liczne przykłady wykazują, że pracownicy niepełnosprawni:
- chcą uczciwie pracować i osiągać zadowalające pracodawcę rezultaty w pracy, w ramach swoich możliwości psychofizycznych i kwalifikacji zawodowych;
- starają się przystosować do zasad funkcjonowania w zakładzie pracy i współpracy z zespołem pracowniczym, jeżeli otrzymają od niego właściwe zrozumienie i akceptację;
- są lojalnymi pracownikami przywiązanymi do swojego zakładu i szanującymi swoją pracę, jeśli mają zapewnione warunki do rozwoju zawodowego, podnoszenia kwalifikacji i podejmowania coraz to bardziej odpowiedzialnych zadań zawodowych.

Niestety trzeba zauważyć, iż wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych w naszym kraju jest stosunkowo niski, a stopa bezrobocia o wiele wyższa, niż ma to miejsce wśród osób pełnosprawnych. Jest to wynikiem wielu różnorodnych przyczyn. Leżą one zarówno po stronie samych osób niepełnosprawnych, jak również pracodawców, którzy bardzo często wykazują negatywny stosunek do przyjmowania ich do pracy.

Spośród obecnych poglądów na aktywizację zawodową podkreśla się przede wszystkim znaczenie odpowiedniego wspomagania i wskazuje się na konieczność jego zapewnienia – tj. wsparcie i pomoc osobom niepełnosprawnym na wszystkich etapach rehabilitacji zawodowej. Potrzebne jest ono, począwszy od oceny zawodowej i poradnictwa zawodowego poprzez szkolenie i kształcenie zawodowe do pośrednictwa pracy i adaptacji społeczno-zawodowej w miejscu pracy.

Niniejsza publikacja koncentruje się głównie na poradnictwie zawodowym i pośrednictwie pracy dla osób niepełnosprawnych, szczególnie tych, które korzystają z usług i pomocy powiatowych urzędów pracy.

W części I przedstawione są ogólne zagadnienia, takie jak: specyfika niepełnosprawnych klientów urzędów pracy, podstawy zatrudnienia osób niepełnosprawnych, specyfika poradnictwa i pośrednictwa pracy osób niepełnosprawnych itp.

Część II wskazuje natomiast możliwości zawodowe osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności oraz podaje, w jaki sposób rozwiązywać ewentualne problemy związane z ich zatrudnieniem w zakładzie pracy.

Publikacja przeznaczona jest przede wszystkim dla doradców zawodowych i pośredników pracy w instytucjach rynku pracy, aby mogli doradzać i pomagać pracodawcom w organizacji miejsca, stanowiska i warunków pracy dla pracowników niepełnosprawnych. W szczególności dotyczy to doradców zawodowych i pośredników pracy w publicznych służbach pracy – urzędach pracy, w agencjach zatrudnienia, a także w Ochotniczych Hufcach Pracy. Wiele cennych uwag znajdą w niej również inni pracownicy związani z przygotowaniem i zatrudnianiem osób niepełnosprawnych. Opiera się ona na obowiązujących w naszym kraju przepisach dotyczących poradnictwa zawodowego i pośrednictwa pracy oraz przedstawia koncepcje stosowane w tym zakresie w innych krajach.

Mam nadzieję, że publikacja ta okaże się wartościową pomocą w zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, w szczególności na otwartym rynku pracy. Posłuży jako pewien rodzaj poradnika niezbędnego przy rozwiązywaniu problemów dotyczących aktywacji zawodowej osób niepełnosprawnych.

Tadeusz Majewski

CZĘŚĆ I

Zagadnienia ogólne

1. Prawo osób niepełnosprawnych do pracy

Osoba niepełnosprawna ma prawo do pracy, tak samo jak każdy inny obywatel naszego państwa i członek społeczeństwa. Wynika ono przede wszystkim z przepisów Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483 z późn. zm.), jak też z różnych międzynarodowych dokumentów, w tym także Unii Europejskiej. Prawo to powinno być realizowane w ramach zasady równouprawnienia wszystkich obywateli i niedyskryminowania żadnego z nich.

Prawa osób niepełnosprawnych można rozpatrywać w ramach:

1) ogólnego systemu prawnego – aktów prawnych dotyczących wszystkich obywateli;
2) specjalnego systemu prawnego – systemu pomocniczego i wpierającego prawa człowieka w stosunku do osób niepełnosprawnych.

W pierwszym wypadku wszystkie akty i przepisy prawne dotyczące ogółu obywateli dotyczą również osób niepełnosprawnych. Zatem osoby niepełnosprawne są podmiotami tych samych praw co inni obywatele pełnosprawni, przez co powinni być traktowani tak samo jak oni.

Trzeba zauważyć, iż niepełnosprawność powoduje mniej korzystną sytuację życiową, zawodową i społeczną niż w przypadku osób pełnosprawnych. Osoby niepełnosprawne często doświadczają wielu ograniczeń i trudności, a czasami wręcz niemożności w wykonywaniu zadań życiowych i zawodowych oraz uczestnictwie w życiu społecznym. Są one również częściej narażone na dyskryminację – odmienne traktowanie w wielu sferach życia. W związku z tym trzeba zagwarantować im pełne korzystanie z powszechnych praw przez wprowadzenie systemu prawnego pomocniczego i wspierającego. Taki system obejmuje specjalne przepisy prawne:

- mające na celu wyrównywanie szans – zniwelowanie mniej korzystnej sytuacji życiowej, zawodowej i społecznej. Taki cel ma np. ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jedn.: Dz. U. z 2011 r. Nr 127, poz. 721; dalej: ustawa o rehabilitacji);
- mające charakter antydyskryminacyjny – wprowadzające zakaz i określone sankcje za zachowania dyskryminacyjne w stosunku do osób niepełnosprawnych.

Prawa osób niepełnosprawnych są mocno akcentowane w dokumentach międzynarodowych, np. Organizacji Narodów Zjednoczonych, Międzynarodowej Organizacji Pracy, Rady Europy czy Unii Europejskiej. Polska jako członek tych organizacji jest zobowiązana do ich przestrzegania i realizowania.

Jeśli chodzi o ogólny system prawny, to polska konstytucja zapewnia wszystkim obywatelom:

- prawo do pracy, ochronę pracy i nadzór nad warunkami wykonywania pracy (art. 24);
- wolność wyboru i wykonywania zawodu oraz wyboru miejsca pracy (art. 65) – chodzi tutaj o pracę na otwartym rynku pracy lub w zakładzie pracy chronionej;
- zakaz dyskryminowania w życiu politycznym, społecznym i gospodarczym z jakiejkolwiek przyczyny (art. 32 ust. 2) – dyskryminacja oznacza ograniczenie prawne obywateli, traktowanie niektórych obywateli jako mających mniejsze prawa niż inni. Zakaz dyskryminacji dotyczy wszystkich dziedzin życia, a więc również edukacji, szkolenia, zatrudnienia i wyboru miejsca pracy.

Na podstawie art. 1 pkt 6 ustawy z dnia 14 listopada 2003 r. o zmianie ustawy – Kodeks pracy oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 213, poz. 2081) do przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (tekst jedn.: Dz. U. z 1998 r. Nr 21, poz. 94 z późn. zm.) wprowadzano rozdział IIa „Równe traktowanie w zatrudnieniu", który nakazuje pracodawcom równe traktowanie i zakaz dyskryminacji w zatrudnieniu ze względu na przekonania, pochodzenie etniczne, niepełnosprawność itp. Wprowadzenie tych przepisów wynika z implementacji dyrektywy Rady 2000/78/WE z dnia 27 listopada 2000 r. ustanawiającej ogólne warunki ramowe równego traktowania w zakresie zatrudnienia i pracy (Dz. Urz. UE L 303 z 02.12.2000, s. 16). Dyskryminacja w sprawach zatrudnienia obejmuje takie działania,

jak przyjmowanie i zwalnianie z pracy, stwarzanie warunków pracy, wynagradzanie za pracę, awansowanie oraz dostęp do szkolenia i podnoszenia kwalifikacji.

Aktem prawnym o charakterze pomocniczym i wpierającym jest Karta praw osób niepełnosprawnych przyjęta uchwałą Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. (M.P. Nr 50, poz. 474 i 475). Sejm, odwołując się m.in. do konstytucji, Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka, Konwencji Praw Dziecka i Standardowych Zasad Wyrównywania Szans Osób Niepełnosprawnych, uznaje w karcie, że osoby niepełnosprawne mają prawo do niezależnego, samodzielnego i aktywnego życia oraz nie mogą podlegać dyskryminacji. Z punktu widzenia aktywizacji zawodowej wśród praw wymienionych w karcie szczególnie ważne są prawa do:

1) pomocy psychologicznej, pedagogicznej i innej pomocy specjalistycznej, umożliwiającej rozwój, zdobycie lub podniesienie kwalifikacji ogólnych i zawodowych (§ 1 pkt 5);
2) pracy na otwartym rynku, zgodnie z kwalifikacjami, wykształceniem i możliwościami oraz do korzystania z doradztwa zawodowego i pośrednictwa pracy, a gdy niepełnosprawność i stan zdrowia tego wymagają – prawo do pracy w warunkach dostosowanych do potrzeb osoby niepełnosprawnej (§ 1 pkt 6).

Jednakże trzeba podkreślić, iż podstawowym aktem prawnym, określającym system rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudniania osób niepełnosprawnych, w tym normy zadaniowe dla administracji publicznej – rządowej i samorządowej – jest wymieniona już ustawa o rehabilitacji. Akt ten określa, jakiego rodzaju usługi i ich formy należy organizować dla zaspokojenia potrzeb osób niepełnosprawnych i dla rozwiązywania ich specjalnych potrzeb zawodowych i społecznych. Administracja publiczna w naszym państwie ma bowiem obowiązek zaspakajania zbiorowych i indywidualnych potrzeb obywateli w oparciu o zasady równouprawnienia, wyrównywania szans i zakazu dyskryminacji.

2. Podstawy zatrudniania osób niepełnosprawnych

O zdolności do pracy – tj. o możliwościach zawodowych konkretnej osoby niepełnosprawnej – decydują bardzo różne czynniki. Niepełnosprawność jest tylko jednym z nich i nie zawsze decydującym. Większość osób niepełnosprawnych zachowała zdolność do pracy w ogóle oraz do wykonywania różnych zawodów i zajmowania różnych stanowisk. Wiele z nich może efektywnie pracować w zwykłych zakładach pracy i być wartościowymi pracownikami. Nie oznacza to, że nie ma wśród nich również osób, które mogą pracować tylko w warunkach specjalnych – chronionych.

Zdolność do pracy i możliwość zatrudniania osób niepełnosprawnych wynika z przedstawionych poniżej ogólnych podstaw.

1) Ludzie wykonują wiele różnych zawodów i pracują na różnych stanowiskach pracy, realizując bardzo różne zadania zawodowe. Wymagają one od człowieka nie tylko odpowiedniego zakresu wiedzy, lecz również umiejętności wykonywania czynności zawodowych na różnym poziomie, a więc w sposób bardziej lub mniej sprawny. Żadna praca nie wymaga jednak od człowieka posiadania wszystkich umiejętności wykonywania tych czynności na najwyższym poziomie sprawności. Jedne prace wymagają wysokich sprawności fizycznych – manualnych, inne natomiast – wysokich sprawności umysłowych (intelektualnych), a jeszcze inne – specjalnych zdolności i określonych cech osobistych.
2) Jeśli chodzi o osoby niepełnosprawne, to na skutek obniżenia sprawności funkcjonowania organizmu nie tracą one możliwości wykonywania wszystkich czynności niezbędnych w pracy zawodowej. Zachowują one w różnym zakresie możliwość wykonywania wielu czynności zawodowych. I to one określają ich możliwości zawodowe – możliwość

wykonywania określonych zadań zawodowych. U bardzo wielu osób możliwości te są bardzo duże i trzeba je tylko dostrzec, określić i właściwie ocenić.

3) Ponadto osoby niepełnosprawne, podobnie jak osoby pełnosprawne, posiadają możliwość rozwoju, czyli nabywania nowych umiejętności zawodowych potrzebnych do wykonywania zadań zawodowych, oraz możliwość usprawnienia już posiadanych. Mają one także możliwość opanowania wiedzy zawodowej potrzebnej do wykonywania określonej pracy. Wyjątek stanowią tylko niektóre osoby niepełnosprawne, które na skutek swojego schorzenia lub rodzaju niepełnosprawności mają ograniczone możliwości uczenia się, jak np. osoby głębiej niepełnosprawne intelektualnie (umysłowo). Z drugiej strony trzeba podkreślić, że wiele osób niepełnosprawnych posiada często specjalne uzdolnienia w niektórych dziedzinach. Stwarzają one możliwości uzyskania wysokich kwalifikacji zawodowych i wykonywania pracy o wysokim statusie społecznym. Dowodem tego są liczne przykłady niepełnosprawnych pracowników naukowych, profesorów wyższych uczelni, dyrektorów różnych placówek, wysokiej rangi specjalistów, twórców kultury itp.
4) Osoby niepełnosprawne mają również możliwość uruchomienia pewnych mechanizmów kompensacyjnych. Kompensacja w tym przypadku polega na zastąpieniu uszkodzonych lub zaburzonych czynności organizmu przez inne czynności. Umożliwia to wykonywanie tych czynności w trochę inny sposób, za pomocą innych technik, niż ma to miejsce u osób pełnosprawnych. Zjawisko to ma także zastosowanie przy wykonywaniu czynności i zadań zawodowych. Przykładem może być wykonywanie pewnych czynności i zadań zawodowych jedną ręką, zamiast dwoma, albo orientowanie się w środowisku pracy za pomocą bodźców słuchowych i dotykowych, zamiast bodźców wzrokowych – jak to ma miejsce u osób niewidomych.

Ze zjawiskiem kompensacji związana jest następna zasada, która wskazuje na możliwość przystosowania całego procesu wykonywania pracy zawodowej do psychofizycznych możliwości i potrzeb pracowników niepełnosprawnych. Polega ona na zmianie lub zmodyfikowaniu tego procesu w ten sposób, aby pracownicy ci mogli wygodnie i bezpiecznie pracować oraz osiągać najlepsze wyniki. W zależności od konkretnego pracownika zakres tego przystosowania może być bardzo różny. Niektórzy pracownicy wymagają stosunkowo niewielkich lub nawet żadnych zmian czy mody-

fikacji do wykonywania zadań zawodowych przewidzianych dla danego stanowiska pracy.

Biorąc więc pod uwagę aktualny stan funkcjonalny, możliwości jego rozwoju w drodze rehabilitacji i szkolenia oraz możliwości skompensowania braków funkcjonalnych, potencjał zawodowy konkretnej osoby niepełnosprawnej może być bardzo wysoki, a nawet porównywalny z możliwościami osoby pełnosprawnej.

3. Zdolność do pracy osób niepełnosprawnych

Jak już podkreślono – zdolność do pracy osoby niepełnosprawnej zależy nie tyle od uszkodzenia jej organizmu i niepełnosprawności, lecz od wielu innych czynników, do których należą:

1) Indywidualny poziom rozwoju umysłowego i ogólne zdolności intelektualne (inteligencja). Im poziom ten jest wyższy, tym jego możliwości uzyskania wysokich kwalifikacji zawodowych są większe i szanse na satysfakcjonujące zatrudnienie wyższe.
2) Wysoki poziom rehabilitacji osoby niepełnosprawnej, pozwalający na samodzielne funkcjonowanie w sytuacjach zawodowych, a więc na samodzielne wykonywanie czynności samoobsługowych, samodzielne poruszanie się, samodzielny dojazd do pracy oraz na łatwe przystosowanie się do społecznego środowiska pracy.
3) Wysoki poziom kwalifikacji zawodowych. Wiele osób niepełnosprawnych osiąga takie same lub nawet wyższe kwalifikacje niż przeciętna osoba sprawna.
4) Cechy osobiste, takie jak właściwa samoocena – poczucie własnej wartości, aspiracje zawodowe, aktywność, motywacja do pracy i osiągnięcia odpowiedniej pozycji zawodowej, zdecydowanie i wytrwałość w dążeniu do osiągnięcia wyznaczonych celów zawodowych.
5) Dobre przygotowanie do pracy na otwartym rynku – poznanie zasad funkcjonowania pracowników w zwykłych zakładach pracy oraz przekonanie, że osoby niepełnosprawne mogą w nich pracować i osiągać podobne wyniki pracy jak pracownicy pełnosprawni.

O możliwościach zapewnienia osobie niepełnosprawnej stosownego zatrudnienia decydują nie tylko jej indywidualne możliwości zawodowe, lecz również czynniki środowiskowe, takie jak miejsce zamieszkania, dostępność

środków komunikacji, rozwój i struktura gospodarcza na danym terenie, a także sytuacja rodzinna. Ten zespół czynników, łącznie z wymienionymi wyżej, określa się jako możliwość zatrudnienia (ang. *employability*) danej osoby niepełnosprawnej na swoim terenie.

Mówiąc o zdolności do pracy kandydata do zatrudnienia, trzeba brać pod uwagę wiele czynników, a nie tylko koncentrować się na jego niepełnosprawności. Oznacza to, że w pierwszej kolejności należy oceniać jego mocne strony – czynniki i cechy pozytywne będące istotnymi elementami świadczącymi o zdolności do pracy. Przy ocenie możliwości zawodowych osoby niepełnosprawnej konieczne jest także ustalenie zakresu potrzeb oraz koniecznej pomocy i wsparcia dla zapewnienia odpowiednich warunków do wykonywania konkretnych zadań zawodowych i do jej adaptacji społeczno-zawodowej w miejscu pracy.

4. Niepełnosprawni klienci urzędów pracy

Istnieją dwa sposoby poszukiwania pracy:

1) aktywny – analizowanie ogłoszeń dotyczących poszukiwania pracowników i bezpośrednie zwracanie się do zakładów pracy, angażowanie krewnych lub znajomych w poszukiwanie pracy itp.;
2) zwracanie się do odpowiedniej instytucji rynku pracy, świadczącej usługi z zakresu pośrednictwa pracy, z prośbą o pomoc w poszukiwaniu odpowiedniej pracy i pracodawcy. W Polsce tymi instytucjami są powiatowe urzędy pracy, Ochotnicze Hufce Pracy oraz agencje zatrudnienia. W tym przypadku instytucja taka jest pośrednikiem między osobą poszukującą pracy a pracodawcą.

Niewątpliwie niektóre osoby niepełnosprawne radzą sobie same ze znalezieniem odpowiedniej dla siebie pracy. Jak jednak wykazują dane statystyczne, wiele osób niepełnosprawnych bezrobotnych i poszukujących pracy zwraca się głównie o pomoc do powiatowych urzędów pracy. Na przykład według danych z kwietnia 2011 r. w powiatowych urzędach pracy zarejestrowanych było łącznie 126 322 niepełnosprawnych osób, w tym 103 351 osób bezrobotnych i 22 971 osób poszukujących pracy niepozostających w zatrudnieniu[1]. Bezrobotną jest osoba, która nie jest zatrudniona i nie uzyskuje jakiegokolwiek dochodu z tytułu zatrudnienia lub wykonywania innej pracy zarobkowej, lub nie posiada innych źródeł dochodowych, np. renty, emerytury, lecz jest zdolna i gotowa do podjęcia pracy. Poszukującą pracy jest natomiast osoba, która z różnych powodów szuka innego zatrudnienia lub innych warunków pracy.

[1] Dane z bezrobocia rejestrowanego – sprawozdanie o rynku pracy MPiPS-01.

Jest to więc bardzo duża liczba osób niepełnosprawnych, które ubiegają się o pomoc w zatrudnieniu w powiatowych urzędach pracy. Dodatkowo osoby te muszą jednocześnie konkurować z bezrobotnymi osobami pełnosprawnymi, które również ubiegają się o zatrudnienie. Niepełnosprawni klienci trafiają do powiatowych urzędów pracy albo z własnej inicjatywy, albo są kierowani przez odpowiednie placówki: służby zdrowia, rehabilitacji, szkolne, lekarzy orzeczników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, zespoły do spraw orzekania o niepełnosprawności, zakłady pracy, organizacje pozarządowe itp.

Osoby niepełnosprawne ubiegające się o zatrudnienie i zwracające się o pomoc do powiatowych urzędów pracy stanowią grupę bardzo zróżnicowaną pod wieloma względami. Zróżnicowanie to wynika z cech i sytuacji życiowej osoby ubiegającej się o pracę. Przede wszystkim są to osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Są więc wśród nich:

1) **Osoby z niepełnosprawnością fizyczną**, do których należą:
   - osoby z niepełnosprawnością motoryczną (ruchową) – z uszkodzeniem narządu ruchu;
   - osoby z niepełnosprawnością narządów wewnętrznych – z przewlekłymi schorzeniami układu oddechowego (płuc), układu sercowo-naczyniowego, układu trawiennego, układu moczowego i innych układów.
2) **Osoby z niepełnosprawnością sensoryczną (zmysłów)**, do których należą:
   - osoby z niepełnosprawnością wzrokową – osoby niewidome i osoby słabowidzące;
   - osoby z niepełnosprawnością słuchową – osoby niesłyszące i osoby słabosłyszące.
3) **Osoby z niepełnosprawnością psychiczną**, do których należą:
   - osoby z niepełnosprawnością intelektualną – z umysłowym upośledzeniem;
   - osoby z zaburzeniami psychicznymi – z różnymi chorobami psychicznymi.
4) **Osoby ze złożoną niepełnosprawnością** – osoby z uszkodzeniem kilku narządów lub z różnymi przewlekłymi chorobami, np. osoby głuchoniewidome, osoby niewidome z niepełnosprawnością intelektualną, osoby z uszkodzonym narządem ruchu z zaburzeniami psychicznymi itp.[2]

[2] T. Majewski, *Podstawy rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych*, Akademia Pedagogiki Specjalnej, Warszawa 2002, s. 134.

Każdy rodzaj niepełnosprawności powoduje inne konsekwencje dla zawodowego funkcjonowania w zakładzie pracy oraz stawia inne wymagania co do organizacji pracy zawodowej dla konkretnego niepełnosprawnego pracownika. Może ona obejmować np. przystosowanie stanowiska i miejsca pracy do potrzeb pracownika niepełnosprawnego, pomoc i wsparcie w wykonywaniu przydzielonych zadań zawodowych lub w przystosowaniu się do fizycznego i społecznego środowiska pracy.

Poza osobami z uszkodzeniem różnych narządów organizmu klientami urzędów pracy są również osoby z różnym stopniem niepełnosprawności. Zgodnie z art. 4 ustawy o rehabilitacji – w zależności od rodzaju i zakresu tego uszkodzenia osoby są kwalifikowane do znacznego, umiarkowanego lub lekkiego stopnia niepełnosprawności:

- do **znacznego stopnia niepełnosprawności** zalicza się osobę z naruszoną sprawnością organizmu, niezdolną do pracy albo zdolną do pracy jedynie w warunkach pracy chronionej i wymagającą, w celu pełnienia ról społecznych, stałej lub długotrwałej opieki i pomocy innych osób w związku z niezdolnością do samodzielnej egzystencji;
- do **umiarkowanego stopnia niepełnosprawności** zalicza się osobę z naruszoną sprawnością organizmu, niezdolną do pracy albo zdolną do pracy jedynie w warunkach pracy chronionej lub wymagającą czasowej albo częściowej pomocy innych osób w celu pełnienia ról społecznych;
- do **lekkiego stopnia niepełnosprawności** zalicza się osobę z naruszoną sprawnością organizmu, powodującą w sposób istotny obniżenie zdolności do wykonywania pracy w porównaniu ze zdolnością, jaką wykazuje osoba o podobnych kwalifikacjach zawodowych z pełną sprawnością psychiczną i fizyczną lub mająca ograniczenia w pełnieniu ról społecznych dające się kompensować za pomocą wyposażenia w przedmioty ortopedyczne, środki pomocnicze lub środki techniczne.

Zaliczenie osoby do znacznego albo umiarkowanego stopnia niepełnosprawności nie wyklucza możliwości zatrudnienia jej u pracodawcy niezapewniającego warunków pracy chronionej w przypadkach:

- uzyskania pozytywnej opinii Państwowej Inspekcji Pracy o przystosowaniu przez pracodawcę stanowiska pracy do potrzeb osoby niepełnosprawnej;
- zatrudnienia w formie telepracy.

Stopień niepełnosprawności bardzo różnicuje osoby z uszkodzeniem organizmu i ma decydujący wpływ na możliwości zawodowe konkretnej osoby oraz na rodzaj i zakres konkretnej pomocy i wsparcia przy jej aktywizacji zawodowej. Stopień w połączeniu z określonym rodzajem niepełnosprawności może stwarzać potrzebę większego zakresu i rodzaju wspomagania oraz większych zmian w organizacji pracy.

Ponadto mówiąc o klientach powiatowych urzędów pracy, trzeba zwrócić uwagę na ich sytuację społeczną, którą może determinować możliwość zatrudnienia konkretnej osoby niepełnosprawnej. Podobnie jak wśród kandydatów pełnosprawnych, również wśród niepełnosprawnych spotyka się osoby, które:

- mają rodziny lub żyją samotnie;
- mieszkają w różnych miejscowościach – w dużych lub małych miastach, na wsiach często oddalonych od większych ośrodków (mogą więc mieć różne trudności z dojazdem do zakładu pracy);
- mieszkają w rejonach bardziej lub mniej rozwiniętych gospodarczo i o bardzo zróżnicowanej sytuacji na rynku pracy i podaży siły roboczej.

Sytuacja społeczna może mieć zatem duży wpływ na trudności w zatrudnieniu konkretnej osoby niepełnosprawnej.

Podobnie jak wśród osób pełnosprawnych bezrobotnych i poszukujących pracy, do powiatowych urzędów pracy trafiają również osoby niepełnosprawne z różnym poziomem kwalifikacji i doświadczenia zawodowego. Są wśród nich:

1) młodzież niepełnosprawna, która ukończyła odpowiednią szkołę zawodową lub uczelnię i chce podjąć pracę (absolwenci);
2) dorosłe osoby niepełnosprawne w wieku aktywności zawodowej, posiadające odpowiednie kwalifikacje zawodowe oraz odpowiednie doświadczenie zawodowe, lecz pozostające przez dłuższy okres bierne zawodowo;
3) dorosłe osoby niepełnosprawne w wieku aktywności zawodowej, nieposiadające kwalifikacji zawodowych i doświadczenia zawodowego, pozostające przez dłuższy okres bierne zawodowo, lecz chcące pracować;
4) osoby, które na skutek różnych przyczyn stały się niepełnosprawne w wieku aktywności zawodowej i utraciły możliwość kontynuowania dotychczasowego zatrudnienia, lecz chcą nadal być aktywne zawodowo.

Są więc wśród nich zarówno osoby posiadające często bardzo wysokie kwalifikacje uzyskane na wyższych uczelniach, jak również osoby bez kwalifikacji i doświadczenia zawodowego, które potrzebują uprzednio odpowiedniego przygotowania do pracy – poprzez szkolenia zawodowe, a następnie znalezienie odpowiedniego stanowiska pracy i ewentualne wsparcie i pomoc w adaptacji społeczno-zawodowej w zakładzie pracy. Mogą to być także osoby w różnym stopniu zrehabilitowane, a więc przygotowane do samodzielnego funkcjonowania w sytuacjach życia codziennego i społecznego.

Rodzaj i stopień niepełnosprawności oraz sytuacja społeczna konkretnego klienta urzędu pracy mogą więc wyznaczać specjalne potrzeby związane z doborem pracy i ze zmianą organizacji pracy dla pracownika niepełnosprawnego. Biorąc pod uwagę specjalne potrzeby pracowników niepełnosprawnych, można wyróżnić:

- osoby niepełnosprawne, które mogą być zatrudnione na warunkach konkurencyjnych, a więc na takich samych jak każdy inny pracownik. Oznacza to, że mogą one wykonywać taki sam zakres zadań zawodowych jak pracownicy sprawni bez żadnych zmian i modyfikacji ani specjalnej pomocy i wsparcia, np. radca prawny z uszkodzeniem kończyny dolnej lub zegarmistrz ze schorzeniami wewnętrznymi;
- osoby niepełnosprawne, które mogą również być zatrudnione na warunkach konkurencyjnych, pod warunkiem że zapewni się im pewne przystosowanie stanowiska pracy, np. dodatkowe oświetlenie dla pracownika słabowidzącego, zmodyfikowane stanowisko pracy dla pracownika na wózku inwalidzkim;
- osoby niepełnosprawne, które wymagają dobrania dla nich odpowiedniego stanowiska pracy i zadań zawodowych, np. wykonają tylko niektóre zadania przewidziane na określonym stanowisku (zwykle konieczne jest przystosowanie stanowiska i miejsca pracy);
- osoby niepełnosprawne, które nie posiadają żadnych kwalifikacji zawodowych i często żadnego doświadczenia zawodowego. Potrzebują one określonego czasu na przyuczenie się do wykonywania zadań zawodowych w zakładzie pracy oraz pomocy i wsparcia innego pracownika pracującego okresowo razem z pracownikiem niepełnosprawnym (zatrudnienie wspomagane – trener pracy). Mogą również wymagać przystosowania stanowiska pracy.

Jak wynika z przedstawionej analizy, istnieje wiele różnorodnych czynników, które mają wpływ na możliwość zatrudnienia danej osoby. Często u jednej osoby bezrobotnej czy poszukującej pracy może nałożyć się kilka czynników. Złożoność sytuacji niepełnosprawnych kandydatów do zatrudnienia może być więc bardzo duża – niejednokrotnie na danym rynku pracy trudno znaleźć stosowne rozwiązanie problemów zawodowych klienta urzędu pracy.

5. Poradnictwo zawodowe i pośrednictwo pracy – ważne etapy rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych

5.1. Problemy zawodowe osób niepełnosprawnych

Jak już wcześniej podkreślono, wiele osób niepełnosprawnych ma wiele problemów związanych z aktywnością zawodową. Zaczynają się one już w momencie, kiedy młoda osoba niepełnosprawna kończy szkołę podstawową czy gimnazjum i musi zdecydować się na wybór dalszej nauki w odpowiedniej placówce edukacyjnej z perspektywą na późniejsze zatrudnienie. Trzeba więc wybrać odpowiednią szkołę o określonym profilu zawodowym lub zdecydować się na inną formę przygotowania do pracy. Podobne problemy z wyborem zawodu mają osoby, które w późniejszym okresie życia stały się niepełnosprawne i wymagają zmiany zawodu – przekwalifikowania.

Ponadto wiele osób niepełnosprawnych może mieć problemy z pobieraniem nauki w odpowiedniej placówce szkolnej, a więc z opanowaniem wiedzy teoretycznej i praktycznych umiejętności oraz form funkcjonowania w sytuacjach zawodowych. Nie zawsze szkoły ogólnodostępne są gotowe i przygotowane do przyjmowania i uczenia uczniów niepełnosprawnych. Szczególnie może to dotyczyć nauczycieli i instruktorów zawodu, którzy nie mają odpowiedniego przygotowania i nie potrafią pracować z uczniami z określonymi rodzajami niepełnosprawności, np. z uczniami niewidomymi, niesłyszącymi czy z niepełnosprawnością intelektualną (umysłowym upośledzeniem).

Osoby niepełnosprawne mają jednak problemy ze znalezieniem stosownej dla siebie pracy. Stosunek wielu pracodawców do przyjmowania tego ro-

dzaju kandydatów bardzo często jest nieprzychylny. W końcu wiele osób niepełnosprawnych w początkowym okresie zatrudnienia ma trudności z przystosowaniem się do wykonywania zadań i obowiązków zawodowych w zakładzie pracy. Mogą one także napotykać pewne bariery w przystosowaniu się do fizycznego środowiska pracy. Inny problem stanowi także ułożenie sobie poprawnych i harmonijnych stosunków z zespołem pracowniczym w środowisku pracy.

Są to problemy, które wymagają specjalnych rozwiązań. Osoby niepełnosprawne potrzebują więc różnych form pomocy w ich rozwiązaniu dla uzyskania trwałego i satysfakcjonującego zatrudnienia.

5.2. Rehabilitacja zawodowa jako pomoc w rozwiązaniu problemów zawodowych osób niepełnosprawnych

Celem rehabilitacji zawodowej jest udzielanie osobom niepełnosprawnym pomocy w rozwiązaniu ich problemów zawodowych na wszystkich jej etapach. Pomoc ta udzielana jest w formie specjalnych usług. Międzynarodowa Organizacja Pracy określa **rehabilitację zawodową** jako „część ogólnego procesu rehabilitacji, polegająca na udzieleniu osobie niepełnosprawnej takich usług, jak: poradnictwo zawodowe, szkolenie zawodowe i zatrudnienie, aby umożliwić jej uzyskanie, utrzymanie i awans w odpowiedniej pracy, a przez to integrację lub reintegrację w normalne życie społeczne”[3]. Usługi wspomagające w tym zakresie to: poradnictwo zawodowe, szkolenie zawodowe, pośrednictwo pracy, a także pomoc w przystosowaniu się do wykonywania pracy w początkowym okresie zatrudnienia w zakładzie pracy, aby utrzymać się w zatrudnieniu przez dłuższy czas. W związku z tym w rehabilitacji zawodowej wyodrębnia się cztery etapy:

1) **poradnictwo zawodowe** – polega na udzielaniu pomocy osobie niepełnosprawnej w wyborze lub w ponownym wyborze (zmianie) odpowiedniego dla siebie zawodu, a więc odpowiedniej szkoły zawodowej, uczelni, kursu zawodowego. Pomoc na tym etapie jest bardzo ważna, gdyż podjęte decyzje zawodowe będą miały duże znaczenie dla prawidłowego przebiegu następnych etapów.

[3] *Zalecenie nr 168 dotyczące rehabilitacji zawodowej i zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Genewa 1983*, Rehabilitacja Społeczna i Zawodowa 1992, nr 1–3.

2) **przygotowanie do pracy zawodowej** – polega na opanowaniu przez osobę niepełnosprawną niezbędnej wiedzy teoretycznej, umiejętności praktycznych oraz form funkcjonowania i zachowania się w sytuacjach zawodowych. Kierunek i forma szkolenia lub kształcenia zawodowego są wybierane na podstawie ustaleń na pierwszym etapie.
3) **zatrudnienie** osoby niepełnosprawnej (po pomyślnym ukończeniu przygotowania do pracy) na odpowiednio dobranym stanowisku pracy, odpowiadającym psychofizycznym możliwościom i uzyskanym kwalifikacjom zawodowym. Na tym etapie istotna jest pomoc w formie **pośrednictwa pracy** lub przygotowania jej do samodzielnego poszukiwania pracy poprzez odpowiednie przeszkolenie. Umieszczenie osoby niepełnosprawnej w odpowiedniej pracy jest ukoronowaniem całego procesu rehabilitacji zawodowej, lecz jeszcze go nie kończy.
4) **pomoc w społeczno-zawodowej adaptacji w zakładzie pracy**, zwłaszcza w początkowym okresie zatrudnienia. Dotyczy ona pomocy w wykonywaniu zadań zawodowych, poznania nowego środowiska pracy – fizycznego i społecznego – aby móc dobrze wypełniać zadania pracownika i spełniać oczekiwania pracodawcy[4].

W ten sposób przeprowadzona rehabilitacja zawodowa zapewni osobie niepełnosprawnej włączenie się w zwykłe życie społeczności, w której żyje – integrację społeczną, lub ponowne włączenie się po nabyciu niepełnosprawności w okresie zatrudnienia i okresowym wyłączeniu się z niego – reintegracja społeczna.

Zgodnie z art. 8 ustawy o rehabilitacji rehabilitacja zawodowa ma na celu ułatwienie osobie niepełnosprawnej uzyskania i utrzymania odpowiedniego zatrudnienia i awansu zawodowego przez umożliwienie jej korzystania z poradnictwa zawodowego, szkolenia zawodowego i pośrednictwa pracy. Do realizacji tego celu niezbędne jest:

1) dokonanie oceny zdolności do pracy, w szczególności przez:
   – przeprowadzenie badań lekarskich i psychologicznych umożliwiających określenie sprawności fizycznej, psychicznej i umysłowej do wykonywania zawodu oraz ocenę możliwości zwiększenia tej sprawności,
   – ustalenie kwalifikacji, doświadczeń zawodowych, uzdolnień i zainteresowań;

[4] T. Majewski, C. Miżejewski, W. Sobczak, *Gmina a niepełnosprawność*, Krajowa Izba Gospodarczo-Rehabilitacyjna, Warszawa 2007, s. 80–81.

2) prowadzenie poradnictwa zawodowego uwzględniającego ocenę zdolności do pracy oraz umożliwiającego wybór odpowiedniego zawodu i szkolenia;
3) przygotowanie zawodowe z uwzględnieniem perspektyw zatrudnienia;
4) dobór odpowiedniego miejsca pracy i jego wyposażenie;
5) określenie środków technicznych umożliwiających lub ułatwiających wykonywanie pracy, a w razie potrzeby – przedmiotów ortopedycznych, środków pomocniczych, sprzętu rehabilitacyjnego itp.

6. Zadania urzędów pracy w zakresie poradnictwa zawodowego i pośrednictwa pracy dla osób niepełnosprawnych

Za politykę rynku pracy odpowiedzialny jest minister właściwy do spraw pracy, aktualnie minister pracy i polityki społecznej. Do jego zadań należy przygotowywanie i koordynacja realizacji Krajowego planu działań, który ma na celu zapewnienie możliwie najpełniejszego zatrudnienia obywatelom oraz maksymalne zredukowanie stopy bezrobocia. Do jego zadań należy również koordynacja publicznych służb zatrudnienia. Analogicznie za tego rodzaju zadania na szczeblu wojewódzkim jest odpowiedzialny samorząd województwa. Najważniejszym ogniwem w realizacji polityki rynku pracy jest samorząd powiatu. W ramach tej polityki opracowuje on i realizuje programy promocji zatrudnienia oraz aktywizacji lokalnego rynku pracy, zgodnie z powiatową strategią rozwiązywania problemów społecznych. To głównie władze powiatowe są odpowiedzialne za zapewnienie obywatelom, w tym również niepełnosprawnym, odpowiedniej pracy. Obowiązek ten wynika zarówno z ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (tekst jedn.: Dz. U. z 2008 r. Nr 69, poz. 415 z późn. zm.; dalej: ustawa o promocji zatrudnienia), jak i z wymienionej już ustawy o rehabilitacji.

Zgodnie z art. 9 ust. 1 ustawy o promocji zatrudnienia do zadań samorządu powiatu w zakresie polityki rynku pracy należy między innymi udzielanie pomocy bezrobotnym i poszukującym pracy w znalezieniu pracy, a także pracodawcom w pozyskiwaniu pracowników przez pośrednictwo pracy i poradnictwo zawodowe. Dotyczy to również osób niepełnosprawnych zarejestrowanych w powiatowych urzędach pracy jako bezrobotne lub poszukujące pracy (art. 2). Osoby takie mają prawo do

korzystania ze wszystkich usług i instrumentów rynku pracy na zasadach określonych w przepisach ustawy o promocji zatrudnienia, jak np. szkoleń zawodowych, staży, badań lekarskich i psychologicznych itp. Również w ustawie o rehabilitacji zadanie to zostało przedstawione w sposób bardziej szczegółowy. Zgodnie z art. 35a ustawy o rehabilitacji do zadań powiatu w obszarze aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych należą m.in.:

1) opracowywanie i realizacja, zgodnych z powiatową strategią dotyczącą rozwiązywania problemów społecznych, powiatowych programów działań na rzecz osób niepełnosprawnych w zakresie:
   a) rehabilitacji społecznej,
   b) rehabilitacji zawodowej i zatrudniania,
   c) przestrzegania praw osób niepełnosprawnych;
2) pośrednictwo pracy i poradnictwo zawodowe dla osób niepełnosprawnych, ich szkolenie oraz przekwalifikowanie;
3) kierowanie osób niepełnosprawnych, które wymagają specjalistycznego programu szkolenia oraz rehabilitacji leczniczej i społecznej, do specjalistycznego ośrodka szkoleniowo-rehabilitacyjnego lub innej placówki szkoleniowej;
4) doradztwo organizacyjno-prawne i ekonomiczne w zakresie działalności gospodarczej lub rolniczej podejmowanej przez osoby niepełnosprawne;
5) współpraca z właściwym terenowo inspektorem pracy w zakresie oceny i kontroli miejsc pracy osób niepełnosprawnych.

Zadania te są realizowane głównie przez powiatowe urzędy pracy. Pośrednictwo pracy i poradnictwo zawodowe dla osób niepełnosprawnych zostały więc ustawowo określone i odpowiedzialność w tym zakresie ustalona. Zatrudnianie osób niepełnosprawnych jest problemem bardzo złożonym i charakteryzuje się pewną specyfiką w porównaniu z zatrudnianiem osób pełnosprawnych. Wymaga ono specjalnego podejścia i wspomagania przez pracowników dobrze przygotowanych do świadczenia usług w zakresie poradnictwa zawodowego i pośrednictwa pracy. Od ich profesjonalizmu w znacznym stopniu zależy skuteczność działań w zakresie zapewnienia osobom niepełnosprawnym stosownego zatrudnienia, szczególnie na otwartym rynku pracy.

W rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 września 2010 r. w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pra-

cy (Dz. U. Nr 177, poz. 1193) zostały bardziej precyzyjnie określone standardy i warunki udzielania usług z zakresu poradnictwa zawodowego i pośrednictwa pracy. Są to przepisy, które w pewnym stopniu ułatwiają świadczenie tych usług osobom niepełnosprawnym ubiegającym się o zatrudnienie.

7. Specyfika poradnictwa zawodowego dla osób niepełnosprawnych

7.1. Formy pomocy osobom niepełnosprawnym w rozwiązaniu ich problemów zawodowych

Jak już zaznaczono wcześniej w rozdziale 4 „Niepełnosprawni klienci urzędów pracy", do powiatowych urzędów pracy trafiają różni niepełnosprawni klienci. Są wśród nich również:

1) dorosłe osoby niepełnosprawne w wieku aktywności zawodowej, nieposiadające kwalifikacji zawodowych i doświadczenia zawodowego, pozostające przez dłuższy okres bierne zawodowo, lecz chcące pracować. Takie osoby zwykle wymagają pomocy w wyborze odpowiedniego zawodu lub formy przygotowania się do wykonywania pracy zawodowej;
2) osoby, które na skutek różnych przyczyn stały się niepełnosprawne w wieku aktywności zawodowej i utraciły możliwość kontynuowania dotychczasowego zatrudnienia, lecz chcą nadal być aktywne zawodowo. Związane jest to z wyborem innego kierunku i formy szkolenia zawodowego lub zatrudnienia.

Obie grupy wymagają więc pomocy w rozwiązaniu swoich problemów związanych z aktywizacją zawodową, czyli poradnictwa zawodowego. Przeciwieństwem są niepełnosprawni absolwenci różnych uczelni i inne osoby niepełnosprawne, które zdobyły kwalifikacje zawodowe i poszukują tylko odpowiedniej pracy. Te osoby potrzebują przede wszystkim pośrednictwa pracy. Pomoc w zakresie poradnictwa zawodowego może dotyczyć:

– **wyboru zawodu**, czyli odpowiedniego kierunku szkolenia lub kształcenia zawodowego, który z jednej strony odpowiadałby psychofizycz-

nym możliwościom osoby niepełnosprawnej, a z drugiej – jej zdolnościom, preferencjom, zainteresowaniom i aspiracjom zawodowym;
- **podjęcia pracy**, czyli rodzaju i formy zatrudnienia, która odpowiadałaby jej psychofizycznym możliwościom i uzyskanym kwalifikacjom zawodowym – dotyczy to osób, które uzyskały odpowiednie kwalifikacje zawodowe lub przeszły odpowiednie przeszkolenie i poszukują właściwego dla siebie zatrudnienia;
- **przekwalifikowania**, czyli zmiany zawodu lub warunków pracy, w przypadku osób, u których wystąpiło naruszenie sprawności organizmu w okresie aktywności zawodowej i nie mogą one kontynuować zatrudnienia w dotychczasowym zawodzie lub na dotychczasowych warunkach.

Ustawa o promocji zatrudnienia w art. 38 wyróżnia, obok poradnictwa zawodowego, również informację zawodową jako usługę rynku pracy mającą na celu udzielanie pomocy klientom bezrobotnym i poszukującym pracy w wyborze odpowiedniego zawodu i miejsca zatrudnienia. Polegają one w szczególności na:
- udzielaniu informacji o zawodach, rynku pracy oraz możliwościach szkolenia i kształcenia;
- udzielaniu porad z wykorzystaniem standaryzowanych metod ułatwiających wybór zawodu, zmianę kwalifikacji, podjęcie lub zmianę zatrudnienia, w tym badaniu zainteresowań i uzdolnień zawodowych;
- kierowaniu na specjalistyczne badania psychologiczne i lekarskie umożliwiające wydawanie opinii o przydatności zawodowej do pracy i zawodu albo kierunku szkolenia;
- inicjowaniu, organizowaniu i prowadzeniu grupowych porad zawodowych dla bezrobotnych i poszukujących pracy.

Ponadto polegają one na udzielaniu pomocy pracodawcom w:
- doborze kandydatów do pracy spośród bezrobotnych i poszukujących pracy;
- wspieraniu rozwoju zawodowego pracodawcy i jego pracowników przez udzielanie porad zawodowych.

7.2. Znaczenie poradnictwa zawodowego dla osób niepełnosprawnych

Poradnictwo zawodowe lub tylko informacja zawodowa są szczególnie ważne dla osób niepełnosprawnych, które z reguły mają więcej problemów

i trudności z odpowiednim dla siebie wyborem zawodu, ze zmianą zawodu czy z wyborem miejsca pracy niż osoby pełnosprawne. Zazwyczaj większość z nich nie potrafi poradzić sobie z rozwiązaniem tych problemów bez specjalnej pomocy innych osób. Wynikają one z tego, że:

1) Osoby niepełnosprawne mają zwykle ograniczoną zdolność do pracy na skutek naruszenia sprawności organizmu i trudniej im samodzielnie ocenić swoje możliwości zawodowe i pozycję w stosunku do rynku pracy.
2) Bardzo często ich ogólny rozwój osobowy i zawodowy nie osiąga takiego samego poziomu jak u osób pełnosprawnych. Nie mają więc ukształtowanego obrazu swoich możliwości zawodowych i poglądu na swoją przyszłość zawodową. Często mają one braki w ukształtowaniu ogólnych umiejętności stanowiących podstawę szkolenia lub kształcenia zawodowego oraz brak doświadczenia w pełnieniu różnych ról zawodowych, które ma młodzież pełnosprawna, kiedy staje przed podjęciem decyzji dotyczącej kariery zawodowej.
3) Z reguły są one w większym stopniu pozbawione informacji zawodowej – mają mniejszą znajomość wymagań różnych zawodów i stanowisk pracy oraz mniejsze rozeznanie w rynku pracy, gdyż proces orientacji zawodowej nie był w stosunku do nich systematycznie prowadzony.
4) Podjęcie niewłaściwej lub przypadkowej decyzji zawodowej ma dla nich większe konsekwencje niż w przypadku osób pełnosprawnych. Naraża je bowiem na porażkę zawodową, a mianowicie na trudności lub niemożliwość uzyskania zatrudnienia w wybranym i wyuczonym zawodzie. Wiąże się to z rozczarowaniem i sytuacjami stresowymi z powodu zbędnego i zmarnowanego wysiłku. W konsekwencji sytuacja taka może prowadzić do rezygnacji z dalszej rehabilitacji zawodowej i aktywności zawodowej.

Dla niektórych niepełnosprawnych klientów wystarczy udzielenie informacji zawodowej, by podjęli stosowną dla siebie decyzję zawodową. Informacja zawodowa jest to zbiór wiadomości o zawodzie, zawierający istotne jego elementy, ważne dla osób, które chcą go wybrać. Doradca zawodowy znający dobrze problemy zawodowe osób niepełnosprawnych może bez większych trudności udzielić swojemu klientowi oczekiwanych informacji.

Osoby niepełnosprawne w szczególny sposób potrzebują informacji dotyczących:

– możliwości szkolenia i kształcenia zawodowego dla osób niepełnosprawnych, ze szczególnym uwzględnieniem rodzaju i stopnia naru-

szenia sprawności organizmu, reprezentowanego przez zainteresowaną osobę;
– różnych zawodów i specjalności, stawianych przez nie wymagań fizycznych i psychicznych oraz wskazań i przeciwwskazań co do ich wykonywania;
– możliwości uzyskania zatrudnienia w danym zawodzie i sytuacji na lokalnym rynku pracy;
– przepisów regulujących sprawę rehabilitacji zawodowej i zatrudnienia osób niepełnosprawnych[5].

Większość z niepełnosprawnych klientów urzędów pracy wymaga jednak porady zawodowej, czyli profesjonalnej opinii i sugestii, do podjęcia optymalnej decyzji dotyczącej sytuacji zawodowej. W praktyce obie formy pomocy w rozwiązaniu problemów zawodowych osoby niepełnosprawnej dotyczące wyboru odpowiedniego zawodu lub jego zmiany wzajemnie się przeplatają i uzupełniają, a czasami trudno określić, co jest zwykłą informacją zawodową, a co poradą zawodową.

7.3. Zasady poradnictwa zawodowego dla osób niepełnosprawnych

Udzielenie porady zawodowej przez doradcę zawodowego jest usługą bardziej złożoną niż udzielenie tylko informacji zawodowej. Musi ono być oparte na:
– wynikach kompleksowych badań i ocenie zdolności do pracy niepełnosprawnego klienta oraz
– analizie i rozeznaniu szans zawodowych na rynku pracy w oparciu o jego indywidualną sytuację zawodową.

Warunkami udzielenia wartościowej porady zawodowej niepełnosprawnemu klientowi przez doradcę zawodowego są:
1) poznanie jego możliwości (potencjału) zawodowych – należy przez nie rozumieć:
   – aktualne jego cechy (właściwości) biologiczne, psychiczne i społeczne,

[5] T. Majewski, *Rehabilitacja zawodowa i zatrudnienie osób niepełnosprawnych dla pracowników terenowych*, Krajowa Izba Gospodarczo-Rehabilitacyjna, Warszawa 1999, s. 31.

– potencjalne możliwości ich rozwoju poprzez zabiegi rehabilitacyjne, szkolenie, organizację stanowiska i miejsca pracy oraz zaopatrzenie go w potrzebne pomoce techniczne ułatwiające i umożliwiające funkcjonowanie w miejscu pracy.

Dokonuje się ono w oparciu o ocenę zdolności do pracy osoby ubiegającej się o poradę zawodową.

2) znajomość wymagań stawianych człowiekowi przez pracę zawodową i przez konkretne zawody lub stanowiska pracy. Tego rodzaju informacje zawierają tzw. charakterystyki zawodów.
3) ścisłe dopasowanie i stwierdzenie zgodności wymagań zawodu lub stanowiska pracy z potencjałem zawodowym osoby poszukującej porady zawodowej.

Uwzględnianie tych zasad będzie gwarantować sukces w uzyskaniu odpowiednich kwalifikacji zawodowych, a następnie w otrzymaniu i wykonywaniu pracy zawodowej.

8. Ocena zdolności do pracy osób niepełnosprawnych

Wiele osób niepełnosprawnych do podjęcia odpowiedniej decyzji zawodowej potrzebuje dokładnej oceny zawodowej – tj. oceny zdolności do pracy. Zdolność do pracy to zespół warunków wewnętrznych umożliwiających człowiekowi wykonywanie pracy zawodowej. Stanowią je cechy (właściwości):

1) fizyczne, jak stan zdrowia, sprawność funkcjonowania poszczególnych narządów i systemów organizmu, fizyczna wydolność wysiłkowa.
2) psychiczne, jak: rozwój umysłowy, zdolność uczenia się, cechy osobowości decydujące o zachowaniu się w sytuacjach zawodowych, motywacja itp.
3) zawodowe, jak: wykształcenie ogólne, kwalifikacje zawodowe, doświadczenie zawodowe.
4) społeczne, jak: postawa – otwartość wobec innych ludzi, umiejętność współpracy, współdziałania i komunikowania się z innymi osobami.

Natomiast przez ocenę zdolności do pracy należy rozumieć „postępowanie zespołu specjalistów, mające na celu ustalenie aktualnych i potencjalnych możliwości zawodowych osoby niepełnosprawnej”[6]**.** W przypadku klientów niepełnosprawnych ocena ta musi mieć szczególnie charakter kompleksowy, uwzględniający wiele czynników, które mogą mieć istotny wpływ na ich dalsze losy zawodowe.

Ocena dokonana przez zespół specjalistów powinna w pierwszej kolejności rozstrzygnąć, czy dana osoba jest zdolna do pracy w ogóle. Jeśli odpowiedź na to pytanie jest pozytywna, to w wyniku tej oceny powinno

[6] *Ibidem*, s. 39 i n.

ustalić się jej przydatność do określonego zawodu lub zawodów, czyli optymalny kierunek szkolenia lub kształcenia zawodowego, lub formę zatrudnienia. Ocena powinna również wskazywać na warunki, jakie należy stworzyć osobie niepełnosprawnej, aby mogła się do danej pracy przygotować i ją wykonywać. Ocena zdolności do pracy musi być kompleksowa, czyli obejmować wszystkie cechy (właściwości) osoby niepełnosprawnej decydujące o jej możliwościach zawodowych, a więc cechy fizyczne, psychiczne, zawodowe i społeczne. W związku z tym w skład zespołu oceniającego muszą wchodzić następujący specjaliści: lekarz lub lekarze specjaliści (w zależności od potrzeby), psycholog, pracownik socjalny, doradca zawodowy, pracownik do spraw pośrednictwa pracy i inni w miarę potrzeby. Każdy z tych specjalistów bada inny aspekt możliwości zawodowych osoby niepełnosprawnej.

1) Ocena społecznej sytuacji osoby niepełnosprawnej

Zwykle ocena zdolności do pracy rozpoczyna się od ustalenia społecznych cech osoby niepełnosprawnej, warunkujących możliwość podjęcia szkolenia lub zatrudnienia. Taką ocenę przeprowadza pracownik socjalny lub doradca zawodowy. W szczególności analizie i ocenie na tym etapie podlega sytuacja społeczna osoby niepełnosprawnej, a mianowicie:

- wiek, stan cywilny, liczba dzieci, inni członkowie rodziny, warunki mieszkaniowe;
- miejsce jej zamieszkania i ogólna jego charakterystyka gospodarcza, a więc wieś, małe miasteczko, duże miasto oraz teren rolniczy lub przemysłowy, istniejący rodzaj usług dla ludności, możliwości transportu itp.;
- stosunek członków rodziny do osoby niepełnosprawnej i jej aktywizacji zawodowej.

2) Medyczna ocena zdolności do pracy osoby niepełnosprawnej

Lekarz lub lekarze powinni ustalić:

- diagnozę dotyczącą aktualnego stanu zdrowia, uszkodzenia poszczególnych narządów i czynności organizmu, fizycznej wydolności wysiłkowej i możliwości pracy w określonych warunkach;

– prognozę obejmującą ustalenie, czy uszkodzenie i niepełnosprawność organizmu mają charakter stały, ustabilizowany, czy możliwa jest ewentualna poprawa lub pogłębienie obecnego stanu zdrowia;
– wskazania dotyczące najbardziej odpowiedniego, z medycznego punktu widzenia, kierunku szkolenia, kształcenia i rodzaju zatrudnienia oraz najkorzystniejszych warunków pracy;
– przeciwwskazania odnoszące się do rodzaju i warunków pracy.

3) Ocena zawodowej sytuacji osoby niepełnosprawnej

Doradca zawodowy ustala w wyniku wywiadu zawodowego:
– wykształcenie ogólne i zawodowe osoby niepełnosprawnej, uzyskane przed i po nabyciu niepełnosprawności;
– przebieg pracy zawodowej przed i po nabyciu niepełnosprawności (rodzaj i okres wykonywanego zatrudnienia), czyli doświadczenie zawodowe;
– przyczynę ostatniego zaprzestania zatrudnienia;
– ewentualne plany zawodowe dotyczące kształcenia (szkolenia) zawodowego i zatrudnienia;
– potrzebne przystosowanie stanowiska i miejsca pracy (nauki) oraz warunki pracy;
– charakterystykę miejsca zamieszkania z punktu widzenia możliwości kształcenia (szkolenia) zawodowego i zatrudnienia.

4) Psychologiczna ocena zdolności do pracy osoby niepełnosprawnej

Jest ona dokonywana przez psychologa i powinna obejmować nie tylko aktualne cechy psychiczne istotne do wykonywania pracy zawodowej, lecz również możliwości ich rozwoju u osoby niepełnosprawnej. Cechy psychiczne nie są niezmienne i odpowiednio postępując, można je kształtować. Można także kształtować cechy istotne dla wykonywania określonego zawodu. Dla celów poradnictwa zawodowego, w wyniku badań psychologicznych, powinno się ustalić:
– ogólny poziom rozwoju umysłowego – sprawność funkcji intelektualnych pozwalających na podjęcie odpowiedniego kształcenia lub szko-

lenia zawodowego oraz uzyskania odpowiedniego poziomu kwalifikacji zawodowych;
- sprawność manualną pozwalającą na wykonywanie prac o różnym poziomie precyzji;
- specjalne uzdolnienia, jak np. językowe, matematyczne, informatyczne, muzyczne, które mogą stanowić podstawę do uzyskania stosownej pracy i statusu zawodowego;
- zainteresowania i preferencje zawodowe, które zwykle stanowią główne czynniki motywacyjne do podjęcia nauki lub pracy;
- główny czynnik motywacyjny do podjęcia pracy zawodowej – uzyskanie środków do życia, potrzeba samorealizacji, podniesienie jakości swojego życia, integracja z innymi ludźmi;
- cechy psychiczne, istotne ze względu na wykonywanie zadań zawodowych, jak np. zdolność organizowania sobie pracy, systematyczność, dokładność i wytrwałość w wykonywaniu zadań zawodowych, obowiązkowość, zdolność radzenia sobie z sytuacjami trudnymi;
- cechy psychiczne mogące mieć negatywny wpływ na funkcjonowanie i zachowanie się w sytuacjach zawodowych, jak np. brak akceptacji i adaptacji do niepełnosprawności, zaburzenia zachowania, kompleks mniejszej wartości, problemy emocjonalne;
- cechy społeczne – zdolność komunikowania się z innymi osobami, otwartość na kontakty społeczne, gotowość do współdziałania i współpracy w zespole;
- inne czynniki mogące mieć wpływ na wykonywanie pracy oraz funkcjonowanie i zachowanie się w sytuacjach zawodowych.

Ostateczną ocenę możliwości zawodowych osoby badanej dokonuje na posiedzeniu cały zespół, a więc lekarz, pracownik socjalny, psycholog, doradca zawodowy, pracownik zajmujący się zatrudnianiem i ewentualnie inni specjaliści. Po przeanalizowaniu wyników wszystkich badań sporządzają oni ostateczną diagnozę zawodową. Ocena zdolności do pracy dla celów poradnictwa zawodowego jest przede wszystkim zadaniem **powiatowych zespołów do spraw orzekania o niepełnosprawności** w stosunku do osób, które ubiegają się o oficjalny status osoby niepełnosprawnej oraz chcą w dalszym ciągu być aktywne zawodowo. Są to osoby, które następnie na ogół trafiają do powiatowych urzędów pracy. Zgodnie z art. 6b ustawy o rehabilitacji w orzeczeniu zespołu, poza ustaleniem niepełnosprawności lub stopnia niepełnosprawności, powinny być zawarte wskazania dotyczące:

- odpowiedniego zatrudnienia uwzględniającego psychofizyczne możliwości danej osoby;
- szkolenia, w tym specjalistycznego;
- zatrudnienia w zakładzie aktywności zawodowej;
- uczestnictwa w terapii zajęciowej;
- konieczności zaopatrzenia w przedmioty ortopedyczne, środki pomocnicze oraz pomoce techniczne ułatwiające funkcjonowanie danej osoby;
- korzystania z systemu środowiskowego wsparcia w samodzielnej egzystencji, przez co rozumie się korzystanie z usług socjalnych, opiekuńczych, terapeutycznych i rehabilitacyjnych świadczonych przez sieć instytucji pomocy społecznej, organizacje pozarządowe oraz inne placówki;
- konieczności stałej lub długotrwałej opieki lub pomocy innej osoby w związku ze znacznie ograniczoną możliwością samodzielnej egzystencji;
- konieczności stałego współudziału na co dzień opiekuna dziecka w procesie jego leczenia, rehabilitacji i edukacji.

Precyzując dokładniej, diagnoza ta powinny zawierać:

1) określenie zdolności lub niezdolności do pracy zarobkowej osoby niepełnosprawnej;
2) najbardziej zalecany kierunek kształcenia lub szkolenia zawodowego, staż, szkolenie wewnątrzzakładowe, kurs zawodowy;
3) ewentualne uzupełnienie wykształcenia podstawowego, kontynuacja wykształcenia ogólnego, a następnie podjęcie studiów;
4) rodzaj i forma zatrudnienia (zwykły zakład pracy, zakład pracy chronionej, telepraca, praca nakładcza);
5) zalecane warunki pracy (praca dzienna, w pomieszczeniach zamkniętych, dobrze ogrzanych, nieprzekraczających normalnego poziomu natężenia hałasu) i ewentualne przeciwwskazania dotyczące warunków pracy;
6) zalecenia dotyczące zabiegów leczniczych i rehabilitacyjnych, mających na celu zwiększenie możliwości funkcjonalnych;
7) zalecenia dotyczące zaopatrzenia w sprzęt ortopedyczny i rehabilitacyjny oraz adaptacji stanowiska i miejsca pracy;
8) inne zalecenia, które mogą służyć lepszemu przygotowaniu się do pracy lub wykonywaniu zatrudnienia.

Na ogół w posiedzeniu zespołu bierze udział osoba badana, która ma możliwość przedstawienia poglądu na swoje przyszłe życie zawodowe. W przypadku klienta powiatowego urzędu pracy często zdarza się, że tylko doradca zawodowy sam zbiera potrzebne informacje i ustala ostateczną diagnozę zawodową i przekazuje ją swojemu klientowi. On z kolei sam podejmuje stosowną decyzję i wspólnie z doradcą zawodowym ustala dalszy plan działania dla rozwiązania jego problemów zawodowych (porównaj rozdział 10 „Proces indywidualnego udzielania porady zawodowej niepełnosprawnemu klientowi").

Ponadto oceną zdolności do pracy i poradnictwem zawodowym osób niepełnosprawnych zajmuje się u nas kilka innych instytucji i placówek. Jeśli chodzi o młodzież niepełnosprawną kończącą gimnazja, to pewne elementy poradnictwa zawodowego prowadzą szkoły ogólnodostępne i szkoły dla młodzieży niepełnosprawnej w ostatnich latach nauki, w ramach preorientacji zawodowej. W szczególny sposób poradnictwem zawodowym dla młodzieży niepełnosprawnej zajmują się **poradnie psychologiczno-pedagogiczne** prowadzone przez resort edukacji narodowej. Do ich zadań należy między innymi pomoc młodzieży niepełnosprawnej w wyborze odpowiedniego kierunku kształcenia zawodowego z uwzględnieniem jej psychofizycznych możliwości, zainteresowań i specjalnych uzdolnień. Istnieją one we wszystkich powiatach.

Bardzo często poradnictwo zawodowe i ocena zdolności do pracy włączone są w większym lub mniejszym stopniu w działalność placówek zajmujących się rehabilitacją osób niepełnosprawnych. Wśród nich wymienić można ośrodki rehabilitacji leczniczej, ośrodki szkoleniowo-rehabilitacyjne, ośrodki szkolenia zawodowego itp.

Również niektóre zakłady pracy chronionej, a zwłaszcza spółdzielnie inwalidów i spółdzielnie niewidomych, prowadzą w większym lub mniejszym zakresie ocenę zdolności do pracy oraz poradnictwo zawodowe dla skierowanych do nich pracowników niepełnosprawnych.

9. Znaczenie zawodoznawstwa w poradnictwie zawodowym osób niepełnosprawnych

Drugim warunkiem udzielenia prawidłowej i rzetelnej porady zawodowej jest znajomość przez doradcę zawodowego wymagań stawianych człowiekowi przez pracę w ogóle oraz przez konkretne zawody lub stanowiska pracy. Stanowią one przedmiot zainteresowania zawodoznawstwa. Uzyskuje się je na podstawie analizy:

- **przebiegu pracy zawodowej** w ogóle dla poznania czynności i procesów występujących przy jej wykonaniu – taka analiza jest potrzebna do ustalenia możliwości zawodowych różnych kategorii osób niepełnosprawnych oraz trudności i ograniczeń, jakie mogą mieć przy wykonywaniu pracy zawodowej;
- konkretnych zawodów lub stanowisk pracy, w wyniku której otrzymuje się tzw. charakterystykę zawodu lub stanowiska pracy – jest ona niezbędna dla podjęcia decyzji, czy wymagania stawiane przez konkretny zawód lub stanowisko pracy odpowiadają aktualnym i potencjalnym możliwościom zawodowym danej osoby niepełnosprawnej.

9.1. Analiza wykonywania pracy zawodowej

Praca ludzka jest to celowe i zorganizowane działanie, w wyniku którego przekształca się rzeczywistość (przedmioty, materiały, wiadomości, informacje) oraz tworzy się określone dobra materialne i niematerialne dla zaspokojenia potrzeb ludzi. Działanie to polega na uruchamianiu czynności fizycznych i czynności (procesów) psychicznych człowieka. Oba rodzaje czynności występują w odpowiednich proporcjach w każdej pracy. Wyko-

nywanie pracy zawodowej to proces bardzo złożony i wymagający od człowieka wielu cech warunkujących jej prawidłowy przebieg.

W przebiegu każdej pracy występują trzy rodzaje procesów i czynności, a mianowicie: procesy orientacyjne, procesy decyzyjne i czynności wykonawcze, składające się z różnych układów ruchów. Wykonując pracę, człowiek stale odbiera różne informacje, które zapewniają mu orientację w miejscu i na stanowisku pracy. Stanowią one podstawę do podejmowania różnych koniecznych decyzji w trakcie wykonywania pracy. Decyzje te są z kolei podstawą do działania – do wykonywania określonych czynności. Wymienione rodzaje procesów i czynności nie w każdej pracy występują z tym samym nasileniem i mają takie samo znaczenie. W pracy o charakterze fizycznym lub produkcyjnym na pierwszy plan wysuwają się procesy orientacyjne oraz samo wykonawstwo. Udział procesów decyzyjnych jest stosunkowo mały. Odwrotnie jest w przebiegu pracy o charakterze umysłowym i twórczym, zwłaszcza na stanowiskach kierowniczych, gdzie procesy podejmowania decyzji i orientacji są mocno zaakcentowane i o dużym znaczeniu, przy stosunkowo małym udziale samego wykonawstwa.

Procesy orientacyjne – praca ludzka odbywa się w określonej przestrzeni. Pociąga to za sobą konieczność orientacji ze strony pracownika w otoczeniu – w tym, co się wokół niego dzieje, i w tym, co on sam robi. Biorąc pod uwagę przestrzeń, w jakiej praca się odbywa, w procesie orientacji można wyodrębnić:

1) **orientację ogólną w miejscu pracy** (w hali produkcyjnej, warsztacie, biurze, na placu budowy) dotyczącą wielkości pomieszczeń i rozlokowania w nich przedmiotów i urządzeń oraz orientacji w całym zakładzie pracy;
2) **orientację na stanowisku pracy**, a więc orientację co do wielkości samego stanowiska i jego wyposażenia, rozłożenia na nim narzędzi i materiałów, zmian zachodzących na nim podczas wykonywania pracy, sytuacji niebezpiecznych i grożących wypadkiem itp.;
3) **orientację w przebiegu samego wykonywania pracy**, a więc w doborze odpowiednich materiałów i narzędzi, skutków działania (czy poszczególne czynności przebiegają zgodnie z nakreślonym planem i osiągają zamierzony cel), kontroli wykonywanego zadania.

Informacje zapewniające orientację otrzymuje pracownik dzięki bodźcom, które docierają do niego za pomocą narządów zmysłu, a zwłaszcza zmy-

słom wzroku, słuchu, dotyku, ruchu i węchu. W trakcie wykonywania pracy docierają do niego liczne bodźce będące nośnikami ważnych i znaczących informacji dla prawidłowego przebiegu pracy. Takie znaczące bodźce, określane jako sygnały, mogą mieć charakter wizualny – odbierane za pomocą zmysłu wzroku, akustyczny – za pomocą zmysłu słuchu, dotykowy – za pomocą zmysłu dotyku, kinestetyczny – za pomocą zmysłu ruchu, oraz węchowy – za pomocą zmysłu węchu. Ogólnie można powiedzieć, że w procesach orientacyjnych przeważają procesy sensoryczne – czynności narządów zmysłowych. Dla zagwarantowania dobrej orientacji w trakcie przebiegu pracy wymagana jest więc dobra sprawność funkcjonowania podstawowych zmysłów.

Procesy decyzyjne – przeważają w pracach o charakterze umysłowym, a zwłaszcza na stanowiskach kierowniczych, przy pracach twórczych itp. Im dana praca jest bardziej złożona, polega na wykonywaniu bardziej odpowiedzialnych zadań, tym podejmowanie decyzji ma większe znaczenie. W zasadzie, w większym lub mniejszym stopniu, decyzje są podejmowane w każdej pracy. Mogą one dotyczyć przebiegu samego procesu, jego zorganizowania oraz zastosowania materiałów, narzędzi, metod wykonywania zadania itp. Często w przebiegu wykonywania pracy podjęcie stosownej decyzji występuje nagle i niespodziewanie. Wówczas istotny jest czynnik czasu, a mianowicie szybkie i odpowiednie podjęcie decyzji, aby nie dopuścić do niepożądanej sytuacji (złego wykonania zadania lub wypadku).

Proces podejmowania decyzji jest bardzo uzależniony od procesów orientacyjnych – od pełnej i rzetelnej informacji. Decyzja jest tym trudniejsza, im więcej informacji potrzebnych jest do jej podjęcia. Właściwa i poprawna decyzja zależy nie tylko od aktualnych informacji płynących ze stanowiska i miejsca pracy, lecz również od informacji, jakie pracownik zdobył w okresie szkolenia i kształcenia zawodowego oraz doświadczenia zgromadzonego w okresie wykonywania pracy zawodowej, a więc od kwalifikacji zawodowych. W sytuacji pracy pracownik może podejmować poprawne lub błędne decyzje albo może ich nie podejmować w sytuacjach, w których należałoby je podjąć. Może to być spowodowane brakiem lub nieposiadaniem pełnych informacji albo brakiem potrzebnych sprawności umysłowych (intelektualnych). Podejmowanie decyzji jest bowiem procesem umysłowym i wymaga wysokich sprawności intelektualnych.

Czynności wykonawcze – trzeci rodzaj procesów występujących w pracy ludzkiej, to działanie oparte na procesach orientacyjnych i podjętych decyzjach. Działanie jest procesem bardzo złożonym, polegającym na wykonywaniu ruchów i ich zespołów, czyli czynności. Wykonywanie ich jest możliwe dzięki narządowi ruchu. Jego anatomiczną strukturę tworzą: kręgosłup, kończyny górne i kończyny dolne. Za pomocą tego narządu człowiek wykonuje dwa rodzaje czynności, zwane czynnościami motorycznymi, a mianowicie:

1) **Czynności manipulacyjne** – wykonywane za pomocą kończyn górnych. Składają się one z elementarnych ruchów kończyn górnych, wyznaczonych przez ich anatomiczną budowę. Do ruchów tych należą: ruchy palców, ruchy ręki (palców i dłoni), ruchy przedramieniem, ruchy ramieniem (całej kończyny) i ruchy ramieniem wraz z ruchami tułowia. Podział ten przedstawia ruchy, które stopniowo zwiększają swój zasięg przestrzenny (wielkość) oraz możliwości kierunkowe (w różnych kierunkach). Zupełnie różne możliwości pod względem zasięgu i kierunku mają ruchy ręką, a inne całą kończyną. Im dany element anatomicznej budowy narządu ma większe możliwości ruchu, tym bardziej potrzebny jest zmysł wzroku do prawidłowego jego wykonania. Jest to tzw. mechanizm koordynacji wzrokowo-ruchowej, w którym zmysł wzroku spełnia funkcje: orientacyjną, kierującą i kontrolującą przebieg wykonania ruchu. Ruchy łączą się w zespoły, tworząc czynności. Czynności manipulacyjne składają się z ruchów kończyn górnych o różnym zasięgu, kierunku, kolejności i tempie ich wykonywania.
2) **Czynności lokomocyjne** polegają na przemieszczaniu całego organizmu za pomocą kończyn dolnych. Tworzą je bardzo złożone i skoordynowane zespoły ruchów kończyn dolnych, które umożliwiają takie formy lokomocji, jak: chodzenie, chodzenie po schodach lub po drabinie, klękanie, bieganie, skakanie, chodzenie po trudnym terenie (miękkiej lub nierównej nawierzchni). Lokomocja uwarunkowana jest wzrokową orientacją przestrzenną. Jest to proces poznawczy, dający człowiekowi obraz przestrzeni potrzebny do wykonania ruchów lokomocyjnych, a więc obraz miejsca, w którym się znajduje, miejsca, do którego chce się udać, oraz drogi, która łączy oba te miejsca. Możliwości poruszania się w przestrzeni potrzebne są człowiekowi praktycznie stale, również przy wykonywaniu pracy zawodowej.

Czynności motoryczne mogą być wykonywane na różnym poziomie, czyli z większą lub mniejszą sprawnością. Wyznacznikami sprawności motorycz-

nej są: prawidłowość, dokładność, szybkość, zręczność (płynność), siła i koordynacja ruchów wykonywanych przez obie kończyny, względnie wszystkie cztery kończyny. Te naturalne ruchy i czynności organizmu stanowią bazę dla ruchów roboczych, stanowiących podstawowe elementy dla innych jednostek motorycznych pracy. Są to czynności, zabiegi i operacje składające się z różnych układów ruchów roboczych. Podstawowe formy ruchów roboczych to:

1) ruch chwytający, polegający na chwytaniu przedmiotu palcami lub całą dłonią (ręką);
2) ruch sięgający, polegający na przeniesieniu kończyny z jednego miejsca na inne w ściśle określonym kierunku (ruch docelowy);
3) ruch przenoszący, polegający na przemieszczeniu przedmiotu z jednego miejsca na drugie po uprzednim podniesieniu go, a następnie opuszczeniu (również ruch docelowy);
4) ruch podnoszący lub opuszczający, polegający na przeniesieniu przedmiotu w pionie;
5) ruch pchania lub przyciągania, polegający na przemieszczaniu przedmiotu z jednego miejsca na drugie bez podnoszenia go;
6) ruch kręcący, polegający na obracaniu kończyny górnej wzdłuż osi przedramienia;
7) ruch rozłączający, polegający na rozłączeniu dwóch przedmiotów od siebie;
8) ruch statyczny, polegający na utrzymywaniu kończyny w określonym położeniu, np. na trzymaniu określonego przedmiotu jedną ręką dla ułatwienia dokonania zabiegu za pomocą drugiej[7].

Wykonywanie tego rodzaju ruchów roboczych i ich różnych układów występuje w przebiegu każdej pracy. W zależności od rodzaju pracy ich nasilenie może być różne. W wielu pracach, obok czynności manipulacyjnych wykonywanych za pomocą kończyn górnych, występują także czynności lokomocyjne, związane z przemieszczaniem organizmu w przestrzeni, jak: chodzenie, bieganie, wspinanie się, wchodzenie po drabinie itp. Wykonywanie różnych czynności manipulacyjnych i lokomocyjnych uwarunkowane jest w znacznej mierze procesami orientacyjnymi, a zwłaszcza dobrą orientacją wzrokową. Działa tutaj wspomniany już mechanizm koordynacji wzrokowo-ruchowej.

[7] T. Majewski, *Podstawy rehabilitacji*…, s. 60.

Ogólne mówiąc, działanie w przebiegu wykonywania pracy zawodowej zakłada nie tylko dobrą sprawność motoryczną – wykonywania czynności manipulacyjnych i lokomocyjnych na odpowiednim poziomie – lecz również sprawność zmysłu wzroku, który w działaniu, obok funkcji orientacyjnych, spełnia także wiele innych funkcji, a mianowicie: funkcję kierującą przebiegiem wykonywania pracy i kontrolującą jej efektywność.

9.2. Charakterystyki zawodów

Dla dokładniejszego poznania zawodów i ich wymagań w stosunku do osób zamierzających je wykonywać opracowuje się tzw. charakterystyki zawodów zawierające podstawowe wiadomości o nich. Zwykle charakterystyki takie opracowuje się celem wykorzystania ich w poradnictwie zawodowym dla osób pełnosprawnych, jak też niepełnosprawnych. Szczególne znaczenie mają one jednak w poradnictwie zawodowym dla osób niepełnosprawnych. Charakterystyka zawodów dla potrzeb poradnictwa zawodowego dla osób niepełnosprawnych powinna zawierać następujące informacje:

- wykaz czynności i zadań występujących przy wykonywaniu danego zawodu lub pracy na danym stanowisku;
- wykaz maszyn i urządzeń stanowiących techniczne uzbrojenie stanowiska pracy;
- pozycję przy wykonywaniu pracy – praca połączona z częstą zmianą miejsca pracy, praca w pozycji stojącej lub siedzącej;
- warunki pracy, np. praca w pomieszczeniach wilgotnych, w niskiej temperaturze, praca za zewnątrz;
- wymagana sprawność funkcjonalna zmysłów, np. dobry wzrok, słuch itp.;
- wymagana umiejętność dobrego komunikowania się z innymi osobami;
- wymagana sprawność manualna, np. praca precyzyjna, posługiwanie się precyzyjnymi narzędziami;
- wymagana sprawność intelektualna, a więc normalny rozwój umysłowy i poziom inteligencji;
- wymagane cechy osobowości, np. systematyczność, dokładność, umiejętność organizowania pracy, umiejętność współpracy z innymi itp.;
- informacje dotyczące charakteru pracy – indywidualna lub zbiorowa;
- wymagane przygotowanie do pracy – wykształcenie ogólne, zawodowe, kwalifikacje; możliwość szkolenia wewnątrzzakładowego;

– wymagane doświadczenie zawodowe, tzn. czy może wykonywać tę pracę absolwent bezpośrednio po ukończeniu szkoły;
– możliwości zatrudnienia (łatwość uzyskania pracy) i awansu;
– przeciętne wynagrodzenie;
– możliwości adaptacji stanowiska pracy do potrzeb różnych grup osób niepełnosprawnych[8].

Według tego schematu można dokonać analizy każdego zawodu i stanowiska pracy w zakładach na rynku pracy dla potrzeb poradnictwa zawodowego i zatrudniania osób niepełnosprawnych. Doradca zawodowy powinien dla własnych celów gromadzić informacje o zawodach występujących w zakładach pracy na terenie jego działania.

W 1997 r. Centralny Instytut Ochrony Pracy opracował *Przewodnik po zawodach*, zawierający charakterystyki 550 zawodów występujących w naszym kraju. Zostały one sporządzone za pomocą specjalnie dla tego celu opracowanego *Kwestionariusza analizy zawodu* i *Kwestionariusza analizy stanowiska pracy.* Charakterystyki te zawierają następujące dane:
– zadania i czynności robocze występujące w zawodzie,
– środowisko pracy,
– wymagania psychologiczne,
– wymagania fizyczne i zdrowotne,
– warunki podjęcia pracy w zawodzie,
– możliwości awansu w hierarchii zawodowej,
– możliwości podjęcia pracy przez dorosłych,
– możliwości zatrudnienia oraz płace,
– zawody pokrewne[9].

Podobnie na zlecenie Krajowego Urzędu Pracy opracowano około 300 *Teczek informacji o zawodach*, które znajdują się w centrach informacji zawodowej. Przedstawione materiały mogą mieć także dużą wartość dla doradcy zawodowego pracującego z osobami niepełnosprawnymi.

[8] T. Majewski, *Rehabilitacja zawodowa*…, s. 48.
[9] B. Kurkus-Rozowska, *Ocena możliwości psychofizycznych osób niepełnosprawnych w celu ich optymalnego zatrudnienia* (w:) *Problem niepełnosprawności w poradnictwie zawodowym. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego*, pr. zbior. pod red. B. Szczepankowskiej, A. Ostrowskiej, Krajowy Urząd Pracy, Warszawa 1998, s. 45.

10. Proces indywidualnego udzielania porady zawodowej niepełnosprawnemu klientowi

Jak już zaznaczono wcześniej, w wielu przypadkach doradca zawodowy jest tym specjalistą, który prowadzi cały proces pomocy konkretnemu klientowi, począwszy od oceny możliwości zawodowych aż do podjęcia odpowiedniej decyzji zawodowej i jej realizacji. Podstawową metodą indywidualnego poradnictwa zawodowego jest rozmowa pomiędzy dwoma partnerami. Z jednej strony jest to niepełnosprawny klient, poszukujący pomocy w rozwiązaniu swoich problemów zawodowych, który uświadomił sobie, że sam nie potrafi ich rozwiązać. Z drugiej strony jest to doradca zawodowy, który posiada odpowiednią wiedzę i umiejętności. A więc potrafi uzyskać i zebrać odpowiednie informacje oraz sformułować odpowiednie opinie i sugestie dla rozwiązania przedstawionych problemów, biorąc pod uwagę wiele czynników, które mogą decydować o pomyślnym ich rozwiązaniu.

W procesie udzielania porady doradca przekazuje osobie niepełnosprawnej swoją opinię i sugestie co do tego, jaką decyzję zawodową należałoby podjąć. Ostateczną decyzję podejmuje jednak sam niepełnosprawny klient, który sugestie te może zaakceptować, przyjąć je z pewnymi zmianami lub wypracować swoją własną propozycję. Proces udzielania porady zawodowej musi w zasadzie odbywać się w sposób dobrowolny, to znaczy, że osoba niepełnosprawna wyraża zgodę na korzystanie z pomocy doradcy zawodowego. Są jednak pewne wyjątki od tej zasady, np. w przypadku osób głębiej niepełnosprawnych umysłowo lub osób z zaburzeniami psychicznymi.

Udzielenie pomocy osobie niepełnosprawnej w wyborze odpowiedniego zawodu, formy szkolenia zawodowego lub miejsca pracy powinno przebie-

gać w następujących fazach: w fazie wstępnej, fazie zbierania informacji, fazie sformułowania porady zawodowej, fazie udzielenia porady zawodowej, fazie podjęcia decyzji zawodowej i fazie jej realizacji[10].

10.1. Faza wstępna

Doradca zawodowy i jego niepełnosprawny klient spotykają się po raz pierwszy lub mogli mieć okazję spotkać się już wcześniej. W pierwszym przypadku klient sam zwraca się do doradcy zawodowego o poradę lub jest skierowany w tym celu przez odpowiednią placówkę, instytucję lub organizację. Zwykle rozmowa, która ma na celu uzyskanie porady, zaczyna się od wzajemnego przedstawienia się i omówienia przez klienta niepełnosprawnego swoich problemów zawodowych. Może się też zdarzyć, że doradca spotkał się już wcześniej ze swoim klientem i częściowo zna jego problemy zawodowe. Wówczas faza wstępna jest ułatwiona i można od razu przystąpić do następnej fazy.

Pierwszy osobisty kontakt doradcy zawodowego z osobą niepełnosprawną ma szczególne znaczenie dla dalszego przebiegu całego procesu udzielenia porady zawodowej. Z tego powodu doradca zawodowy powinien od samego początku wytworzyć swobodny i serdeczny klimat, okazywać otwartość i wzajemne zaufanie, gdyż osoba poszukująca pomocy czuje się często zakłopotana, zażenowana lub zestresowana. Stworzenie miłej i serdecznej atmosfery pozwoli jej łatwiej przedstawić swoje problemy zawodowe i bezpośrednio zwrócić się o pomoc w ich rozwiązaniu. W praktyce można spotkać się z trzema grupami niepełnosprawnych klientów korzystających z usług doradcy zawodowego i szukających pomocy w aktywizacji zawodowej:

1) osoby, które chcą być aktywne zawodowo, lecz nie mają żadnego rozeznania w swoich możliwościach i planach zawodowych;
2) osoby, które chcą być aktywne zawodowo i mają bardzo ogólne i niewyraźne rozeznanie w swoich możliwościach i planach zawodowych;
3) osoby, które mają określone plany zawodowe i szukają u doradcy potwierdzenia ich realności i pomocy w ich realizacji.

[10] T. Majewski, *Poradnictwo zawodowe dla osób niepełnosprawnych*, Centralny Instytut Ochrony Pracy, opracowanie na zlecenie Pełnomocnika do Spraw Osób Niepełnosprawnych, Warszawa 1997, s. 82 i n.

W stosunku do każdej z tych grup rola doradcy jest trochę inna. Faktycznie wielu klientów niepełnosprawnych ma często trudności w bardziej dokładnym i zdecydowanym przedstawieniu swoich problemów, oczekiwań czy planów zawodowych, gdyż dotychczas ich rozwojowi zawodowemu nie poświęcano zbyt wiele uwagi. W związku z tym doradca powinien starać się odkryć faktyczne zamiary i oczekiwania zawodowe swojego klienta i pomóc mu wybrać najlepsze rozwiązanie jego problemów.

W przypadku klientów z drugiej grupy rola doradcy zawodowego powinna sprowadzać się do pomocy w bardziej konkretnym określeniu ich oczekiwań i planów zawodowych oraz podjęciu realnej decyzji zawodowej, którą będzie można zrealizować. Dla klientów z trzeciej grupy istotne jest wspólne przeanalizowanie realności wypracowanych już planów zawodowych i zmotywowanie do ich realizacji z pomocą doradcy zawodowego lub pośrednika pracy.

Ta pierwsza faza powinna się zakończyć:
- ustaleniem celu wzajemnych kontaktów, czyli czego osoba niepełnosprawna oczekuje od doradcy, a więc czy określonej informacji zawodowej, czy porady zawodowej i pomocy w realizacji ustalonych planów zawodowych;
- ustaleniem dalszego **indywidualnego planu działania** – w zależności od tego, czy osoba niepełnosprawna przeszła już odpowiednie badania zdolności do pracy, należy ustalić konieczność dalszych badań przez innych specjalistów lub przez doradcę zawodowego;
- ustaleniem zakresu pomocy, jakiej może udzielić doradca zawodowy.

Podsumowując tę fazę – doradca zawodowy powinien upewnić się, czy dobrze zrozumiał problemy i oczekiwania zawodowe swojego klienta, prosząc go o potwierdzenie swoich ustaleń, oraz zaproponować dalszy tok postępowania. Po jego zaakceptowaniu przez klienta doradca powinien przystąpić do drugiej fazy indywidualnego udzielania porady zawodowej.

10.2. Faza zbierania informacji

W przypadku gdy niepełnosprawny klient oczekuje tylko określonych informacji potrzebnych mu do podjęcia decyzji zawodowej, wówczas sytuacja jest łatwiejsza. Informacje takie może przekazać doradca zawodowy na

ogół w czasie jednego spotkania. Osoby niepełnosprawne – jak już wcześniej podkreślono – zwykle poszukują informacji dotyczących:

- możliwości szkolenia i kształcenia zawodowego dla osób z określonym rodzajem niepełnosprawności;
- różnych zawodów i specjalności, stawianych przez nie wymagań fizycznych i psychicznych oraz wskazań i przeciwwskazań co do ich wykonywania;
- możliwości uzyskania zatrudnienia w danym zawodzie i sytuacji na lokalnym rynku pracy;
- przepisów regulujących sprawę rehabilitacji zawodowej i zatrudniania osób niepełnosprawnych.

Natomiast jeśli osoba niepełnosprawna oczekuje porady zawodowej, a nie tylko informacji zawodowej, wówczas doradca zawodowy powinien zebrać bardziej wyczerpujące informacje dla jej właściwego i rzetelnego sformułowania. Zakres badań mających na celu uzyskanie takich informacji został określony w rozdziale 8 „Ocena zdolności do pracy osób niepełnosprawnych". Są to przede wszystkim informacje o stanie zdrowia, zakresie i stopniu niepełnosprawności, o cechach psychicznych determinujących dotychczasową sytuację zawodową, kwalifikacjach i doświadczeniu zawodowym a także o sytuacji społecznej niepełnosprawnego klienta.

Wiele osób niepełnosprawnych, zwracających się do doradcy o poradę zawodową, przeszło już odpowiednie badania i ma wyniki dotyczące swoich możliwości zawodowych. Mogą to być wyniki badań ustalone przez lekarza orzecznika Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, specjalistów powiatowego zespołu do spraw orzekania o niepełnosprawności lub przychodni psychologiczno-pedagogicznej. Wówczas doradca ma sytuację ułatwioną, gdyż wyniki te może wykorzystać do własnych celów. Przede wszystkim ważne dla niego będą wyniki badań lekarskich, które pokazują stan zdrowia, zakres i stopień niepełnosprawności (aktualna diagnoza lekarska) oraz możliwości uzyskania poprawy w wyniku odpowiednich zabiegów leczniczych i rehabilitacyjnych (prognoza lekarska). Zwykle osoby niepełnosprawne mają również odpowiednie dokumenty poświadczające ich poziom edukacji, który wskazuje na ich możliwości intelektualne.

Jeśli doradca zawodowy nie uzyskał potrzebnych informacji z przedstawionych przez klienta dokumentów, wówczas musi przeprowadzić odpowiednie własne badania lub skierować klienta do innych specjalistów w celu przeprowadzenia odpowiednich badań i uzyskania potrzebnych informacji.

Jeśli chodzi o własne badania, to doradca zawodowy powinien:

1) przeprowadzić wywiad społeczny dotyczący sytuacji społecznej i czynników środowiskowych mogący mieć wpływ na zatrudnienie – tj. możliwość zatrudnienia klienta w środowisku, w którym mieszka;
2) wywiad psychologiczny dotyczący oceny psychologicznych aspektów zdolności do pracy;
3) wywiad zawodowy dotyczący możliwości i doświadczenia zawodowego oraz potrzeb w zakresie przygotowania do pracy, formy zatrudnienia, adaptacji stanowiska szkolnego (w przypadku szkolenia zawodowego), adaptacji stanowiska pracy (w przypadku zatrudnienia) oraz ewentualnych innych potrzeb, niezbędnych do podjęcia szkolenia zawodowego lub zatrudnienia.

10.3. Faza sformułowania porady zawodowej

Wszystkie uzyskane informacje i wyniki badań doradca zawodowy powinien poddać analizie i interpretacji celem wypracowania sobie obrazu możliwości zawodowych swojego klienta. Warunkiem i podstawą dokonania takiej analizy i interpretacji jest jego wiedza o osobach niepełnosprawnych, o trudnościach i ograniczeniach zawodowych wynikających z różnych rodzajów niepełnosprawności oraz wiedza o wymaganiach stawianych różnym zawodom i stanowiskom pracy. Analiza i interpretacja polegają na porównaniu tych wymagań z możliwościami zawodowymi danej osoby. Proces ten ma na celu ustalenie, czy istnieje zgodność i korelacja (współwystępowanie) między nimi. W wyniku takiej analizy i interpretacji doradca powinien sformułować opinię, a więc swój pogląd i przekonanie o potencjale zawodowym klienta, oraz sugestię co do optymalnego rozwiązania jego problemów zawodowych. Opinia ta i sugestia powinny:

- być oparte na realnych podstawach, tzn. uwzględniać jego możliwości zawodowe oraz wymagania danego zawodu lub stanowiska pracy;
- w miarę możliwości uwzględniać jego preferencje, oczekiwania, zainteresowania;
- uwzględniać możliwości ich realizacji w konkretnej jego sytuacji.

Analiza i interpretacja wyników badań inaczej będą przebiegać w odniesieniu do osób, które mają już ukształtowane plany zawodowe, a inaczej w stosunku do tych, które ich nie mają lub mają słabe rozeznanie w swoich możliwościach zawodowych.

W odniesieniu do tych pierwszych będzie to analiza mająca na celu porównanie zamierzeń i planów osoby niepełnosprawnej z jej faktycznymi możliwościami zawodowymi oraz określenie ich realności i ustalenie warunków ich realizacji. U niektórych osób można spotkać się z zawyżoną lub zaniżoną samooceną własnych możliwości zawodowych. W pierwszym przypadku będzie ona wynikać z nierealnych planów zawodowych, nieuwzględniających faktycznych ograniczeń wynikających z rodzaju i stopnia niepełnosprawności. W drugim przypadku będzie to sytuacja odwrotna – zaniżająca możliwości zawodowe, u podstaw której leży kompleks (poczucie) mniejszej wartości. W obu przypadkach trzeba jednak brać pod uwagę nie tylko aktualne, lecz również potencjalne możliwości niepełnosprawnego klienta, które można osiągnąć w wyniku odpowiedniej rehabilitacji, szkolenia, a przede wszystkim przez przystosowanie procesu szkolenia lub pracy do potrzeb konkretnej osoby.

W odniesieniu do pozostałych osób będzie to analiza pod kątem ustalenia optymalnych planów zawodowych, a więc doboru odpowiedniego kierunku szkolenia lub kształcenia zawodowego, a następnie zatrudnienia dostosowanego do uzyskanych kwalifikacji zawodowych.

W wielu sytuacjach może istnieć kilka sposobów rozwiązania problemów zawodowych konkretnej osoby. Wówczas należy je przedstawić klientowi, zwracając uwagę na ich plusy i minusy. Faza ustalenia ostatecznej opinii i sugestii zawodowej jest dla doradcy zawodowego najtrudniejsza.

10.4. Faza udzielania porady zawodowej

Następna faza to przekazanie przez doradcę zawodowego swojemu klientowi porady zawodowej, z równoczesnym podaniem jej uzasadnienia. Doradca powinien to zrobić w sposób zrozumiały dla klienta, uwzględniając jego możliwości komunikacyjne. Udzielając porady, doradca zawodowy powinien ukierunkowywać tok jego myślenia na ocenę swoich możliwości zawodowych, swojej sytuacji w stosunku do aktualnego rynku pracy i na tym tle naprowadzić na dokonanie właściwego wyboru zawodu oraz ustalenie realnego i konkretnego planu zawodowego. Dla ułatwienia dokonania subiektywnej oceny swojej niepełnosprawności i możliwości zawodowych Centralny Instytut Ochrony Pracy opracował *Kwestionariusz samooceny osób niepełnosprawnych dla celów*

poradnictwa zawodowego. Składa się on z trzech działów zawierających pytania dotyczące:

1) informacji ogólnych dotyczących osoby niepełnosprawnej;
2) własnej oceny niepełnosprawności i możliwości podjęcia pracy. Jest to najważniejszy dział w *Kwestionariuszu*. Uwzględniając pewną specyfikę, zawiera on oddzielne zestawy pytań dla osób niewidomych i słabowidzących, dla głuchych i słabosłyszących oraz dla osób z uszkodzeniem (dysfunkcją) narządu ruchu;
3) informacji o wykształceniu, pracy oraz zainteresowaniach i preferencjach zawodowych[11].

Nie zawsze obiektywna ocena zdolności do pracy, ustalona przez doradcę zawodowego lub przez zespół specjalistów, odpowiada i pokrywa się z subiektywną oceną osoby niepełnosprawnej. Jeśli te różnice są dość istotne, wówczas sprawa ta wymaga ponownej dokładniejszej analizy i omówienia celem znalezienia konsensusu opartego na realnych podstawach. Podjęta bowiem decyzja zawodowa i ustalone w oparciu o nią plany i zamierzenia zawodowe muszą mieć duże szanse na realizację i powodzenie.

Przestrzeganie zasady ostatecznego i niezależnego podejmowania decyzji zawodowej przez samą osobę niepełnosprawną może być w niektórych przypadkach utrudnione lub wręcz niemożliwe. Może to dotyczyć np. osób niepełnosprawnych intelektualnie w stopniu umiarkowanym i znacznym, osób z zaburzeniami psychicznymi. Może też zaistnieć sytuacja, w której nie ma alternatywnych wyborów. W każdym razie osoby takie muszą wyrazić zgodę na proponowane przez doradcę zawodowego rozwiązanie sytuacji zawodowej. Oznacza to, że doradca zawodowy w wielu przypadkach w znacznym stopniu wpływa na podjęcie decyzji zawodowej swojego klienta. W stosunku do niektórych niepełnosprawnych klientów jest to nawet konieczne z uwagi na to, że nie mają oni możliwości samodzielnego podjęcia decyzji. Większość jednak klientów ma możliwość ustosunkowania się do proponowanego rozwiązania problemów zawodowych przez aprobatę, sprzeciw lub zaproponowanie pewnych modyfikacji. Udzielenie porady zawodowej zakłada bowiem wspólne poszukiwanie najlepszych rozwiązań problemów zawodowych osób niepełnosprawnych. Rezultatem tego poszukiwania musi być rozwiązanie, które akceptują obie strony.

[11] B. Kurkus-Rozowska, *Ocena możliwości psychofizycznych*…, s. 43.

10.5. Faza podjęcia decyzji zawodowej

W poprzednich fazach osobą wykazującą więcej inicjatywy i aktywności był doradca zawodowy. Przygotowywał on przez cały czas fazę podjęcia decyzji. Starał się przez rozmowę, wywiad zawodowy, wywiad psychologiczny oraz udzielanie informacji i porad pomóc osobie niepełnosprawnej poznać swoje możliwości zawodowe, dokonać ich oceny na tle sytuacji na rynku pracy i podjąć optymalną dla siebie decyzję zawodową.

W tej fazie oczekuje się aktywności i zdecydowania osoby niepełnosprawnej w wyborze swojej kariery zawodowej. Przyznać trzeba, że nie jest to zawsze łatwe dla osoby niepełnosprawnej, gdyż dotyczy to bardzo istotnej sprawy życiowej, a podjęta decyzja może mieć duży wpływ na dalsze trwające wiele lat życie. Przecież z reguły człowiek jest aktywny zawodowo przez więcej niż połowę swego życia.

Wprawdzie podjęcie decyzji zawodowej należy do osoby niepełnosprawnej, to jednak w praktyce jest ono w znacznym stopniu zasugerowane opinią doradcy zawodowego. Konkretna osoba niepełnosprawna w wielu sytuacjach życiowych i środowiskowych nie ma bowiem wielu alternatyw wyboru swojej drogi zawodowej. Stąd opiera swój wybór na sugestii doradcy zawodowego, wyrażając w ten sposób całkowite zaufanie do niego i oczekując, że w jej sytuacji będzie ona właściwa. Stąd też wielka odpowiedzialność doradcy zawodowego za przyszłe życie klienta.

W każdym razie podejmując decyzję zawodową, osoba niepełnosprawna musi być świadoma konsekwencji. Jej realizacja będzie wymagać od niej pewnego wysiłku i zaangażowania, zarówno w fazie przygotowania zawodowego, jak i wykonywania obowiązków zawodowych. Kształcenie czy szkolenie zawodowe, a następnie wykonywanie pracy zawodowej przez osobę niepełnosprawną jest o wiele trudniejsze niż w przypadku osoby pełnosprawnej. Będzie to wymagać od niej wysokiej motywacji do realizacji swoich aspiracji zawodowych.

Faza podjęcia decyzji zawodowej powinna zakończyć się wyraźnym nakreśleniem **indywidualnego planu działania** dla danej osoby niepełnosprawnej i procedur zmierzających do jego realizacji. Plan taki powinien zawierać wszystkie ustalenia dotyczące uzyskania kwalifikacji zawodowych, zatrudnienia oraz koniecznych sposobów wspomagania osoby niepełnosprawnej na poszczególnych etapach jego realizacji. Chodzi tutaj o wyraź-

ne określenie zadań dla samej osoby niepełnosprawnej, doradcy zawodowego, ewentualnie innych specjalistów, osób lub instytucji.

10.6. Faza realizacji decyzji zawodowej

Zwykle osoba niepełnosprawna oczekuje pomocy w realizacji swoich planów zawodowych. Oczekiwania te sprowadzają się zwykle do:

- nawiązania i ułatwienia kontaktów z odpowiednią placówką szkoleniową lub kształcenia zawodowego, jeśli podstawowym problemem zawodowym okazało się przygotowanie do pracy;
- nawiązania i ułatwienia kontaktu z pośrednikiem pracy, jeśli podstawowym problemem zawodowym jest znalezienie odpowiedniego miejsca pracy;
- udzielenia pomocy w zaprojektowaniu adaptacji stanowiska i miejsca pracy oraz uzyskania odpowiednich pomocy technicznych o charakterze rehabilitacyjnym, które ułatwią lub umożliwią wykonywanie zadań zawodowych;
- udzielenia pomocy w adaptacji do społecznego środowiska pracy, zwłaszcza w początkowym okresie zatrudnienia, obejmuje ona zapoznanie, współdziałanie i kontakty personalne z kierownictwem zakładu i współpracownikami oraz pomoc w rozwiązywaniu ewentualnych społecznych problemów związanych z zatrudnieniem;
- nawiązania i ułatwienia kontaktów z placówkami, instytucjami lub organizacjami, które mogą udzielić specjalistycznych usług rehabilitacyjnych potrzebnych dla prowadzenia i ułatwienia życia osobistego, a tym samym zawodowego funkcjonowania w zakładzie pracy. Na przykład dla pracownika niewidomego lub słabowidzącego mogą to być usługi świadczone przez Polski Związek Niewidomych, a dla pracownika niesłyszącego lub słabosłyszącego – przez Polski Związek Głuchych.

Doradca zawodowy powinien interesować się swoim niepełnosprawnym klientem do momentu, kiedy będzie w pełni przekonany, że jego klient potrafi samodzielnie funkcjonować i z powodzeniem wykonuje swoje zadania ucznia czy pracownika. Zwykle tę funkcję przejmuje pośrednik pracy, jeśli został on włączony w proces realizacji decyzji dotyczącej aktywizacji zawodowej danego klienta.

11. Specyfika pośrednictwa pracy dla osób niepełnosprawnych

Pośrednictwo pracy polega w szczególności na udzielaniu pomocy osobom bezrobotnym i poszukującym pracy w uzyskaniu odpowiedniego zatrudnienia oraz pracodawcom w pozyskaniu pracowników o określonych kwalifikacjach zawodowych. Analiza zróżnicowania niepełnosprawnych klientów powiatowych urzędów pracy, przedstawiona w rozdziale 4 „Niepełnosprawni klienci urzędów pracy", wykazała, że mają oni specjalne problemy zawodowe i potrzeby w zakresie zatrudnienia. W związku z tym wymagają oni specjalnego podejścia i postępowania w zapewnieniu im pracy i w utrzymaniu się w niej. Pośrednictwo pracy zostało uznane za jeden z ważnych etapów rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych. Od prawidłowości jego przeprowadzenia zależy osiągnięcie przez osobę niepełnosprawną celów i aspiracji zawodowych oraz rozwój i przebieg jej kariery zawodowej. Pośrednictwem pracy zajmują się pośrednicy pracy. Do ich ogólnych zadań należą: pozyskiwanie informacji o wolnych miejscach, rozpowszechnianie tych informacji, nawiązywanie współpracy z podmiotami zatrudniającymi w okresie naboru pracowników, dobór kandydatów na wolne miejsca pracy oraz zbieranie informacji o wolnych miejscach pracy. Pośrednik pracy ma więc dwóch klientów z konkretnymi potrzebami i oczekiwaniami, a mianowicie osobę niepełnosprawną i pracodawcę.

W przypadku klientów niepełnosprawnych – jak to już zaznaczono wcześniej – mogą to być osoby z bardzo złożonymi problemami i ze specjalnymi potrzebami zawodowymi, które różnią ich od klientów pełnosprawnych. Większość z nich ma jednak określone preferencje i oczekiwania co do rodzaju i miejsca pracy. Ważna jest w tym przypadku nie tylko ocena moż-

liwości zawodowych dokonana przez różnych specjalistów: lekarza, psychologa, doradcę zawodowego, lecz również samoocena dokonana przez osobę starającą się o zatrudnienie.

Jeśli chodzi o drugiego partnera, to jest to pracodawca poszukujący pracownika, który będzie spełniał jego oczekiwania pod względem kwalifikacji i doświadczenia zawodowego, a także cech osobowych dobrego pracownika. Ponadto może to być pracodawca, który nie miał dotychczas żadnego doświadczenia w zatrudnianiu pracowników niepełnosprawnych. Co gorsze, może to być pracodawca, który miał już negatywne doświadczenia w tym względzie. Wielu pracodawców ubiegających się o pracowników w powiatowych urzędach pracy może więc mieć wątpliwości co do możliwości zawodowych pracowników niepełnosprawnych oraz obawy przed ewentualnymi problemami związanymi z ich zatrudnieniem.

Specyfika pośrednictwa pracy polega na:

1) Dobrym dobraniu stanowiska i miejsca pracy, dostosowanego do potencjału zawodowego osoby starającej się o pracę, a więc do jej możliwości psychofizycznych, kwalifikacji zawodowych i oczekiwań. Powinno ono być uzgodnione lub przynajmniej zaakceptowane przez nią. Ten dobór powinien opierać się na:
   - dokładnym zapoznaniu się z potencjałem zawodowym kandydata do zatrudnienia – zapoznaniu się z wynikami badań w tym zakresie;
   - znajomości wymagań w stosunku do pracownika, stawianych przez proponowane stanowisko pracy lub rodzaj pracy;
   - ustaleniu zgodności między potencjałem zawodowym a stawianymi wymaganiami. Takie dopasowanie będzie gwarantować osiągnięcie sukcesu w trwałym zatrudnieniu osoby niepełnosprawnej.
2) Ustaleniu zakresu potrzebnego przystosowania procesu wykonywania zadań zawodowych przez pracownika niepełnosprawnego. Chodzi tutaj przede wszystkim o przystosowanie stanowiska i miejsca pracy do potrzeb niepełnosprawnego pracownika – zniesienie fizycznych barier oraz ewentualnie zamontowanie pewnych dodatkowych elementów ułatwiających wykonywanie pracy. Może ono obejmować również dostosowanie godzin pracy do potrzeb pracownika, zatrudnienie go w niepełnym wymiarze godzin, zatrudnienie go w formie telepracy itp. Na tym etapie ważne jest zasięgnięcie informacji od zainteresowanego pracownika, który zazwyczaj najlepiej wie, jakiego rodzaju potrzeby ma w tym zakresie.

3) Stosowaniu w stosunku do wielu pracowników tzw. aktywnego pośrednictwa pracy, polegającego na poszukiwaniu odpowiedniego stanowiska pracy dla konkretnego pracownika niepełnosprawnego w istniejących zakładach pracy, a nie oczekiwanie na zgłoszenie go przez pracodawcę. W tym przypadku punktem wyjścia jest konkretna osoba niepełnosprawna z konkretnymi potrzebami i oczekiwaniami, dla której trzeba szukać odpowiedniego stanowiska. Jest to sytuacja odwrotna niż w przypadku sprawnych klientów urzędów pracy, kiedy poszukuje się odpowiedniego pracownika dla pracodawcy na zgłoszone przez niego stanowisko.
4) Udzieleniu niektórym pracownikom niepełnosprawnym potrzebnej pomocy w początkowym okresie zatrudnienia w adaptacji społeczno-zawodowej w zakładzie pracy. Może dotyczyć ona pomocy w opanowaniu umiejętności wykonywania przez pracownika niepełnosprawnego jego zadań zawodowych, ułatwienia zapoznania się z fizycznym środowiskiem pracy oraz ułożenia poprawnych stosunków z kierownictwem i załogą zakładu pracy. Nie zawsze pracodawca potrafi zapewnić potrzebną pomoc początkującemu pracownikowi niepełnosprawnemu[12].

Dla dobrego rozeznania rynku pracy dla osób niepełnosprawnych istnieje konieczność stałych kontaktów pośredników pracy z potencjalnymi pracodawcami. Chodzi tutaj nie tylko o poznanie stanowisk pracy w ich zakładach, lecz również o przekonywanie ich o możliwościach zawodowych pracowników niepełnosprawnych. Wymaga to dobrej znajomości problematyki zawodowej osób niepełnosprawnych oraz umiejętności jej prezentowania w negocjacjach z pracodawcami.

W przypadku zatrudniania osób niepełnosprawnych czasami może zaistnieć potrzeba udzielenia wyjaśnień i porad pracodawcy dla stworzenia im odpowiednich warunków pracy. Szczególnie ważne jest doradztwo w zakresie dostosowania procesu wykonywania pracy przez skierowanego pracownika niepełnosprawnego do jego możliwości i potrzeb.

[12] T. Majewski, C. Miżejewski, W. Sobczak, *Gmina*…, s. 107–108.

12. Zatrudnienie wspomagane osób niepełnosprawnych

12.1. Koncepcja zatrudnienia wspomaganego

W poprzednim rozdziale przedstawiono specyfikę pośrednictwa pracy osób niepełnosprawnych, która znacznie różni się od pośrednictwa pracy osób pełnosprawnych. Specyfika ta polega na tym, że wiele z nich ma dodatkowe problemy i potrzeby zawodowe, które wymagają specjalnego podejścia i działania. Szczególnie odnosi się to do osób głębiej niepełnosprawnych, ze znacznym i umiarkowanym stopniem niepełnosprawności. To stanowiło podstawy do stworzenia specjalnej metody zatrudnienia osób niepełnosprawnych zwanej zatrudnieniem wspomaganym (ang. *supported employment*). Jest to zatrudnienie osób ze znacznym i umiarkowanym stopniem niepełnosprawności w zwykłych zakładach pracy przy zapewnieniu im odpowiedniego wspomagania w początkowym okresie zatrudnienia przez specjalnie przygotowanego pracownika – trenera pracy (asystenta pracy)[13]. Koncepcja zatrudnienia wspomaganego została wypracowana i wprowadzona w życie w Stanach Zjednoczonych na początku lat 80. ubiegłego wieku. Szybko jednak zaczęła przenikać do innych krajów. Jeśli chodzi o Europę, to zatrudnienie wspomagane zostało wprowadzone prawie we wszystkich krajach starej Unii Europejskiej i stopniowo zaczyna przenikać także do krajów nowo przyjętych, np. do Słowenii, Słowacji, Czech czy Polski[14].

Zatrudnienie wspomagane powstało jako forma alternatywna do zatrudnienia osób niepełnosprawnych w specjalnych zakładach pracy, w za-

[13] T. Majewski, *Zatrudnienie wspomagane osób niepełnosprawnych*, Krajowa Izba Gospodarczo-Rehabilitacyjna, Warszawa 2006, s. 15.
[14] *Ibidem*, s. 79.

kładach pracy chronionej. W latach 80. ubiegłego wieku zaczęto krytykować specjalne zakłady pracy w związku z promocją zasady integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych. Wysuwano pod ich adresem zarzuty, że są gettami osób niepełnosprawnych – co jest wbrew zasadzie integracji społecznej, nie stwarzają warunków do dalszego rozwoju zawodowego i w końcu, że obciążają budżety państwowe (dofinansowania).

Drugim argumentem przemawiającym za stworzeniem koncepcji zatrudnienia wspomaganego były niskie wskaźniki zatrudnienia osób niepełnosprawnych na otwartym rynku pracy. Zasada integracji zawodowej mówiła, że osoby niepełnosprawne powinny być w pierwszej kolejności zatrudniane na otwartym rynku pracy, w tym również osoby ze znacznym i umiarkowanym stopniem niepełnosprawności. Realizacja tej zasady napotykała jednak na duże trudności, stąd wskaźniki zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zwykłych zakładach pracy były stosunkowo niskie. W związku z tym zaczęto poszukiwać przyczyn tego zjawiska i stwierdzono, że leżą one zarówno po stronie osób niepełnosprawnych, jak też pracodawców.

Jeśli chodzi o osoby niepełnosprawne, to, obok niedostatecznego przygotowania do pracy w zwykłych zakładach pracy, mają one trudności w adaptacji społeczno-zawodowej w początkowym okresie zatrudnienia. Dotyczą one zarówno wykonywania zadań zawodowych oczekiwanych przez pracodawcę, jak też przystosowania się do fizycznego i społecznego środowiska pracy. W związku z tym potrzebują odpowiedniej pomocy i wsparcia (wspomagania).

Jeśli chodzi o pracodawców, to stwierdzono, że na ogół nie mają oni dostatecznej wiedzy o możliwościach zawodowych osób niepełnosprawnych oraz obawiają się licznych problemów związanych z ich zatrudnieniem. Potrzebują również odpowiedniego doradztwa i pomocy.

W ten sposób powstała koncepcja zatrudnienia wspomaganego, w którym główną rolę spełnia trener pracy. Jest on z jednej strony doradcą zawodowym, instruktorem zawodu i pośrednikiem pracy, a z drugiej – doradcą dla pracodawcy.

12.2. Kryteria kwalifikowania osób niepełnosprawnych do zatrudnienia wspomaganego

Nie ma jednego kryterium kwalifikowania osób niepełnosprawnych do zatrudnienia wspomaganego. Generalnie przyjmuje się, że tą formą zatrudnienia powinny być objęte osoby z głębszym stopniem niepełnosprawności, które mają trudności z uzyskaniem zatrudnienia na otwartym rynku pracy. W praktyce poszczególne kraje stosują następujące kryteria lub tylko niektóre z nich:

1) Rodzaj niepełnosprawności – w tym przypadku najczęściej do zatrudnienia wspomaganego kwalifikowane są osoby z niepełnosprawnością intelektualną, osoby z zaburzeniami psychicznymi, osoby niewidome oraz osoby z poważnym uszkodzeniem narządu ruchu.
2) Stopień niepełnosprawności – jak już zaznaczono wcześniej, zatrudnieniem wspomaganym obejmuje się osoby z głębszym stopniem niepełnosprawności. W naszym kraju są to osoby zaliczone do znacznego i umiarkowanego stopnia niepełnosprawności.
3) Niski poziom zrehabilitowania i przygotowania do pracy – dotyczy to osób, które nie mają żadnych kwalifikacji i doświadczenia zawodowego.
4) Trudności w uzyskaniu pracy na otwartym rynku niezależnie od innych czynników.

Biorąc pod uwagę to, że osoby niepełnosprawne potrzebują w różnym zakresie pomocy i wparcia w uzyskaniu pracy i w przystosowaniu się do wykonywania zadań zawodowych w miejscu pracy, wypracowano następujące ogólne modele zatrudnienia wspomaganego:

- Model dla osób niepełnosprawnych, które przeszły już proces rehabilitacji zawodowej i potrzebują pomocy w jej uzyskaniu i w adaptacji społeczno-zawodowej w zakładzie pracy.
- Model dla osób niepełnosprawnych potrzebujących równocześnie przygotowania do pracy, pomocy w jej uzyskaniu i w adaptacji społeczno-zawodowej w zakładzie pracy.
- Model dla pracowników, którzy stali się niepełnosprawnymi w trakcie zatrudnienia i wymagają pomocy w przystosowaniu się do nowych zadań zawodowych w swoim macierzystym zakładzie pracy.
- Model regresyjny dla pracowników, którzy stali się niepełnosprawnymi w trakcie zatrudnienia i nie mogą kontynuować pracy na otwartym rynku. W tym przypadku następuje cofanie się do chronionych form

zatrudnienia w zakładzie pracy chronionej lub w zakładzie aktywności zawodowej[15].

12.3. Rola trenera pracy w zatrudnieniu wspomaganym

Jak już zaznaczono wcześniej, w zatrudnieniu wspomaganym osób niepełnosprawnych istotną rolę odgrywa trener pracy. Jego zakres zadań jest bardzo szeroki. Według M. Kampa i C. Lyncha[16], angielskich specjalistów, do bardziej szczegółowych jego zadań należą:

1) Ocena możliwości zawodowych kandydata do zatrudnienia i przygotowanie indywidualnego planu wspomagania zgodnie z jego potrzebami.
2) Znalezienie właściwego stanowiska pracy i pracodawcy wyrażającego gotowość do zatrudnienia pracownika niepełnosprawnego oraz konsultacje w sprawie warunków przyjęcia go na szkolenie wewnątrzzakładowe, zatrudnienie próbne lub stałe.
3) Pomoc kandydatowi w przygotowaniu wszystkich potrzebnych do zatrudnienia dokumentów.
4) Asystowanie przy przeprowadzanej przez pracodawcę rozmowie kwalifikacyjnej z kandydatem.
5) Poinformowanie pracodawcy i kandydata do zatrudnienia o możliwościach uzyskania wsparcia finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami w danym kraju.
6) Pomoc przy sporządzeniu umowy o pracę i określeniu warunków zatrudnienia.
7) Doradztwo i pomoc przy adaptacji stanowiska i miejsca pracy do potrzeb pracownika niepełnosprawnego.
8) Udzielanie wyjaśnień i porad współpracownikom co do współdziałania z pracownikiem niepełnosprawnym oraz pomoc w ułożeniu harmonijnych stosunków pracowniczych między nimi.
9) Przyuczenie pracownika niepełnosprawnego do wykonywania ustalonych dla niego zadań zawodowych na jego stanowisku w zakładzie pracy.

[15] *Ibidem*, s. 27.
[16] M. Kamp, C. Lynch, *Handbook – Supported Employment*, A WASE and ILO CD-ROM, Geneve 1993, s. 8 i n.

10) Asystowanie pracownikowi przy jego pracy przez określony czas aż do momentu uzyskania pełnej samodzielności zawodowej zgodnie z oczekiwaniami pracodawcy.
11) Dalsze interesowanie się niepełnosprawnym pracownikiem w formie okresowych kontaktów z pracodawcą i pracownikiem oraz udzielanie pomocy w rozwiązywaniu ewentualnie powstałych problemów. Ma ono na celu trwałe utrzymanie pracownika niepełnosprawnego w zatrudnieniu i przeciwdziałanie ewentualnemu zwolnieniu go z pracy.

Nie wszystkie osoby niepełnosprawne objęte zatrudnieniem wspomaganym, z którymi pracuje trener pracy, potrzebują tak szerokiego zakresu pomocy i wsparcia. Na szczególne podkreślenie zasługuje rola trenera pracy jako doradcy dla pracodawców, którzy zwykle mają wiele obaw i niechętnie decydują się na przyjmowanie do pracy osób niepełnosprawnych, szczególnie osób z niepełnosprawnością intelektualną, z zaburzeniami psychicznymi, niewidomych, z głębszym uszkodzeniem narządu ruchu.

12.4. Systemy organizacyjne zatrudnienia wspomaganego osób niepełnosprawnych

Zatrudnienie wspomagane osób niepełnosprawnych jest zadaniem bardzo złożonym, wymagającym również odpowiedniej struktury organizacyjnej. Organizacja zajmująca się tym zadaniem jest bowiem bardzo specjalistycznym urzędem pośrednictwa pracy, z większym zakresem zadań niż zwykły urząd zajmujący się zatrudnianiem osób pełnosprawnych. Brak jest dzisiaj jednolitego stanowiska, jakie instytucje lub organizacje powinny zajmować się i być odpowiedzialne za tę formę zatrudnienia. Obecnie można spotkać różne systemy organizacyjne zatrudnienia wspomaganego osób niepełnosprawnych, a mianowicie:

1) Zatrudnienie wspomagane jest integralną częścią polityki zatrudnieniowej i realizowane jest przez służby zajmujące się pośrednictwem pracy w ogóle. Są to więc lokalne urzędy pracy mające do tego celu odpowiednie służby. Do takich krajów należą: Stany Zjednoczone A.P., Australia, Szwecja i Niemcy.
2) Zatrudnienie wspomagane zaczynają podejmować organizacje osób niepełnosprawnych, organizacje rodziców dzieci niepełnosprawnych lub fundacje działające na rzecz osób niepełnosprawnych. Następ-

nie powstają specjalne regionalne lub krajowe organizacje zajmujące się tym zagadnieniem. Do takich państw należą: Wielka Brytania, Holandia, Finlandia, Irlandia, Austria[17]. Ten system jest także stosowany w Polsce.

3) Zatrudnienie wspomagane realizują różne placówki rehabilitacji i szkolenia zawodowego w stosunku do swoich absolwentów. Zajmują się one nie tylko odpowiednim przygotowaniem do pracy, lecz również udzieleniem pomocy w uzyskaniu pracy i w adaptacji społeczno-zawodowej w zakładzie pracy. Placówki takie dysponują zwykle pracownikami, do których należy to zadanie. Do takich krajów należą np. Austria i Słowenia.
4) Zatrudnienie wspomagane stosują również specjalne zakłady pracy (zakłady pracy chronionej), które starają się o przejście swoich pracowników do zwykłych zakładów pracy. Najaktywniejsze w tym zakresie są zakłady w Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej.

12.5. Zatrudnienie wspomagane osób niepełnosprawnych w Polsce

W Polsce zatrudnienie wspomagane osób niepełnosprawnych zostało zapoczątkowane w 2001 r. przez Wojewódzki Sejmik Osób Niepełnosprawnych we Wrocławiu. Nawiązał on współpracę z amerykańską **Agencją Zatrudnienia Wspomaganego** w Meklemburgu. W ramach tej współpracy amerykańscy specjaliści przeszkolili u nas grupę trenerów pracy. Wrocławski zespół zatrudnienia wspomaganego zajmuje się głównie zapewnieniem pracy na otwartym rynku osobom z niepełnosprawnością intelektualną i osobom z zaburzeniami psychicznymi[18].

Zatrudnianiem wspomaganym osób z niepełnosprawnością intelektualną na szerszą skalę zajmuje się u nas **Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym**. Uruchomiło ono w latach 2006–2008 projekt finansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. W ramach tego projektu zorganizowano 9 **centrów doradztwa zawodowego**

[17] T. Dolinsêk, A. Tabaj, *Supported Employment in Europe*, 6th European Union of Supported Employment Conference, VATES Foundation CD-ROM, Helsinki 2003, s. 4.
[18] S. Piechota, *Trener z Ameryki otwiera drzwi*, Integracja 2005, nr 1, s. 72.

i wspierania zatrudnienia osób z niepełnosprawnością intelektualną (centra DZWONI), a mianowicie: w Warszawie, Bytomiu, Zgierzu, Giżycku, Głogowie, Jarosławiu, Kołobrzegu, Nidzicy i Poznaniu[19].

Profesjonalny personel centrum stanowią: kierownik, doradcy zawodowi, psycholodzy i trenerzy pracy. Do głównych zadań doradcy zawodowego i psychologa należy ocena możliwości zawodowych, doświadczenia zawodowego i zainteresowań w drodze wywiadów z zainteresowanym kandydatem, członkami jego rodziny i pracownikami instytucji, z których usług korzystał (warsztat terapii zajęciowej, placówka szkolna, próby pracy, krótkoterminowe warsztaty przygotowujące do pracy zawodowej). Do nich należy także opracowanie **indywidualnego planu działania**. Do głównych zadań trenera pracy należą natomiast: znalezienie pracodawcy i miejsca pracy, wprowadzenie niepełnosprawnego pracownika do zakładu pracy oraz przeprowadzenie przeszkolenia w zakresie ustalonych zadań zawodowych.

W ramach projektu objęło różnymi formami wsparcia i pomocy 705 osób niepełnosprawnych intelektualnie, w tym 297 kobiet (42%) i 408 mężczyzn (58%). Były to głównie osoby w wieku 18–40 lat. Jeśli chodzi o stopień niepełnosprawności, to było wśród nich 238 osób ze znacznym stopniem, 410 z umiarkowanym stopniem i 57 z lekkim stopniem niepełnosprawności[20]. Z doświadczeń centrów wynika, że osoby z niepełnosprawnością intelektualną najczęściej otrzymują pracę w takich branżach, jak: gastronomia, produkcja, handel i usługi. Dla przykładu można wymienić pracownika terenów zielonych, sprzątaczkę, pomoc kuchenną, rozdawacza ulotek, pakowacza, sortowacza itp.[21]

Projekt Polskiego Stowarzyszenia na rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym zakończył się sukcesem. Model zatrudnienia wspomaganego osób niepełnosprawnych intelektualnie się sprawdził. Odkryto wiele branż i stanowisk pracy, na których osoby te mogą pracować zgodnie z oczekiwaniami pracodawcy oraz uzyskiwać wiele osobistej satysfakcji. W związku z tym

[19] B. Gawron, M. Głaz, *Struktura Centrum DZWONI – opis funkcjonowania* (w:) *Raport podsumowujący działalność Centrum Doradztwa Zawodowego i Wspierania Osób Niepełnosprawnych Intelektualnie. Raport 2006–2008*, Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym 2008, s. 29.
[20] *Ibidem*, s. 30 i n.
[21] M. Bałtowska, B. Gawron, M. Głaz, G. Prusisz, *Analiza rynku pracy na terenach działalności Centrum DZWONI* (w:) *Raport podsumowujący…*, s. 69.

po zakończeniu projektu powołano następne Centrum Doradztwa Zawodowego i Wspierania Zatrudnienia Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną w Kamieniu Pomorskim.

Zatrudnienie wspomagane zapoczątkował także Polski Związek Niewidomych, który przeprowadził szkolenia trenerów pracy i doradców zawodowych dla swoich jednostek wojewódzkich, które mają również za zadanie zapewnienie pracy osobom niewidomym ze swojego terenu. Wydał także materiały pomocnicze dla tych pracowników.

Na razie zatrudnienie wspomagane w naszym kraju jest inicjowane i prowadzone przez organizacje pozarządowe. Z uwagi na to, że wymaga ono odpowiednich środków finansowych, w 2007 r. Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych uruchomił dla samorządów terytorialnych i organizacji pozarządowych specjalny program „Trener pracy" na sfinansowanie kosztów szkolenia kandydatów na trenerów pracy i ich wynagradzania.

Zatrudnienie wspomagane osób niepełnosprawnych jest coraz szerzej stosowane z sukcesem w krajach europejskich i pozaeuropejskich, a także u nas. Okazało się ono bardzo skuteczną metodą aktywizacji zawodowej osób z głębszym stopniem niepełnosprawności. Istnieją realne szanse na dalszy rozwój tej metody zatrudnienia. System ten wymaga jednak odpowiednich form organizacyjnych – dobrze zorganizowanych placówek zajmujących się tym problemem oraz dobrze przygotowanych kadr.

13. Specjalny doradca zawodowy, specjalny pośrednik pracy i trener pracy

Specjalny doradca zawodowy, specjalny pośrednik pracy i trener pracy – to specjaliści, których usługi mają wspólny ostateczny cel, a mianowicie udzielanie pomocy osobom niepełnosprawnym w uzyskaniu trwałego zatrudnienia. Każdy z nich działa jednak na innym etapie rehabilitacji zawodowej. Doradca zawodowy zaczyna ten proces, a pośrednik pracy właściwie go finalizuje. Trener pracy natomiast na ogół działa na wszystkich etapach. W związku z tym ich rola i zadania nieco się różnią. Są to jednak rola i zadania bardzo specyficzne i odpowiedzialne. Ich wykonywanie wymaga specjalnych kwalifikacji zawodowych – wiedzy i umiejętności, a także pewnych cech osobistych. Doradca zawodowy i pośrednik pracy to specjaliści, którzy świadczą usługi wszystkim osobom potrzebującym tego rodzaju usług. Wielu jednak z nich pracuje również z osobami niepełnosprawnymi. Natomiast trener pracy to specjalista, który związany jest wyłącznie z osobami niepełnosprawnymi.

Mówiąc o kwalifikacjach zawodowych specjalnych doradców zawodowych, specjalnych pośredników pracy i trenerów pracy, trzeba zwrócić uwagę na trzy elementy:

- Wiedzę i umiejętności niezbędne do wykonywania zawodu doradcy zawodowego, pośrednika pracy czy trenera pracy. Są to wiedza i umiejętności specyficzne dla tych zawodów. W dwóch pierwszych przypadkach są to wiedza i umiejętności potrzebne do wykonywania zawodu doradcy zawodowego lub pośrednika pracy w ogóle.
- Wiedzę o specyficznej grupie klientów, jakimi są osoby niepełnosprawne – o ich problemach, potrzebach i sposobach ich rozwiązywania lub zaspakajania. Są to elementy wspólne dla wszystkich trzech spe-

cjalistów. Ważny element ich kwalifikacji stanowi pewne doświadczenie w pracy z osobami niepełnosprawnymi, które ma olbrzymie znaczenie dla świadczenia usług w ramach swoich obowiązków zawodowych.
– Umiejętności i cechy osobiste istotne w wykonywaniu zadań z zakresu rehabilitacji zawodowej przez wymienionych specjalistów.

Zgodnie z ustawą o promocji zatrudnienia zadania z zakresu poradnictwa zawodowego i pośrednictwa pracy wykonują u nas doradcy zawodowi i pośrednicy pracy, którzy uzyskali licencję zawodową. Wśród licencjonowanych doradców wyróżnia się następujące stopnie: doradca zawodowy i pośrednik pracy, doradca zawodowy i pośrednik pracy I stopnia oraz doradca zawodowy i pośrednik pracy II stopnia. Dla uzyskania licencji określonego stopnia wymagane jest odpowiednie wykształcenie i odpowiedni staż pracy na tych stanowiskach. Dla doradcy zawodowego jest to wykształcenie wyższe i odpowiedni staż, a dla pośrednika pracy co najmniej wykształcenie średnie i odpowiedni staż. Dla uzyskania odpowiedniego stażu ustawa o promocji zatrudnienia przewiduje także stanowiska doradcy zawodowego – stażysty i pośrednika pracy – stażysty.

Są to wymagania w odniesieniu do doradców zawodowych i pośredników pracy obsługujących klientów pełnosprawnych. Istnieje jednak problem zapewnienia odpowiedniej wiedzy i umiejętności potrzebnych do pracy z klientami niepełnosprawnymi. Aktualnie nie wszyscy doradcy zawodowi i pośrednicy pracy w powiatowych urzędach pracy, świadczący usługi klientom pełnosprawnym, są odpowiednio przygotowani do pracy z klientami niepełnosprawnymi. Dla zaspokojenia tych potrzeb tylko niektóre uczelnie prowadzą studia podyplomowe dla doradców zawodowych, np. Akademia Pedagogiki Specjalnej w Warszawie i Uniwersytet Warszawski. Zatem istnieje pilna potrzeba organizowania szkoleń dla pracowników powiatowych urzędów pracy w zakresie zawodowej problematyki klientów niepełnosprawnych.

Odrębny problem stanowią trenerzy pracy. Ich zakres zadań jest rzeczywiście bardzo szeroki. W związku z tym muszą oni posiadać odpowiednie przygotowanie do prawidłowego ich wykonywania oraz charakteryzować się odpowiednimi cechami osobistymi. Jak dotychczas nie ma jeszcze jednolitego systemu rekrutacji i szkolenia takich specjalistów. Kraje, które realizują system zatrudnienia wspomaganego, wypracowują własne formy

rekrutacji i szkolenia trenerów pracy. Zwykle kandydatów na trenerów pracy rekrutuje się z:

1) pracowników placówek zajmujących się zatrudnieniem w ogóle, np. pracowników urzędów pracy;
2) pracowników placówek edukacyjnych lub rehabilitacyjnych, np. nauczycieli zawodu;
3) emerytowanych pracowników zakładów pracy, którzy mają doświadczenie w nauczaniu zawodu;
4) aktualnych pracowników zakładów pracy, którzy mogą dodatkowo pełnić funkcję trenera pracy. Jest to możliwe zwłaszcza w dalszym okresie zatrudnienia, kiedy wparcie i pomoc trenera pracy nie są już potrzebne w pełnym wymiarze[22].

Zasadniczym jednak problemem jest przygotowanie trenerów pracy. Poszczególne państwa organizują różne formy szkoleń, łącznie ze studiami uniwersyteckimi. Przykładem może być Uniwersytet Helsiński, na którym do 2003 r. przeszkolono 220 trenerów pracy[23].

Również Światowe Stowarzyszenie Zatrudnienia Wspomaganego wraz z Międzynarodową Organizacją Pracy przygotowały w 2003 r. i opublikowały na CD-ROM-ie materiały szkoleniowe w języku angielskim, pt. *Supported Employment* (*Zatrudnienie wspomagane*), Genewa 2003.

Jeśli chodzi o kwalifikacje zawodowe omawianych specjalistów pracujących z osobami niepełnosprawnymi, to powinni oni posiadać:

1) Określoną wiedzę ogólną, a mianowicie:
   - pewne elementy wiedzy z anatomii i fizjologii, ze szczególnym uwzględnieniem stanów patologicznych, a zwłaszcza rodzajów uszkodzeń poszczególnych narządów i układów organizmu oraz rodzajów i stopni niepełnosprawności;
   - podstawy psychologii ogólnej, ze szczególnym uwzględnieniem zagadnień zachowania i adaptacji człowieka do środowiska;
   - podstawy socjologii, ze szczególnym uwzględnieniem funkcjonowania człowieka w środowisku społecznym i postaw społeczeństwa wobec osób niepełnosprawnych.

[22] M. Kamp, C. Lynch, *Handbook*…, s. 10.
[23] R. Venäläinen, *Training of the job coaches*, 6th European Union of Supported Employment Conference, VATES Foundation CD-ROM, Helsinki 2003, s. 2.

2) Wiedzę bardziej szczegółową w zakresie:
   - rehabilitacji osób niepełnosprawnych, ze szczególnym uwzględnieniem systemu rehabilitacji zawodowej;
   - możliwości zawodowych różnych grup osób niepełnosprawnych;
   - zawodoznawstwa, ze szczególną znajomością charakterystyk zawodów i możliwości adaptacji zawodów do potrzeb różnych kategorii osób niepełnosprawnych;
   - organizacji przedsiębiorstw, wymagań różnych zawodów i stanowisk pracy;
   - rynku pracy, na którym działa – powinna ona obejmować znajomość zakładów pracy, rodzaju produkcji lub usług, stanowisk pracy i ich wymagań w stosunku do pracowników, warunków pracy;
   - przepisów prawnych dotyczących zatrudnienia i pracy (w tym kodeksu pracy) oraz przepisów dotyczących rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnienia osób niepełnosprawnych.
3) Umiejętności praktyczne, takie jak:
   - nawiązywanie kontaktów i swobodne porozumiewanie się z ludźmi, szczególnie z osobami niepełnosprawnymi;
   - uzasadnianie swoich racji, szczególnie w rozmowach z pracodawcami;
   - ocenianie i interpretowanie wyników badań dotyczących możliwości zawodowych kandydata do zatrudnienia przeprowadzonych przez różnych specjalistów dla ustalenia prawidłowej diagnozy zawodowej i wykorzystania ich do znalezienia odpowiedniej pracy dla osoby jej poszukującej;
   - analizowanie różnych zawodów i stanowisk pracy z punktu widzenia wymagań oraz możliwości wykonywania ich przez pracownika niepełnosprawnego;
   - współdziałanie z innymi specjalistami z zakresu rehabilitacji, zwłaszcza specjalistami włączonymi w proces oceny przydatności zawodowej osób niepełnosprawnych (lekarz, psycholog, pracownik socjalny);
   - współpraca z pracodawcami i zainteresowanie ich sprawą zatrudniania osób niepełnosprawnych;
   - systematyczne gromadzenie wiadomości i informacji mogących mieć znaczenie i wartość dla podnoszenia jakości pracy.
4) Cechy osobowe, takie jak:
   - wrażliwość na sprawy ludzkie i wczuwanie się w przeżycia swojego klienta (empatia) oraz gotowość służenia drugiemu człowiekowi;

- rozumienie problemów człowieka niepełnosprawnego i dostrzeganie jego pozytywnych cech (a nie tylko ograniczeń) oraz jego motywowanie do realizacji własnych celów życiowych i aspiracji zawodowych;
- traktowanie klienta w sposób naturalny i partnerski, okazywanie mu szacunku, a nie wyższości;
- aktywność, odpowiedzialność oraz zaangażowanie w załatwianie spraw klientów.

Wymagania stawiane pracownikom świadczącym usługi z zakresu poradnictwa zawodowego, pośrednictwa pracy i w aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych są więc bardzo wysokie. A od ich kwalifikacji w znacznym stopniu zależą jakość usług i sukcesy w uzyskaniu trwałego zatrudnienia.

CZĘŚĆ II

Problemy i potrzeby zawodowe osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności

Osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności mają różne możliwości i problemy zawodowe oraz różne potrzeby w zakresie przystosowania i modyfikacji procesu przygotowania się i wykonywania pracy zawodowej. Niektóre z nich potrzebują także w odpowiednim zakresie wsparcia i pomocy w adaptacji społeczno-zawodowej w zakładzie pracy, szczególnie w początkowym okresie zatrudnienia. Ich znajomość przez doradców zawodowych i pośredników pracy ma szczególne znaczenie dla skutecznego pokierowania aktywizacją zawodową tych osób. Zagadnienia te powinny być uwzględniane zarówno na etapie poradnictwa zawodowego, jak też pośrednictwa pracy. Na pierwszym etapie powinny być określone potrzeby w zakresie przystosowania i modyfikacji procesu pobierania nauki zawodu lub wykonywania pracy przez konkretnego klienta. Na etapie pośrednictwa pracy konieczne jest stwarzanie warunków, aby te potrzeby były zaspokojone. W tej części publikacji zagadnienia te przedstawione są w sposób bardziej szczegółowy, w odniesieniu do osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, które mogą zgłaszać się do powiatowych urzędów pracy. Ponadto trzeba zaznaczyć, iż niektórzy klienci mogą mieć pewne trudności w korzystaniu z usług poradnictwa zawodowego czy pośrednictwa pracy ze względu na rodzaj swojej niepełnosprawności.

1. Osoby z uszkodzeniem kończyn dolnych

1.1. Możliwości i problemy zawodowe osób z uszkodzeniem kończyn dolnych

Z punktu widzenia zawodowego wśród osób z uszkodzeniem narządu ruchu wyróżniamy dwie podstawowe grupy, a mianowicie osoby z uszkodzeniem kończyn dolnych i z uszkodzeniem kończyn górnych. Spotkać można również osoby z uszkodzeniem wszystkich czterech kończyn – z porażeniem czterokończynowym.

Jeśli chodzi o kończyny dolne (nogi), to stanowią one bardzo ważny element narządu ruchu. Każda z kończyn składa się z uda, podudzia i stopy. Dzięki nim człowiek ma możliwość wykonywania czynności lokomocyjnych, czyli przemieszczania całego organizmu z jednego miejsca w drugie. Należą do nich takie czynności, jak: chodzenie, bieganie, skakanie, klękanie, wchodzenie po schodach, po drabinie itp. Potrzebne są one nie tylko do wykonywania różnych zadań życia codziennego, lecz również przy wykonywaniu wielu prac zawodowych.

Uszkodzenie kończyn dolnych może przyjąć różny zakres i różną postać. Jeśli chodzi o zakres, to może ono dotyczyć jednej lub obu kończyn. Może ono także przyjąć różną postać:

1) **Amputacji** na różnych wysokościach, czyli braku całej kończyny lub poszczególnych jej elementów (stopy, podudzia). Tego rodzaju uszkodzenia spowodowane są zwykle urazami powstałymi w wyniku wypadków lub operacyjnego usunięcia związanego z niektórymi schorzeniami. Dla umożliwienia samodzielnego poruszania się osoby z amputacjami kończyn dolnych zaopatrywane są w odpowiednie protezy. Są to sztuczne anatomiczne elementy zastępujące brakujące części naturalnej kończyny. Poruszanie się za pomocą protez w niektórych przypadkach jest wspomagane laską, jedną lub dwiema kulami podpórczymi. Mogą to być kule łokciowe – krótkie do łokcia, lub pachowe – długie sięgające do pach. Poruszanie się za pomocą protez jest wolniejsze. Może powodować pewne trudności w utrzymaniu równowagi przy chodzeniu lub staniu.
2) **Zaburzenia czynności lokomocyjnych** przy względnie nieuszkodzonej anatomicznej budowie kończyny dolnej. Mogą one przyjąć postać:
   - **paraliżu (bezwładu)**, czyli całkowitego zniesienia ruchów czynnych kończyny;
   - **niedowładu**, czyli częściowego zniesienia ruchów czynnych kończyny charakteryzującego się obniżeniem sprawności, poprawności i siły oraz spowolnieniem wykonywania czynności wykonywanych za pomocą tej kończyny;
   - **paraplegii**, czyli porażenia lub niedowładu obu kończyn dolnych.

   Tego rodzaju zaburzenia są następstwem uszkodzenia rdzenia kręgowego (kręgosłupa) w wyniku nieszczęśliwych wypadków lub różnych schorzeń neurologicznych, jak: udary mózgu, dziecięce porażenie mózgowe. Niektóre osoby z tego rodzaju zaburzeniami korzystają z aparatów ortopedycznych – aparatów szynowo-pasowych odpowiednio

ukształtowanych, które usztywniają i podtrzymują uszkodzoną kończynę. W ten sposób umożliwiają one w pewnym zakresie poruszanie się. Podobnie jak w poprzedniej grupie osoby dotknięte niedowładem zwykle wspomagają się przy poruszaniu laską podpórczą lub kulami. Jeśli chodzi o osoby dotknięte paraplegią, to poruszają się one na wózkach inwalidzkich.

3) **Deformacji (zniekształcenia)** kończyn dolnych, jak np. zesztywnienia lub uszkodzenia stawów kończyn, nieprawidłowo ukształtowanie kończyny – nieprawidłowe jej wymiary i kształty (kończyna krótsza). Należą do nich także skrzywienia kręgosłupa (skolioza), które mogą również utrudniać poruszanie się w przestrzeni. Zniekształcenia kończyn dolnych mogą być spowodowane wadami wrodzonymi lub schorzeniami kości i mięśni narządu ruchu, zwłaszcza chorobami reumatycznymi. W zależności od potrzeb osoby z deformacjami posługują się także różnymi pomocami ortopedycznymi, jak laski czy kule.

Osoby z uszkodzeniem kończyn dolnych mogą reprezentować duże możliwości zawodowe. Dotyczy to zwłaszcza zawodów, w których praca wykonywana jest głównie w pozycji siedzącej i nie wymaga częstego przemieszczania się. Przy lżejszych uszkodzeniach kończyn dolnych osoby te praktycznie nie mają szczególnych trudności i ograniczeń w wykonywaniu większości prac. Mają bowiem nieuszkodzone kończyny górne (ręce) i mogą wykonywać wszystkie czynności manipulacyjne bez większych trudności. Ich główny problem sprowadza się do dłuższego utrzymania pozycji stojącej lub do przemieszczania się po zakładzie pracy.

Podobnie jak osoby sprawne, niepełnosprawni mają różny poziom wykształcenia i przygotowania do pracy zawodowej. W związku z tym mogą wykonywać różne zawody i zajmować różne stanowiska. W szczególności mają duże możliwości wykonywania różnych zawodów o charakterze umysłowym.

Jeśli chodzi o dobór prac, to niektórzy pracownicy z uszkodzeniem kończyn dolnych mogą mieć przeciwwskazania do wykonywania prac wymagających intensywnego wysiłku fizycznego. Wynikają one stąd, że zużywają oni dużo energii podczas korzystania ze sprzętu ortopedycznego (poruszanie się na wózku inwalidzkim, za pomocą protez, kul). W związku z tym łatwiej ulegają zmęczeniu, a stopień tolerancji na wysiłek fizyczny może być u nich niższy.

Pracownicy z uszkodzeniem kończyn dolnych mają jednak znaczne potrzeby w zakresie przystosowania samego procesu wykonywania zadań zawodowych w zakładzie pracy, które muszą być uwzględnione na etapie poradnictwa zawodowego i realizowane na etapie pośrednictwa pracy i zatrudnienia.

1.2. Poradnictwo zawodowe i pośrednictwo pracy dla osób z uszkodzeniem kończyn dolnych

Osoby z uszkodzeniem kończyn dolnych nie przedstawiają większych trudności w czasie rozmowy, która ma na celu uzyskanie porady, czy rozmowy związanej z uzyskaniem pomocy w zatrudnieniu. Wzajemny przekaz i obiór informacji niezbędny do świadczenia usług z zakresu poradnictwa zawodowego czy pośrednictwa pracy w zasadzie nie nastręcza większych problemów. Zdaniem J. Kirenko: „nie ma powodów, aby osoby niepełnosprawne ruchowo traktować w wyjątkowy sposób i tworzyć dla nich specjalne metodyki poradnictwa zawodowego”[24]. Zawsze jednak trzeba pamiętać, że jest to klient, który może odczuwać pewne obawy i wątpliwości, w jaki sposób zostanie potraktowany przez doradcę zawodowego czy pośrednika pracy. Wynikają one stąd, że ma on specjalne dodatkowe potrzeby w porównaniu z klientem pełnosprawnym i nie wie, czy będą one mogły być uwzględnione. Doradca zawodowy lub pośrednik pracy musi wczuć się w tę emocjonalną specyfikę klienta i uwzględniać ją w czasie kontaktu. Chodzi tutaj o stworzenie serdecznej atmosfery, zrozumienia, otwartości i gotowości do udzielenia pomocy, co powinno wyrażać się we właściwym zachowaniu i spokojnym mówieniu doradcy w trakcie rozmowy, niewywołującym negatywnych emocji u klienta.

1.3. Przystosowanie stanowiska i miejsca pracy dla pracowników z uszkodzeniem kończyn dolnych

Pracownicy z uszkodzeniem kończyn dolnych wymagają z reguły przystosowania miejsca i stanowiska pracy, aby mogli efektywnie, bezpiecznie

[24] J. Kirenko, *Osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu z powodu uszkodzenia rdzenia kręgowego* (w:) *Problem niepełnosprawności…*, s. 102.

i wygodnie wykonywać swoje zadania zawodowe. Wynika to z ich trudności i ograniczeń w poruszaniu się i wykonywaniu pracy w pozycji siedzącej. Wymusza je również używanie sprzętu ortopedycznego, jak laska i kule lub wózek inwalidzki.

Jeśli chodzi o miejsce pracy, to przystosowanie to powinno polegać na zapewnieniu odpowiedniej przestrzeni wokół stołu roboczego lub biurka, aby pracownik na wózku inwalidzkim mógł swobodnie manewrować i przemieszczać się do innych elementów swojego stanowiska – do szaf, regałów z narzędziami, materiałami itp. Również pracownicy poruszający się za pomocą kul lub laski mogą wymagać dla swobodnego i bezpiecznego poruszania się większej przestrzeni wokół stanowiska pracy, niż jest to przewidziane dla pracowników nieużywających tego rodzaju sprzętu.

Ponadto pracownicy poruszający się na wózkach inwalidzkich, za pomocą kul, a nawet lasek wymagają zniesienia wszelkich barier architektonicznych utrudniających im przemieszczanie się w zakładzie pracy. Potrzebują więc odpowiednio szerokich wewnętrznych dróg komunikacyjnych, bez elementów zwężających, aby swobodnie poruszać się i mijać z innymi użytkownikami. Dotyczy to szczególnie korytarzy, na których nie powinno być wolno stających mebli, które mogłyby stanowić przeszkodę w poruszaniu się dla pracowników z uszkodzonymi kończynami dolnymi. Zniesienie barier architektonicznych powinno przede wszystkim obejmować wysokie progi, które powinny być zastąpione pochylniami, łagodnymi podjazdami.

Podobnie otwory wejściowe – drzwi do różnych pomieszczeń i wind powinny umożliwiać swobodne wjechanie na wózku inwalidzkim lub wejście za pomocą kul, a więc powinny mieć odpowiednią szerokość. Jeśli chodzi o wejścia do budynków, zwłaszcza do tych, do których prowadzą schody, to dla użytkowników wózków inwalidzkich powinny one mieć łagodne i bezpieczne pochylnie – podjazdy. Dla osób poruszających się za pomocą laski lub kul dużym ułatwieniem i wspomaganiem mogą być poręcze umieszczone wzdłuż dróg komunikacyjnych. Dla użytkowników wózków inwalidzkich ważne jest, aby przyciski w windach były odpowiednio obniżone, co umożliwi samodzielne ich uruchamianie.

Jeśli chodzi o przystosowanie stanowiska pracy dla pracowników z uszkodzeniem kończyn dolnych, to wykonują oni prace głównie w pozycji siedzącej. W związku z tym przystosowanie powinno być ukierunkowane na za-

pewnienie wygodnego i efektywnego wykonywania zadań zawodowych w tej pozycji. Dla pracowników wykonujących prace na wózku inwalidzkim potrzebne są:

- dostosowanie wielkości stanowiska pracy i wysokości blatu stołu roboczego lub biurka do indywidualnych potrzeb konkretnego pracownika;
- zapewnienie odpowiedniej przestrzeni pod blatem, aby pracownik mógł swobodnie podjechać do swojego stanowiska i wykonywać na nim pracę;
- umieszczanie półek do często używanych narzędzi i materiałów oraz innych urządzeń na blacie roboczym w zasięgu rąk pracownika, aby były dla niego dostępne bez konieczności manewrowania wózkiem;
- umieszczenie wszystkich dodatkowych elementów stanowiska pracy, jak szafki, regały i inne urządzenia, z których korzysta pracownik, na odpowiedniej wysokości, aby były dla niego dostępne w pozycji siedzącej na wózku.

Pracownicy z amputacjami i deformacjami kończyn dolnych i kręgosłupa wymagają natomiast zwykle przystosowania siedziska. W zależności od rodzaju uszkodzenia istnieją różne rodzaje krzeseł (foteli) rehabilitacyjnych, które zapewniają wygodne, bezpieczne i efektywne wykonywanie pracy. W zależności od potrzeb konkretnego pracownika muszą one być indywidualnie dobrane. Są to krzesła:

1) z regulowaną wysokością siedziska, w zależności od potrzeb, np. dla osób o niższym wzroście;
2) z uchylnym siedziskiem – z możliwością uchylenia jego części o kilka stopni, przeznaczone są one dla pracowników z usztywnieniem stawów biodrowych lub kolanowych, z amputacjami i protezami;
3) z podstawą jezdną pięcioramienną umożliwiającą poruszanie się bez konieczności wstawania z krzesła, mogą one mieć także blokadę kół zapewniającą większą jego stabilność;
4) z regulowanym lub indywidualnie profilowanym oparciem tylnym;
5) z oparciami bocznymi z podłokietnikami odchylanymi, które umożliwiają i ułatwiają wstawanie lub przesiadanie się na wózek inwalidzki[25].

Dla niektórych pracowników uzupełnieniem fotela mogą być indywidualnie dobrane podnóżki wolno stojące dla podniesienia lub podtrzymania kończyny w wygodnej pozycji.

[25] R. Serafin, *Telepraca – stanowisko pracy dla niepełnosprawnych*, Praca i Rehabilitacja Niepełnosprawnych 2005, nr 7–8, s. 43–44.

Pracownicy posługujący się kulami i laskami czasami mogą wykonywać krótkoterminowo niektóre swoje prace w pozycji stojącej. Wówczas mogą potrzebować, w zależności od indywidualnych sytuacji, dodatkowych uchwytów lub poręczy dla ułatwienia wstawania lub podpierania się w czasie stania.

Niektórzy pracownicy z uszkodzeniem kończyn dolnych mogą mieć problemy z dotarciem do zakładu pracy. Wówczas może zachodzić konieczność zorganizowania odpowiedniego transportu do pracy i do domu. Innym rozwiązaniem dla pracowników, którzy mają mniej dogodny dojazd do pracy, może być zatrudnienie ich w formie telepracy. Wówczas pewne zadania zawodowe będą mogli wykonywać w domu, bez konieczności codziennego przychodzenia do zakłady pracy. W ten sposób cały wysiłek związany z dojazdem będą mogli skierować na wykonywanie swojej pracy w domu, bez konieczności odbywania dłuższej i często bardzo uciążliwej podróży środkami komunikacji.

2. Osoby z uszkodzeniem kończyn górnych

2.1. Możliwości i problemy zawodowe osób z uszkodzeniem kończyn górnych

Dzięki kończynom górnym człowiek ma możliwość wykonywania bardzo różnych ruchów i czynności manipulacyjnych. Ruchy te zostały szerzej omówione w podrozdziale 9.1. Są one człowiekowi potrzebne do wykonywania codziennych prac domowych, a w szczególności pracy zawodowej. Podobnie jak w przypadku kończyn dolnych, uszkodzenie kończyn górnych może mieć różny zakres i różną postać. Może ono dotyczyć jednej lub obu kończyn. Może mieć też różny zakres w obrębie kończyny, a więc może to być uszkodzenie tylko ręki (palców i dłoni), ręki i przedramienia lub całej kończyny górnej – ręki, przedramienia i ramienia.

Jeśli chodzi o postać uszkodzenia, mogą to być:

1) **Amputacje** na różnej wysokości, czyli brak całej kończyny lub poszczególnych jej elementów (palców, ręki, ręki i przedramienia). Osoby z amputacjami kończyn górnych, podobnie jak kończyn dolnych, zaopatrzone są w odpowiednie protezy specjalnie dobrane w zależności od zakresu uszkodzenia kończyny. Umożliwiają one wykonywanie niektórych ruchów uszkodzoną kończyną i w ten sposób mogą wspomagać wykonywanie ruchów i czynności sprawną kończyną.
2) **Całkowity paraliż** lub **niedowład kończyny**, czyli całkowite lub częściowe zniesienie jej ruchów czynnych. W tym przypadku stosuje się aparaty ortopedyczne (ortezy), które usztywniają i podtrzymują kończynę górną i w ten sposób pobudzają i wspomagają wykonywanie pewnych ruchów. Do tego rodzaju aparatów ortopedycznych, które w konkretnych przypadkach mogą być zastosowane, należą temblaki, czyli trójkątne chusty lub odpowiednie pasy zawieszone na karku, pod-

trzymywacze lub podwieszki na ramię lub przedramię stosowane do celów wykonywania pracy zawodowej. Zwykle są one konstruowane według indywidualnych potrzeb niepełnosprawnego pracownika.

3) Różne postacie **deformacji** kończyny, jak zesztywnienie stawów, nieprawidłowe ukształtowanie kończyny – nieprawidłowe jej wymiary i kształty (krótsza lub mniejsza). Tego rodzaju uszkodzenia mogą w różnym zakresie ograniczać prawidłowe wykonywanie ruchów i czynności manipulacyjnych.

Głównym problemem pracowników z uszkodzeniem kończyn górnych są utrudnienia i ograniczenia w wykonywaniu czynności manipulacyjnych potrzebnych do wykonywania różnych zadań zawodowych. Dotyczy to zwłaszcza zadań, które wymagają wysokiej sprawności manipulacyjnej, czyli dokładnego, płynnego, precyzyjnego, skoordynowanego i szybkiego wykonywania ruchów i czynności rękoma. Nie mają oni natomiast specjalnych trudności z przemieszczaniem się w przestrzeni z jednego miejsca w inne.

Ograniczenia zawodowe osób z uszkodzeniem kończyn górnych zależą przede wszystkim od jego zakresu i postaci. Jest sprawą zrozumiałą, że w przypadku uszkodzenia tylko jednej kończyny górnej możliwości zawodowe są większe niż w przypadku uszkodzenia obu kończyn. Osoby z uszkodzeniem jednej kończyny mają możliwość wykonywania wielu czynności zawodowych kończyną sprawną, wykorzystując ewentualnie wspomaganie kończyny uszkodzonej zaopatrzonej w protezę lub odpowiedni aparat ortopedyczny. Natomiast osoby z uszkodzeniem obu kończyn górnych są całkowicie pozbawione możliwości wykonywania czynności manipulacyjnych, z wyjątkiem tych, na które umożliwia im posiadany sprzęt ortopedyczny.

Jeśli chodzi o osoby z amputacjami, to trudności i ograniczenia zależą od stopnia uszkodzenia kończyny. Uszkodzenie palców, a zwłaszcza kciuka, pozbawia człowieka możliwości wykonywania ruchów chwytnych (chwytania przedmiotów). Amputacja całej ręki, przedramienia lub ramienia powoduje całkowite zniesienie ruchów kończyny. Jak już zaznaczono, osoba z amputacją kończyny górnej jest zwykle zaopatrzona w odpowiednią protezę, która umożliwia jej wykonywanie niektórych ruchów i czynności koniecznych w pracy zawodowej. W ten sposób łącznie z kończyną sprawną stwarza duże możliwości manipulacyjne pracownika.

W przypadku paraliżu lub niedowładu jednej kończyny sytuacja jest trudniejsza, gdyż wykonywanie ruchów roboczych jest praktycznie zniesione. Stąd mogą one wykonywać tylko prace, które nie wymagają współdziałania i koordynacji obu rąk. Takie osoby zaopatrywane są zwykle w indywidualnie dobrane aparaty ortopedyczne, które wspomagają, stabilizują lub podtrzymują nie w pełni sprawną lub niesprawną kończynę. Aparaty takie mogą również umożliwiać wykonywanie niektórych ruchów. Tego rodzaju ruchy, chociaż w ograniczonym zakresie, mogą wspomagać czynności manipulacyjne wykonywane sprawną kończyną.

Deformacje kończyny lub kończyn, a także deformacje kręgosłupa, w zależności od ich rodzaju mogą w różnym stopniu ograniczać możliwości wykonywania ruchów roboczych, a tym samym różnych prac zawodowych. Odpowiednie zabiegi z zakresu rehabilitacji leczniczej mogą w pewnym stopniu złagodzić ograniczenia w tym zakresie i podwyższyć możliwości manipulacyjne osoby niepełnosprawnej.

Najtrudniejsza sytuacja jest w przypadku uszkodzenia obu kończyn górnych, gdy czynności manipulacyjne są całkowicie zniesione lub w znacznym stopniu ograniczone. Ma to decydujące znaczenie dla procesów wykonawczych w przebiegu pracy zawodowej. W celu ustalenia możliwości zawodowych osoby z tego rodzaju uszkodzeniem potrzeba indywidualnej oceny i wzięcia pod uwagę możliwości usprawnienia kończyn przez zastosowanie odpowiedniego sprzętu ortopedycznego (protez, aparatów ortopedycznych).

2.2. Poradnictwo zawodowe i pośrednictwo pracy dla osób z uszkodzeniem kończyn górnych

Jeśli chodzi o przeprowadzenie rozmowy, która ma na celu uzyskanie porady, lub rozmowy w sprawie poszukania odpowiedniej pracy, to sytuacja jest podobna jak w przypadku osób z uszkodzeniem kończyn dolnych. Nie wymagają one specjalnych zmian lub modyfikacji. Nie posiadają one żadnych trudności w komunikowaniu się z innymi osobami. Najważniejszy problemem jest jednak ustalenie faktycznych potrzeb klienta w zakresie doboru zadań zawodowych i fizycznego przystosowania stanowiska pracy. Ponadto trzeba mieć na uwadze ewentualne reakcje emocjonalne (stres, zdenerwowanie), które w niektórych przypadkach mogą być dość silne, i uwzględniać je w trakcie wspólnego analizowania problemów klienta.

2.3. Przystosowanie stanowiska pracy dla pracowników z uszkodzeniem kończyn górnych

Największe możliwości zatrudnienia osób z uszkodzeniem jednej kończyny górnej stwarzają prace i zawody o charakterze umysłowym, np. pracownik administracyjno-biurowy, ekonomista, nauczyciel, prawnik, doradca zawodowy, pracownik socjalny itp. Warunkiem pracy w tych zawodach jest jednak uzyskanie odpowiednich kwalifikacji, które niejednokrotnie wymagają studiów wyższych. W przemyśle, usługach lub rolnictwie prace dla osób z uszkodzoną kończyną górną muszą być szczególnie dobrze dobrane z uwzględnieniem możliwości wykonywania ich za pomocą jednej sprawnej ręki. Ograniczenia manipulacyjne tych osób mogą być jednak w pewnym stopniu skompensowane przez przystosowanie stanowiska pracy, które może umożliwić, ułatwić lub usprawnić wykonywanie niektórych ruchów i czynności. Może ono obejmować ewentualne zwiększenie blatu stołu roboczego lub biurka, z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb pracownika. Może ono też wymagać umieszczenia dodatkowych elementów na stanowisku pracy, które umożliwiłyby wykonywanie zadań zawodowych jedną ręką.

Mówiąc o osobach z uszkodzeniem obu kończyn górnych, trzeba podkreślić, że istnieją zawody i stanowiska pracy, przy których wykonywaniu sprawności manualne nie odgrywają tak istotnej roli, np. stanowiska kierownicze, różnego rodzaju doradztwo i udzielanie informacji.

3. Osoby z równoczesnym uszkodzeniem kończyn górnych i dolnych

Do osób z równoczesnym uszkodzeniem kończyn górnych i dolnych zalicza się:

1) Osoby z **hemiplegią**, czyli z jednostronnym uszkodzeniem kończyny górnej i dolnej (po lewej lub prawej stronie) w postaci paraliżu lub niedowładu. Występuje ona na skutek różnych schorzeń neurologicznych powodujących uszkodzenie kory mózgowej, np. udaru mózgu. Konsekwencją tego jest możliwość wykonywania czynności manipulacyjnych za pomocą tylko jednej ręki oraz czynności lokomocyjnych za pomocą jednej nogi. Możliwości manipulacyjne i lokomocyjne tych osób zależą od stopnia obniżenia sprawności w wykonywaniu czynności oraz zaopatrzenia ich w odpowiedni sprzęt ortopedyczny (aparaty ortopedyczne, wózek inwalidzki). Łatwiejsza sytuacja jest w przypadku niedowładu, gdy tylko poziom sprawności wykonywania tych czynności został obniżony. Z uwagi na to, że hemiplegia występuje na skutek różnych schorzeń neurologicznych powodujących uszkodzenie kory mózgowej, u osób nią dotkniętych mogą dodatkowo pojawić się pewne zaburzenia psychiczne, które mogą mieć również określony wpływ na możliwości zawodowe klienta.
2) Osoby z **tetraplegią (kwadraplegią)**, czyli z uszkodzeniem wszystkich czterech kończyn (porażenie czterokończynowe). Może u nich wystąpić również całkowite lub częściowe zniesienie czynności manipulacyjnych i lokomocyjnych. Podobnie jak w przypadku hemiplegii, możliwości manipulacyjne i lokomocyjne tych osób zależą od obniżenia poziomu sprawności w wykonywaniu czynności oraz zaopatrzenia ich w odpowiedni sprzęt ortopedyczny.

W każdym przypadku możliwości zawodowe tych osób trzeba oceniać bardzo indywidualnie. Należy bardzo dokładnie wytypować dla nich czynności i zadania zawodowe, uwzględniając ich psychofizyczne możliwości, wykształcenie i kwalifikacje zawodowe. Mają one możliwość pracy w zawodach o charakterze umysłowym, jako naukowcy, informatorzy, doradcy itp. W związku z tym większe szanse na zatrudnienie mają osoby z wyższym wykształceniem. Często pracownicy z tego rodzaju uszkodzeniem narządu ruchu potrzebują do wykonywania swoich zadań zawodowych pomocy drugiej osoby – osobistego asystenta lub wyznaczonego pracownika zakładu pracy. Trudniejsza sprawa jest w przypadku równoczesnego wystąpienia pewnych zaburzeń psychicznych. Wówczas dokładna diagnoza neurologiczna i psychologiczna jest bardzo istotna do ustalenia możliwości zawodowych klienta.

4. Osoby z uszkodzeniem narządów wewnętrznych

4.1. Możliwości i problemy zawodowe osób z uszkodzeniem narządów wewnętrznych

Wśród osób niepełnosprawnych znajduje się również znaczna liczba osób z uszkodzeniem narządów wewnętrznych i z ogólnymi zaburzeniami funkcjonalnymi całego organizmu. Stanowią one bardzo istotną część organizmu ludzkiego, a ich funkcjonowanie jest wzajemnie uwarunkowane. Należą do nich: **układ krążenia** (serce i cały układ naczyń krwionośnych), **układ oddechowy** (płuca), **układ trawienny** (żołądek i cały przewód pokarmowy) i inne. Mają one bardzo złożoną budowę. Spełniają wiele bardzo istotnych dla organizmu czynności, zaopatrując go w składniki niezbędne do rozwoju i utrzymania się przy życiu oraz w energię potrzebną do funkcjonowania i działania człowieka. Podobnie jak inne, narządy wewnętrzne mogą ulec uszkodzeniu, a sprawność ich funkcjonowania obniżeniu.

Wśród osób z uszkodzeniem narządów wewnętrznych ogólnie można wyróżnić dwie grupy:

1) **Osoby z trwałym uszkodzeniem anatomicznej budowy narządów wewnętrznych**, np. wrodzona wada serca, stan po zawale serca (uszkodzenie mięśnia sercowego), usunięte jedno płuco, resekcja (częściowe usunięcie) żołądka itp. Stany takie powodują zwykle obniżenie sprawności funkcjonowania tych narządów.
2) **Osoby z chorobami przewlekłymi**, czyli z chorobami o długotrwałym przebiegu, bez perspektywy na szybkie i pomyślne ich wyleczenie. Objawiają się one długotrwałymi zaburzeniami w funkcjonowaniu organizmu, z przemiennymi okresami polepszenia i pogorszenia się stanu zdrowia. Do takich chorób należą: astma oskrzelowa, choroba nadciśnieniowa i wieńcowa, choroba wrzodowa, choroby onkologicz-

ne i wiele innych. Niektóre z nich mają charakter chorób zawodowych, czyli spowodowanych rodzajem wykonywanej pracy lub warunkami, w jakich jest ona wykonywana. Do takich chorób należy pilica węglowa u górników lub płaskostopie i żylaki u osób pracujących w pozycji stojącej.

Wspólną cechą uszkodzeń i przewlekłych schorzeń narządów wewnętrznych jest obniżenie sprawności ich funkcjonowania, co z uwagi na specyficzne znaczenie tych narządów negatywnie wpływa na funkcjonowanie organizmu jako całości i powoduje obniżenie jego fizycznej wydolności wysiłkowej. Polega ona na zdolności do długotrwałej i ciężkiej pracy fizycznej bez objawów zmęczenia oraz do szybkiego powrotu do stanu równowagi w przypadku jego wystąpienia. W pojęciu wydolności fizycznej mieści się także tolerancja na zmiany środowiska zewnętrznego, w jakim praca się odbywa, a więc tolerancja na bardziej lub mniej korzystne warunki pracy.

Dla osób z uszkodzeniami narządów wewnętrznych najbardziej korzystne warunki stwarzają prace o charakterze usługowym oraz prace o charakterze umysłowym. Istotną sprawą w tym przypadku są wskazania lekarskie co do fizycznych i społecznych warunków pracy.

Jeśli chodzi o przebieg rozmowy, która ma na celu uzyskanie porady, lub rozmowy związanej z uzyskaniem pracy, to nie ma potrzeby stosowania tutaj specjalnych zmian. Są to osoby, z którymi można komunikować się tak samo jak z klientami sprawnymi. Trzeba jednak uwzględniać ich specjalne potrzeby wynikające z niepełnosprawności lub schorzenia w odniesieniu do rodzaju zadań zawodowych i warunków pracy.

4.2. Przystosowanie zadań zawodowych i warunków pracy dla pracowników z uszkodzeniem narządów wewnętrznych

Osoby z uszkodzeniem narządów wewnętrznych mogą mieć pewne trudności i ograniczenia w wykonywaniu pracy zawodowej spowodowane obniżoną sprawnością ogólnego funkcjonowania organizmu. W ich zatrudnianiu wyłaniają się dwa bardzo ważne zagadnienia, a mianowicie konieczność:

– doboru zadań zawodowych do obniżonej ogólnej wydolności organizmu;

– zapewnienia odpowiednich warunków pracy, a więc konieczność dokładnego przestrzegania przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ewentualnych wskazań lekarskich.

Uwzględnianie tych zagadnień w procesie pracy zawodowej pracowników z uszkodzeniem narządów wewnętrznych ma na celu nienarażanie ich na pogłębianie się choroby lub istniejącej już niepełnosprawności.

Jeśli chodzi o pierwsze zagadnienie, to przede wszystkim nie mogą one wykonywać pracy fizycznej wymagającej wysokiej fizycznej wydolności wysiłkowej, a więc **prac ciężkich** z dużym nakładem wykonawstwa fizycznego – prace takie wymagają dużego wydatku energetycznego. W tym aspekcie zadania zawodowe dla pracowników z uszkodzeniem narządów wewnętrznych muszą uwzględniać nasilanie się objawów chorobowych i obniżenie wydolności wysiłkowej pod wpływem wykonywania pracy. Chodzi tutaj o to, czy zadania te nie będą powodować częstego i nasilonego zmęczenia. Ważną sprawą jest również okres regeneracji po wystąpieniu zmęczenia. Chodzi o to, czy okres ten jest znacznie wydłużony i pracownik wymaga dłuższego odpoczynku, czy szybko następuje stan poprzedni i gotowość do kontynuowania pracy.

Pracownicy z uszkodzeniem narządów wewnętrznych potrzebują również bardzo dobrych warunków pracy dla efektywnego wykonywania pracy i nienarażania ich stanu zdrowia na pogorszenie. Na ogół ich stan zdrowia jest bardzo wrażliwy na wszelkie zmiany zewnętrznych warunków pracy (na zimno, wilgoć, kurz, brak świeżego powietrza), które mogą okresowo pogłębiać nasilanie się objawów chorobowych, a w konsekwencji prowadzić do pogłębienia się niepełnosprawności w ogóle. W związku z tym trzeba zapewnić im warunki pracy z uwzględnieniem rodzaju ich schorzenia i wskazań lekarskich.

Ponadto trzeba podkreślić, że wśród osób z uszkodzeniem narządów wewnętrznych jest bardzo wiele osób z nieustabilizowanym stanem zdrowia i samopoczuciem. Jednego dnia mogą czuć się zupełnie dobrze i wykonywać swoją pracę na normalnym poziomie, a drugiego dnia złe samopoczucie wynikające z nasilenia się objawów chorobowych nie pozwala im na wykonywanie pracy w ogóle lub tylko w ograniczonym zakresie.

Szczególnego zainteresowania wymagają pracownicy ze schorzeniami kardiologicznymi. Stanowią one jedną z przyczyn niepełnosprawności i liczba

osób z takimi schorzeniami stale wzrasta. Pracownicy ci mają przeciwwskazania do nadmiernego wysiłku psychicznego. Chodzi tutaj głównie o prace stresogenne powodujące nadmierne pobudzenie emocjonalne, napięcia psychiczne i stany lękowe. Powinni więc wykonywać prace spokojne, bez presji czasowej, w przyjaznych warunkach społecznych, w dobrej atmosferze i współpracy ze współpracownikami.

5. Osoby niewidome

5.1. Możliwości i problemy zawodowe osób niewidomych

Osoby niewidome to te dotknięte ślepotą. Są wśród nich takie osoby, które całkowicie nie widzą, oraz takie, które zachowały wzrok szczątkowy, który nie ma jednak dla nich większego znaczenia w poznawaniu rzeczywistości i w praktycznym działaniu. Pozwala on jedynie na ogólną orientację w przestrzeni, na dostrzeganie większych przedmiotów na drodze lub ogólnych sylwetek ludzi bez możliwości dokładnego ich rozpoznawania. Wśród osób dotkniętych ślepotą są **osoby niewidome od urodzenia** lub wczesnego dzieciństwa oraz osoby, które utraciły wzrok w późniejszym okresie życia, czyli **osoby ociemniałe**. Jeśli chodzi o te ostatnie, to niektóre z nich utraciły wzrok nagle, zwykle w wyniku wypadków przy pracy lub wypadków komunikacyjnych. Inne natomiast traciły wzrok stopniowo na skutek chorób oczu lub chorób ogólnych, np. cukrzycy.

Biorąc pod uwagę wykonywanie pracy zawodowej, pracownicy niewidomi mają przede wszystkim trudności i ograniczenia w orientowaniu się na stanowisku i w miejscu pracy. Mogą oni mieć także trudności z wykonywaniem bardziej skomplikowanych czynności i zadań zawodowych, w których wzrok odgrywa istotną rolę. Tego rodzaju trudności i ograniczenia osoby niewidome pokonują, opanowując umiejętności wykonywania tych czynności i zadań zawodowych bez udziału wzroku. Wykorzystują w tym celu możliwości kompensacyjne (zastępcze) pozostałych zmysłów, a więc zmysłu dotyku, słuchu, węchu itp. Człowiek ma bowiem możliwość wykonywania pracy w różny sposób. Wykonywanie jej za pomocą wzroku jest tylko jednym z nich. Również nowoczesny sprzęt techniczny, a zwłaszcza elektroniczny o charakterze kompensacyjnym, specjalnie przeznaczony dla tej grupy osób niepełnosprawnych, w znacznym

stopniu redukuje trudności pracowników niewidomych przy wykonywaniu pracy zawodowej.

Jeśli chodzi o orientację w zakładzie pracy, to pracownicy niewidomi zwykle stosunkowo łatwo opanowują umiejętność samodzielnego poruszania się w nim, pod warunkiem że zostaną dokładnie zapoznani z lokalizacją wszystkich pomieszczeń i urządzeń. Tak samo większość z nich nie ma szczególnych trudności z samodzielnym dojazdem do pracy, jeśli mają dogodne środki komunikacji. Jak już zaznaczono wcześniej, wśród pracowników niewidomych jest wiele osób szczątkowo widzących, które mają możliwość wykorzystania resztek wzroku w niektórych sytuacjach zawodowych, np. do ogólnej orientacji na stanowisku i miejscu pracy lub do rozpoznawania większych przedmiotów na drodze. Zachowanie nawet minimalnych resztek wzrokowych może być zjawiskiem korzystnym z zawodowego punktu widzenia; może pozwalać takim pracownikom chociażby na ogólną orientację wzrokową na stanowisku i w miejscu pracy.

Tak jak wśród osób widzących, tak samo wśród niewidomych kandydatów do zatrudnienia można spotkać osoby z różnym poziomem przygotowania do pracy i kwalifikacji zawodowych. Są wśród nich osoby:

1) Posiadające wysokie kwalifikacje zawodowe, potrafiące wykonywać pracę na takim samym poziomie jak pracownicy widzący – są to osoby z wyższym wykształceniem uniwersyteckim lub wyższymi studiami zawodowymi.
2) Posiadające konkretne przygotowanie zawodowe – są to osoby, które mają ukończone różne szkoły zawodowe, technika lub licea profilowane.
3) Bez kwalifikacji zawodowych, lecz zdolne do opanowania odpowiedniej wiedzy i umiejętności zawodowych w ramach szkolenia na miejscu w zakładzie pracy.

Osoby niewidome poszukujące pracy są zwykle dobrze do niej przygotowane. Obok odpowiedniej wiedzy i umiejętności zawodowych opanowały formy funkcjonowania i zachowania się w sytuacjach zawodowych oraz są przekonane, że mogą pracować z pracownikami widzącymi w zwykłym zakładzie pracy. Osiągnęły one także wysoki poziom samodzielności w wykonywaniu czynności dnia codziennego i w poruszaniu się w przestrzeni. Dowodem na duże możliwości zawodowe są liczne przykłady w naszym kraju niewidomych pracowników naukowych, nauczycieli akademickich

i nauczycieli szkół podstawowych i średnich, zwłaszcza szkół specjalnych, psychologów, pracowników socjalnych, instruktorów rehabilitacyjnych, radców prawnych, informatyków, informatorów w różnych instytucjach i urzędach, dziennikarzy, tłumaczy, operatorów dźwięku, masażystów, telefonistów i kwalifikowanych pracowników produkcyjnych. Są to osoby, które dobrze wypełniają swoje zadania i obowiązki zawodowe, zgodnie z oczekiwaniami pracodawców.

Dzisiaj istnieje tendencja do zatrudniania osób niewidomych przede wszystkim w pracach o charakterze umysłowym i w usługach. W mniejszym stopniu przygotowuje się je do pracy wytwórczej i manualnej. Związane jest to z dużą mechanizacją i automatyzacją pracy w zakładach produkcyjnych.

5.2. Poradnictwo zawodowe i pośrednictwo pracy dla osób niewidomych

Niewidomy klient może przyjść do powiatowego urzędu pracy sam lub ze swoim przewodnikiem. Zadaniem przewodnika jest udzielanie pomocy osobie niewidomej w trudniejszych sytuacjach pojawiających się w dotarciu do określonego miejsca, do którego ona się udaje. Jeśli przychodzi niewidomy klient sam, to dobrze byłoby, gdyby został zauważony przez któregoś z pracowników urzędu, który powinien zorientować się, w jakim celu przybywa taki klient do urzędu, i skierować go do odpowiedniego specjalisty. W momencie kiedy niewidomy klient wchodzi do biura, doradca zawodowy czy pośrednik pracy powinien podejść do niego i wskazać mu miejsce, biorąc jego rękę i kładąc ją na oparciu krzesła przeznaczonego dla klientów. Powinien też natychmiast przedstawić się i ewentualnie poinformować go o pomieszczeniu, w którym się znajduje, o swoim miejscu przy biurku i o ewentualnej obecności innych osób. W przypadku gdy niewidomy klient przychodzi z przewodnikiem, to on zwykle przekazuje mu niezbędne informacje i udziela pomocy w zorientowaniu się w pomieszczeniu.

Klienci niewidomi poszukujący porady zawodowej i pomocy w uzyskaniu pracy mogą stanowić pewien problem dla doradcy zawodowego lub pośrednika pracy. Szczególnie odnosi się to do tych specjalistów, którzy mają małe doświadczenie we współpracy z osobami niewidomymi. Dla nich

problemem nie jest sama rozmowa, która ma na celu uzyskanie porady, lub rozmowa w sprawie zatrudnienia. Osoby niewidome potrafią precyzyjnie określić swoje problemy i prośby oraz prowadzić rzeczową rozmowę. Problemem natomiast dla takich specjalistów może być brak znajomości faktycznych możliwości zawodowych osób niewidomych i brak doświadczenia w rozwiązywaniu problemów zawodowych takich klientów. Ten stan może wywołać u nich pewne problemy emocjonalne – zdenerwowanie i niepokój. Czasami funkcjonują także u nich mylne poglądy na zdolność do pracy osób z uszkodzonym wzrokiem. Dla ich uniknięcia doradca zawodowy i pośrednik pracy powinni faktycznie być dobrze przygotowani do wypełniania swoich zadań we współpracy z takimi osobami niepełnosprawnymi.

W odniesieniu do doradców zawodowych zajmujących się niewidomymi S. Kotowski[26] pisze, że powinni oni charakteryzować się:

- teoretyczną i praktyczną znajomością specyfiki niepełnosprawności wzroku – jej uwarunkowaniami obiektywnymi, subiektywnymi i społecznymi;
- wiedzą o dostępnych zawodach dla osób niewidomych oraz możliwościach adaptacji procesu wykonywania pracy zawodowej do możliwości pracowników niewidomych przez wykorzystanie odpowiednich urządzeń rehabilitacyjnych i technicznych;
- dobrymi kontaktami ze środowiskiem niewidomych.

Ponadto powinni oni mieć zaufanie do możliwości zawodowych swoich niewidomych klientów, szczególnie tych, którzy mają konkretne kwalifikacje zawodowe i przeszli odpowiednią rehabilitację. To samo można powiedzieć o pośrednikach pracy. Podobnie niewidomy klient może mieć wiele wątpliwości i obaw, w jaki sposób zostaną potraktowane jego problemy zawodowe przez doradcę zawodowego lub pośrednika pracy i czy znajdzie on odpowiednie dla nich zrozumienie. W związku z tym od samego początku spotkania konieczne jest stworzenie atmosfery zaufania i gotowości do współpracy ze strony tych specjalistów. Niewidomy starający się o poradę zawodową lub zatrudnienie nie może odczuć, że jest klientem trudnym lub niepożądanym, nawet wówczas gdy jego problemy zawodowe nie należą do najłatwiejszych.

[26] S. Kotowski, *Osoby niewidome i słabowidzące* (w:) *Problem niepełnosprawności…*, s. 63.

Dla zapewnienia pewnego komfortu psychicznego najlepiej jest przyjmować takiego klienta w oddzielnym pokoju, w którym będzie przebywać tylko z doradcą zawodowym lub pośrednikiem pracy. Wówczas będą sprzyjające warunki do bardziej szczerych i otwartych rozmów.

W przypadku kiedy niewidomy klient przychodzi do biura z przewodnikiem, wówczas on sam powinien decydować o jego obecności w czasie rozmowy. W takiej sytuacji rozmowę należy prowadzić bezpośrednio z klientem, a nie z przewodnikiem. Obok standardowych problemów bardzo istotną sprawą jest ustalenie w trakcie rozmowy specjalnych potrzeb dotyczących przystosowania miejsca i stanowiska pracy. Ma to istotne znaczenie do ustalenia oceny zdolności do pracy i znalezienia odpowiedniego dla niego stanowiska pracy.

5.3. Przystosowanie miejsca i stanowiska pracy dla pracowników niewidomych

Dla ułatwienia wykonywania pracy pracownicy niewidomi mogą wymagać indywidualnego przystosowania stanowiska pracy, zgodnie z potrzebami wynikającymi z ich niepełnosprawności i rodzaju wykonywanej pracy. W zależności od liczby i jakości używanych przedmiotów w czasie wykonywania zadań zawodowych pracownik niewidomy może wymagać większej powierzchni blatu stołu roboczego lub biurka. Zarówno górna, jak i boczne krawędzie tego blatu powinny być obramowane listwami o wysokości 3–5 cm dla wyraźnego określenia powierzchni pracy oraz dla zapobiegania przypadkowym zsunięciom przedmiotów na podłogę. Niewidomy pracownik może również wymagać dodatkowych półek na stanowisku pracy dla umieszczenia różnych narzędzi i przegródek na pojemniki lub pudełka z materiałami używanymi w czasie pracy. Przegródki mogą być również potrzebne w szufladach używanych przez pracownika. Mają ułatwić mu orientację na stanowisku pracy i lokalizację używanych narzędzi i materiałów.

Niewidomi pracownicy, którzy muszą używać komputera do wykonywania swoich zadań zawodowych, będą potrzebować dodatkowego sprzętu adaptacyjnego. Są to przede wszystkim tzw. syntezator mowy lub linijka brajlowska. Dzięki syntezatorowi mowy wraz z odpowiednim oprogramowaniem tekst ukazujący się na ekranie komputera jest równocześnie

odczytywany za pomocą sztucznej mowy, a więc w formie dźwiękowej. Podobnie linijka brajlowska z wypukłymi znakami umożliwia dotykowe odczytanie tego tekstu. W ten sposób pracownik niewidomy może pisać wszelkiego rodzaju teksty, a następnie odczytywać je w formie dźwiękowej za pomocą syntezatora mowy lub w formie dotykowej za pomocą linijki brajlowskiej.

Następnym ważnym dla pracowników niewidomych urządzeniem elektronicznym jest skaner, który pozwala na wprowadzenie do komputera i zapisanie na twardym dysku każdego drukowanego tekstu. W ten sposób mogą oni odczytać ten tekst za pomocą syntezatora mowy lub linijki brajlowskiej. Do komputera może być podłączona drukarka zwykła lub brajlowska (drukująca tekst wypukły). W ten sposób pracownik niewidomy może otrzymać tekst w formie czarnodrukowej lub brajlowskiej. Komputer ze sprzętem adaptacyjnym używanym przez pracownika niewidomego może wymagać specjalnego biurka, na którym będzie łatwy dostęp do wszystkich tych urządzeń.

Ostatnio ukazuje się coraz więcej różnych urządzeń elektronicznych, które są bardzo pomocne osobom niewidomym w wykonywaniu pracy zawodowej. Są to urządzenia o mniejszym formacie, pozwalające na zapisanie tekstów, rejestrowanie (nagrywanie) go i odtwarzanie w formie dźwiękowej lub dotykowej. Są to notatniki brajlowskie lub dźwiękowe i dyktafony. Wraz z postępem w elektronice stale ukazują się nowe, bardziej udoskonalone wersje tych urządzeń.

Jeśli chodzi o poruszanie się po zakładzie pracy, to dla pracownika niewidomego duże znaczenie ma stała lokalizacja przedmiotów (mebli) i urządzeń oraz wyraźne wyznaczenie wewnętrznych dróg – ciągów komunikacyjnych. Stałe przedmioty i urządzenia stanowią dla niego bowiem punkty orientacyjne pozwalające na łatwe i bezpieczne przemieszczanie się po zakładzie pracy. Temu celowi może także służyć zróżnicowana faktura podłogi lub wykładzin. Nie wolno natomiast zostawiać w miejscach przeznaczonych na poruszanie się jakichkolwiek przedmiotów wolno stojących. Mogą one stanowić dla pracownika niewidomego niebezpieczne przeszkody, które nie zawsze potrafi zauważyć i ominąć. Dużym ułatwieniem w poruszaniu się niewidomego pracownika po zakładzie pracy są poręcze umieszczone wzdłuż wewnętrznych dróg komunikacyjnych.

Przy zatrudnianiu osób niewidomych trzeba również zwracać uwagę na zapewnienie im odpowiednich warunków akustycznych. W szczególności chodzi o wyeliminowanie wszelkich szkodliwych dla zmysłu słuchu hałasów. Zmysł ten odgrywa w ich życiu olbrzymią rolę i nie wolno narażać go na jakiekolwiek uszkodzenie.

Zatrudniając osobę niewidomą, można też rozważyć możliwość wykonywania przez nią pewnych zadań zawodowych w domu, a więc zatrudnienie w formie telepracy. Dla wielu pracowników niewidomych, zwłaszcza tych, którzy mają mniej dogodny dojazd do pracy, ta forma zatrudnienia może być bardzo korzystna. Wówczas cały wysiłek mogą skoncentrować na wykonywaniu swojej pracy bez konieczności odbywania dłuższej i często bardzo uciążliwej podróży środkami komunikacji.

5.4. Pomoc dla pracowników niewidomych w początkowym okresie zatrudnienia

Pracownik niewidomy może ponadto potrzebować w początkowym okresie zatrudnienia większego zainteresowania ze strony pracowników bezpośrednio nadzorujących jego pracę. Chodzi tutaj o udzielenie mu pomocy we włączeniu się w funkcjonowanie zakładu pracy i w realizację jego zadań. Pomoc ta powinna przejawiać się w szczególności w:

1) Szczegółowym zapoznaniu pracownika niewidomego z zakładem pracy, z lokalizacją różnych pomieszczeń i urządzeń, np. biura dyrektora zakładu, kierownika działu, magazynów, łazienki, szatni, a także stanowisk pracy innych pracowników, szaf, regałów itp. Powinno to polegać na zaprowadzeniu pracownika do tych pomieszczeń, gdzie będzie mógł bezpośrednio dotknąć te urządzenia, oraz na objaśnieniu mu, jakie jest ich przeznaczenie i jak najprościej do nich trafić. W procesie zapoznawania pracownika z zakładem pracy trzeba zwracać uwagę na wszystkie istotne elementy miejsca pracy oraz wszystkie ważne przedmioty znajdujące się w nim. Pracownik niewidomy nie ma bowiem możliwości wzrokowego ich spontanicznego zauważenia. W ten sposób wytworzy on sobie szczegółową „mentalną mapę" zakładu, która będzie zawierać istotne punkty orientacyjne (określone przedmioty o stałej lokalizacji). Taka mapa pozwoli mu następnie swobodnie poruszać się w zakładzie. W celu wykrycia ewentualnych przeszkód na drodze pracownik niewidomy cho-

dzi zwykle z lekko wysuniętymi do przodu rękoma lub ze specjalną białą laską.

2) Zapoznaniu go z zespołem pracowniczym, a szczególnie z pracownikami, z którymi będzie bezpośrednio współpracował i miał częsty kontakt. Powinien on mieć możliwość porozmawiania z nimi, usłyszenia od nich pytań i uwag oraz możliwość udzielenia im odpowiedzi i wyjaśnień co do wspólnej pracy. Chodzi o to, aby od samego początku wyjaśnić wszelkie wątpliwości i ułożyć dobre stosunki i warunki współpracy.
3) Wzmożeniu nadzoru ze strony kierownika lub majstra nad wykonywaniem zadań zawodowych przez pracownika niewidomego. W początkowym okresie zatrudnienia może on mieć pewne trudności w dobrym ich wykonywaniu i wymagać częstszego instruktażu i dodatkowych wyjaśnień. Z drugiej strony może on mieć pewne opory emocjonalne w ich ujawnianiu i zwracaniu się o pomoc lub wyjaśnienia, chociaż dla pracownika nowo zatrudnionego jest to sprawa normalna.

Udzielenie stosownej pomocy pracownikowi niewidomemu w początkowym okresie zatrudnienia w zakładzie pracy ma duże znaczenie dla dalszej efektywnej jego pracy i dla rozwoju jego kariery zawodowej w tym zakładzie.

6. Osoby słabowidzące

6.1. Możliwości i problemy zawodowe osób słabowidzących

Słabowzroczność to uszkodzenie wzroku powodujące w różnym stopniu obniżenie zdolności widzenia otaczającej rzeczywistości. Z tego powodu stanowią one bardzo zróżnicowaną grupę osób z różnym poziomem wzrokowego funkcjonowania. W każdym razie osoby takie zachowują zdolność wzrokowego spostrzegania przedmiotów, osób, zjawisk i zdarzeń, chociaż z pewnymi trudnościami i ograniczeniami. Stanowią one grupę pośrednią pomiędzy osobami niewidomymi a osobami normalnie widzącymi. Jedne z nich zbliżone są bardziej do tych pierwszych, a inne do tych drugich. Wiele z nich potrafi względnie dobrze radzić sobie w różnych sytuacjach życiowych i zawodowych, wykorzystując zachowaną zdolność widzenia.

Podobnie jak w przypadku dzieci niewidomych, również niektóre dzieci rodzą się jako słabowidzące lub stały się nimi w pierwszych latach życia. Wiele osób staje się osobami słabowidzącymi w późniejszym okresie życia z powodu różnych chorób. Szczególnie dotyczy to osób w starszym wieku.

Wśród osób słabowidzących można spotkać osoby **z ustabilizowanym stanem wzroku**, tzn. takie, których aktualny stan jest trwały i nie zagraża mu dalsze pogorszenie. Może to nastąpić tylko na skutek dodatkowych przyczyn powodujących dalsze uszkodzenie osłabionego już wzroku. Inną grupę stanowią osoby **z nieustabilizowanym stanem wzroku**, ze stopniowo pogarszającym się wzrokiem, prowadzącym ostatecznie do całkowitej ślepoty. Fakt ten trzeba także mieć na uwadze, oceniając możliwości zawodowe tych osób.

Z zawodowego punktu widzenia słabowidzącymi są osoby, które pomimo znacznego uszkodzenia wzroku mogą korzystać z niego do orientacji na stanowisku i miejscu pracy oraz do kierowania i kontrolowania przebiegu wykonywania pracy zawodowej. Wykonują więc pracę w ten sam sposób jak pracownicy widzący. Z uwagi jednak na mniejszą sprawność funkcjonowania wzroku mogą one mieć określone trudności i ograniczenia w spostrzeganiu różnych przedmiotów i zjawisk występujących w przebiegu pracy oraz w orientowaniu się w miejscu pracy. W szczególności dotyczy to spostrzegania:

1) małych przedmiotów lub małych elementów większych przedmiotów, szczególnie przy słabym oświetleniu, dotyczy to także małych liter i cyfr (materiałów drukowanych małą czcionką);
2) małych różnic i podobieństw w przedmiotach o podobnej wielkości, kształtach, strukturze lub barwie;
3) przedmiotów znajdujących się w dalszej odległości, szczególnie o małych gabarytach – mogą to być trudności w ujmowaniu stosunków przestrzennych pomiędzy przedmiotami w różnych położeniach i sytuacjach, w ustalaniu, który z nich jest większy lub dalej położony;
4) przedmiotów w słabych warunkach oświetleniowych – niedostatecznie lub niewłaściwie oświetlonych, np. zbyt słabe natężenie światła, światło powodujące olśnienie (oślepienie) na skutek błędnej lokalizacji jego źródła;
5) przedmiotów na tle słabego kontrastu barwnego – przy słabym zróżnicowaniu kolorów przedmiotów występujących przy wykonywaniu pracy i koloru blatu roboczego lub koloru urządzeń i ścian w miejscu pracy;
6) przeszkód na drogach komunikacyjnych, szczególnie przy słabym oświetleniu, osoby te mogą nie zauważać małych przedmiotów leżących na podłodze, przez co narażają się na upadki w czasie poruszania się.

W indywidualnych przypadkach wykonywanie pracy przez osoby słabowidzące może być wolniejsze.

Jeśli chodzi o współpracę ze słabowidzącym klientem w ramach poradnictwa zawodowego lub pośrednictwa pracy, to nie powinny wystąpić tutaj specjalne trudności. Klienta takiego należy traktować tak samo jak każdego innego. Obok standardowych problemów, na jakie trzeba zwracać uwagę, bardzo istotną sprawą jest ustalenie w trakcie rozmowy specjalnych potrzeb dotyczących przystosowania miejsca i stano-

wiska pracy. Chodzi tutaj przede wszystkim o zapewnienie właściwego oświetlenia oraz właściwych kontrastów barwnych poprawiających zdolność widzenia w środowisku pracy. Zapewnienie takich warunków ma istotne znaczenie dla funkcjonowania wzrokowego w zakładzie pracy, a tym samym na możliwość realizacji oczekiwanych przez pracodawcę zadań zawodowych.

6.2. Przystosowanie miejsca i stanowiska pracy dla pracowników słabowidzących

Wymienione trudności i ograniczenia pracowników słabowidzących można w znacznym stopniu złagodzić lub usunąć przez:

1) zaopatrzenie ich w odpowiednie pomoce optyczne poprawiające zdolność ich widzenia, należą do nich: okulary korygujące wady wzroku, lupy powiększające do widzenia z bliska oraz lunety, monookulary i lornetki do widzenia do dali; potrzebę korzystania z tego rodzaju pomocy optycznych ustala zwykle lekarz okulista;
2) zastosowanie właściwego oświetlenia ogólnego w pomieszczeniach w miejscu pracy; najlepsze w tym przypadku jest oświetlenie jarzeniowe, które powoduje równomierne oświetlenie całego pomieszczenia bez pozostawiania miejsc zaciemnionych. Niektórzy pracownicy słabowidzący mogą potrzebować dodatkowego oświetlenia na stanowisku pracy – w tym przypadku lepsze jest światło żarowe: lampa z regulowanym ramieniem, z regulowanym natężeniem światła i kloszem zapobiegającym olśnieniu;
3) zapewnienie kontrastów barwnych na stanowisku pracy dla lepszej orientacji, na przykład kolor blatu biurka czy stołu roboczego powinien kontrastować z kolorami elementów występujących przy wykonywaniu zadań zawodowych; najlepsze kontrasty daje kolor biały lub żółty z czarnym, a najmniejsze – kolor czarny lub ciemnoszary z kolorami brązowym i granatowym.

Zastosowanie odpowiedniego oświetlenia i kontrastów barwnych jest sprawą bardzo indywidualną i należy ją konsultować z zainteresowanym pracownikiem, aby stworzyć mu optymalne warunki pracy.

Przed osobami słabowidzącymi stoi otworem wiele zawodów w zależności od ich indywidualnych zdolności i cech osobowych. Słabowzroczność nie

jest w tym przypadku decydującym czynnikiem powodującym ograniczenia w tym zakresie. A oto kilka ogólnych zasad, którymi należy się kierować przy doborze pracy dla osób słabowidzących:

1) Rodzaj pracy (wielkość i rodzaj występujących materiałów, narzędzi) powinien zapewniać im swobodne posługiwanie się wzrokiem, bez narażania go na nadmierne przemęczanie.
2) Stanowisko i miejsce pracy powinno być dostosowane do potrzeb wzrokowych pracownika. Chodzi tutaj o odpowiednie oświetlenie i zastosowanie odpowiednich kontrastów barwnych.
3) Zapewnienie niezbędnego sprzętu technicznego umożliwiającego im wykonywanie zadań zawodowych. Jeśli chodzi o komputer, to może stać się on narzędziem pracy pracowników słabowidzących po zastosowaniu programu umożliwiającego uzyskanie tekstu na ekranie o powiększonej czcionce oraz powiększonej grafice, dostosowanej do ich możliwości wzrokowych.

Przy spełnieniu tych warunków pracownicy słabowidzący mogą osiągać wyniki pracy zgodne z oczekiwaniami pracodawcy.

7. Osoby niesłyszące

7.1. Możliwości i problemy zawodowe osób niesłyszących

Osoby niesłyszące lub **głuche** to osoby dotknięte głuchotą, czyli całkowitym zniesieniem czynności słyszenia. Stan taki uniemożliwia im słuchową orientację w otoczeniu i komunikowanie się – porozumiewanie się z osobami słyszącymi za pomocą mowy ustnej (dźwiękowej). Wśród osób niesłyszących znajdują się takie, które utraciły słuch przed lub po opanowaniu mowy ustnej. Do pierwszej grupy należą dzieci, które urodziły się z głębokim uszkodzeniem słuchu lub wystąpiło ono we wczesnym dzieciństwie i nie nauczyły się mówić. W związku z tym są one zwykle równocześnie osobami niemymi, czyli **głuchoniemymi**. Opanowanie mowy dźwiękowej przez nie jest bardzo trudne, lecz wiele z nich ją opanowuje i posługuje się nią tak samo jak osoby słyszące.

Osoby niesłyszące w porozumiewaniu się w swoim środowisku posługują się **językiem migowym.** Polega on na przekazywaniu odpowiednich znaków manualno-mimicznych, które oznaczają poszczególne słowa lub krótkie zwroty. Wykonywane są one za pomocą rąk (palców) i innych części ciała (mimika lub pantomimika). Niektóre osoby niesłyszące opanowały umiejętność **odczytywania mowy z ust.** Polega ona na rozumieniu mowy w oparciu o spostrzeganie obrazu (układu ust) wymawianych przez osobę mówiącą słów.

Drugą grupę stanowią osoby **ogłuchłe**, u których uszkodzenie słuchu nastąpiło po opanowaniu mowy ustnej, a więc w wieku młodzieńczym lub dorosłym. Osoby te nie słyszą osób mówiących do nich. Potrafią one jednak mówić i przekazywać w ten sposób informacje swojemu otoczeniu. Problemem pozostaje jednak sprawa odbioru i rozumienia mowy dźwiękowej.

U niektórych osób niesłyszących uszkodzeniu słuchu towarzyszy zaburzenie zmysłu równowagi, który jest zlokalizowany w uchu wewnętrznym. To może mieć również wpływ na dobór określonej pracy dla tego rodzaju pracowników.

7.2. Poradnictwo zawodowe i pośrednictwo pracy dla osób niesłyszących

Podstawowym problemem klientów niesłyszących jest sprawa komunikowania się w trakcie indywidualnej rozmowy, która ma na celu uzyskanie porady, czy rozmowy w trakcie starania się o zatrudnienie u pośrednika pracy. Trudności w słyszeniu i mówieniu mogą w znacznym stopniu utrudniać czy nawet uniemożliwiać normalny przebieg wzajemnego przekazywania sobie informacji. W rozmowie, która ma na celu uzyskanie porady, przedstawienie problemów zawodowych przez niesłyszącego klienta jest dla doradcy zawodowego czy pośrednika pracy bardzo istotne. To samo dotyczy zebrania dodatkowych informacji w drodze stawiania pytań i udzielania odpowiedzi. Również niesłyszący klient oczekuje zrozumiałych sugestii co do rozwiązania jego problemów. Problemy te powodują, że poradnictwo zawodowe jak też pośrednictwo pracy dla osób niesłyszących mają swoją specyfikę. Oprócz utrudnień w komunikowaniu się mogą wystąpić także inne istotne problemy. Jak pisze B. Szczepankowski – „do oczywistych w tym przypadku barier komunikacyjnych może dołączyć (…) obawa przed spotkaniem z nową, nieznaną osobą, co do której nie ma się rozeznania jak będzie przebiegał proces nawiązania kontaktu, a w przypadku doradcy zawodowego – świadomość własnych trudności, a być może także uprzedzeń”[27]. Dlatego doradca zawodowy i pośrednik pracy muszą także znać sposoby radzenia sobie z problemami takich klientów.

Jeśli chodzi o porozumiewanie się, to oprócz problemów na etapie poradnictwa zawodowego i pośrednictwa pracy, ma ono także duże znaczenie przy wykonywaniu zadań zawodowych w zakładzie pracy. Szczególnie odnosi się to do sprawowania nadzoru nad prawidłowością wykonywania zadań zawodowych przez pracownika niesłyszącego ze strony majstra, kierownika czy dyrektora, a także do komunikowania się z innymi pracow-

[27] B. Szczepankowski, *Osoby z uszkodzonym słuchem* (w:) *Problem niepełnosprawności…*, s. 87.

nikami. W tego rodzaju sytuacjach występuje wzajemne przekazywanie wielu istotnych informacji. Ponadto porozumiewanie się jest istotne w pracy zespołowej, kiedy praca jednego pracownika jest powiązana i uzależniona od pracy drugiego oraz wymagana jest między nimi ścisła współpraca. W przypadku pracownika niesłyszącego, szczególnie pracownika głuchoniemego (niesłyszącego i niemówiącego), proces ten może być bardzo utrudniony. Trudności i ograniczenia w porozumiewaniu się z pracownikiem niesłyszanym, w zależności od jego indywidualnych możliwości, można rozwiązać w różny sposób.

W przypadku klienta lub pracownika głuchoniemego sposób ten musi uwzględniać zarówno przekazywanie mu informacji, jak też ich odbiór.

1) Najskuteczniejsze w tym przypadku jest pisemne porozumiewania się – przekaz informacji na piśmie. Różnego rodzaju pytania, polecenia lub prośby można napisać na papierze, które klient głuchoniemy może łatwo odczytać. W ten sam sposób może przekazywać tego rodzaju informacje swojemu doradcy zawodowemu czy pośrednikowi pracy, a w zakładzie pracy swoim przełożonym i współpracownikom. Przy wykonywaniu rutynowych zadań zawodowych, powtarzających się stale w mniej więcej takiej samej lub podobnej formie, wzajemny przekaz informacji ma zwykle taką samą lub podobną treść. Wówczas można przygotować wiele pytań i odpowiedzi zapisanych na odpowiednich kartkach i stosować je w określonych sytuacjach. Duże znaczenie dla wzajemnego przekazywania informacji w formie graficznej (pisanej) ma powszechnie używany dzisiaj komputer i jego różne funkcje. Trzeba więc również wykorzystywać jego możliwości we wszystkich sytuacjach zawodowych – w komunikowaniu się klienta lub pracownika niesłyszącego z innymi osobami.
2) Niektórzy klienci lub pracownicy niesłyszący potrafią **odczytywać mowę z ust**. Na podstawie obrazu układu ust mogą oni rozpoznać wymawiane litery, słowa i w ten sposób zrozumieć, co się do nich mówi. Nie jest to dla nich zadanie łatwe, szczególnie że różne osoby mogą mieć różny układ ust przy mówieniu. Dlatego klient czy pracownik niesłyszący może niedokładnie zrozumieć wymawiane słowa lub zdania. Dla ułatwienia mu zrozumienia trzeba mówić do niego powoli i wyraźnie. Trzeba również używać prostych i nieskomplikowanych słów i zdań.
3) Dla celów wewnętrznej komunikacji między pracownikami w zakładzie pracy można też wypracować indywidualny system znaków migo-

wych. Zwykle pracownik niesłyszący potrafi sam zaproponować swoim współpracownikom wiele wzajemnie zrozumiałych znaków migowych. Od ich dobrej woli zależy tylko, czy będą oni chcieli nauczyć się ich, a następnie stosować we współpracy. W tym celu można również wykorzystać w niektórych sytuacjach zawodowych tzw. język ciała. Jest to porozumiewanie się bez wymawiania słów, lecz za pomocą różnych zrozumiałych gestów wykonywanych rękoma lub całym ciałem (komunikacja niewerbalna). Ludzie stosują wiele takich gestów, które są powszechnie zrozumiałe, np. kiwnięcie ręką, aby ten, do którego gest jest adresowany, przyszedł lub przybliżył się, skierowanie ręki na określony obiekt, aby zwrócił na niego uwagę.

Jeśli chodzi o klientów lub pracowników, którzy w późniejszym okresie życia utracili słuch – ogłuchłych, to są to osoby, które zwykle potrafią mówić. Problemem pozostaje natomiast sprawa przekazywania im informacji. W tym przypadku można stosować jednostronnie wymienione sposoby porozumiewania się dla osób głuchoniemych. Jeśli chodzi o odczytywanie mowy z ust, to doświadczenie wykazuje, że osoby ogłuchłe nie zawsze potrafią dobrze opanować tę umiejętność. Czasami mowa ta jest mniej zrozumiała, jeśli nie prowadzi się systematycznych ćwiczeń logopedycznych.

Dla dobrej współpracy z pracownikami niesłyszącymi nie bez znaczenia jest pozytywna postawa całego zespołu pracowniczego. Brak orientacji w sytuacjach społecznych w zakładzie pracy – w treści przekazywanych informacji przez innych pracowników i prowadzonych rozmów – może wywoływać u niesłyszących negatywne reakcje emocjonalne i powodować poczucie izolacji, odsunięcia, podejrzliwości itp. Dla dobrej atmosfery i ułożenia dobrych stosunków pomiędzy pracownikami niesłyszącymi i pozostałymi pracownikami należy unikać rozmów, a także gestów, które mogą wywoływać tego rodzaju emocje oraz podejrzliwość o nieprzychylną postawę wobec nich. Niektórzy pracownicy niesłyszący mogą być bardzo wrażliwi na tym tle.

7.3. Przystosowanie miejsca i stanowiska pracy dla pracowników niesłyszących

Osoby niesłyszące mogą pracować w wielu zawodach i na bardzo wielu stanowiskach pracy w zależności od uzyskanych kwalifikacji zawodowych. Potrafią dobrze wykonywać różne zadania zawodowe oraz bez trudności

poruszać się po zakładzie pracy. Mogą jednak potrzebować pewnych zmian organizacyjnych i technicznych w miejscu i na stanowisku pracy, aby mogły skuteczne i bezpiecznie funkcjonować w zakładzie pracy. Te potrzeby powinny być określone na etapie poradnictwa zawodowego i uwzględniane na etapie zapewnienia zatrudnienia osobie niesłyszącej.

Jeśli chodzi o orientację w miejscu pracy, to niesłyszącym trzeba zapewnić wiele informacji, które będą dla nich dostępne drogą wzrokową. Chodzi tutaj o różnego rodzaju napisy, tabliczki i znaki informacyjne i ostrzegawcze, które są umieszczane dla pracowników w miejscach pracy. Z punktu widzenia pracownika niesłyszącego powinny to być wyraźne napisy o odpowiednim kontraście barwnym z tłem, umieszczane w miejscach widocznych, ewentualnie dobrze oświetlonych, na wysokości oczu, łatwo zwracających uwagę. Powinny to być napisy i znaki łatwo zrozumiałe. Abstrakcyjne znaki symboliczne dla niektórych pracowników niesłyszących mogą być niezrozumiałe bez specjalnych objaśnień. Różnego rodzaju dodatkowe napisy i tabliczki informacyjne i ostrzegawcze powinny być umieszczane w miejscach, w których mogą wystąpić sytuacje szczególnie niebezpieczne dla pracowników. Dotyczy to przede wszystkim wewnętrznych dróg komunikacyjnych, schodów, drzwi wyjściowych i innych miejsc w zależności od warunków w danym zakładzie pracy. Szczególnie odnosi się to do zastąpienia wszelkiego rodzaju ostrzeżeń dźwiękowych wyraźnymi i łatwo zauważalnymi informacjami wizualnymi (wzrokowymi).

Szczególnego zainteresowania wymaga stanowisko pracy dla pracownika niesłyszącego. Wprawdzie w procesach orientacyjnych na stanowisku i w miejscu pracy dominująca rola przypada zmysłowi wzroku, to jednak zmysł słuchu ma również w nich swój udział. Jak już wspomniano wcześniej – w przebiegu wykonywania różnych czynności i operacji, w pracy przy maszynach i urządzeniach występuje wiele dźwięków, które są nośnikami określonych informacji stanowiących ważne sygnały dla pracownika. Dla pracownika niesłyszącego te wszystkie sygnały akustyczne są niedostępne, co może mieć wpływ na poziom jego orientacji w trakcie wykonywania zadań zawodowych oraz na sam przebieg i bezpieczeństwo pracy. Szczególnej uwagi wymaga stanowisko pracy, które tworzą różnego rodzaju urządzenia o napędzie elektrycznym. Zwykle są tutaj stosowane dźwiękowe sygnały ostrzegawcze i alarmowe. W przypadku gdy pracują na nich pracownicy niesłyszący, muszą one być zastąpione sygnałami wizualnymi (zapalenie się odpowiednich lampek), które

będą przekazywać pracownikowi niesłyszącemu potrzebną lub konieczną w danej chwili informację.

Jak już zaznaczono wcześniej – wśród osób niesłyszących jest pewien procent osób z równoczesnym zaburzeniem zmysłu równowagi. Dla tego rodzaju pracowników przeciwwskazane są prace na wysokościach, na rusztowaniach, na drabinach. Chodzi tutaj o bezpieczeństwo tych pracowników.

Dla pracowników niesłyszących dość istotne są warunki oświetleniowe w miejscu i na stanowisku pracy. Brak oświetlenia lub niedostateczne oświetlenie może mieć negatywny wpływ na zmysł wzroku, który ma dla nich olbrzymie znaczenie. Narażanie tych pracowników na osłabienie lub nawet utratę zdolności widzenia miałoby olbrzymie konsekwencje nie tylko dla pracy zawodowej, lecz także dla dalszego ich życia.

W zakładzie pracy występuje wiele różnych dźwięków, które są nośnikami określonych informacji. Niektóre z nich pojawiają się nagle i niosą bardzo znaczące informacje, które wymagają od pracownika stosownej reakcji – podjęcia odpowiedniego działania. Do takich należy również dźwiękowa sygnalizacja ostrzegawcza i alarmowa. Z reguły pracownicy niesłyszący nie reagują na większość dźwięków występujących w jego środowisku pracy.

Niektóre osoby niesłyszące słyszą tylko bardzo silne dźwięki, np. głośno pracującą maszynę, upadek na ziemię ciężkiego narzędzia, zderzenie się dwóch pojazdów, trzaskanie drzwiami itp. Tego rodzaju dźwięki, towarzyszące różnym zdarzeniom w miejscu pracy, mogą mieć pewne znaczenie dla pracownika niesłyszącego, szczególnie dla jego bezpieczeństwa. Zdolność słyszenia tylko bardzo silnych bodźców jest jednak niewystarczająca do odbioru mowy dźwiękowej i jej rozumienia.

Pracownicy niesłyszący starają się natomiast maksymalnie wykorzystywać zmysł wzroku do uzyskania wszelkich informacji potrzebnych do orientacji i prawidłowego funkcjonowania w zakładzie pracy. Są oni bardzo skoncentrowani na bodźcach wzrokowych występujących przy wykonywaniu zdań zawodowych. Charakteryzują się dużą spostrzegawczością, pozwalającą im wychwycić wszystkie znaczące dla nich sygnały wzrokowe, niosące ważne informacje.

Pracownik niesłyszący ma także możliwość wykorzystania wrażeń wibracyjnych dla orientacji w zakładzie pracy. Wyczuwa on wszelkiego rodzaju drgania podłogi za pomocą dotyku zlokalizowanego w stopach, a także rę-

kach. Tego rodzaju wrażenia odbiera przy pojawianiu się pewnych zjawisk i zdarzeń w najbliższym otoczeniu. Pozwalają one na zwrócenie uwagi na nie i zidentyfikowanie ich za pomocą wzroku.

W sytuacjach zawodowych największy problem sprawia jednak pracownikowi niesłyszącemu porozumiewanie się ze współpracownikami i innymi osobami pojawiającymi się w miejscu pracy. Mowa dźwiękowa (ustna), którą posługują się pracownicy w trakcie wykonywania pracy, jest dla nich mało dostępna lub w ogóle niedostępna. Problem ten wymaga szczególnego zainteresowania i rozwiązania w możliwy dla obu stron sposób, przy jednoczesnym uwzględnieniu metod przedstawionych w poprzednim podrozdziale.

8. Osoby słabosłyszące

8.1. Możliwości i problemy zawodowe osób słabosłyszących

Osoby słabosłyszące nie powinny sprawiać większych trudności w komunikowaniu się z doradcą zawodowym czy pośrednikiem pracy. Wymagają one jednak uwzględniania pewnych zasad wynikających z ich niepełnosprawności. Są to osoby dotknięte niedosłuchem, czyli takim uszkodzeniem słuchu, które powoduje znaczne obniżenie zdolności słyszenia, lecz jej całkowicie nie eliminuje. Może ono powodować większe lub mniejsze trudności w orientacji słuchowej w otoczeniu i porozumiewaniu się z osobami słyszącymi. Dla ich złagodzenia osoby słabosłyszące zaopatrywane są w aparaty słuchowe wzmacniające siłę dźwięku. Dzięki osiągnięciom elektroniki akustycznej istnieją dzisiaj różnego rodzaju aparaty słuchowe dla osób o różnym zakresie i stopniu uszkodzenia narządu słuchu. Dobrze dobrany aparat słuchowy umożliwia osobie słabosłyszącej w sprzyjających warunkach prawie normalne słuchowe orientowanie się w otoczeniu i porozumiewaniu się z osobami słyszącymi. Zwykle osoby słabosłyszące posiadają zdolność mówienia, co ułatwia im porozumiewanie się z innymi osobami za pomocą mowy ustnej (dźwiękowej). Nie mają więc one większych trudności słuchowych w sytuacjach zawodowych.

Jeśli chodzi o możliwości zawodowe osób słabosłyszących, to są one nieograniczone. Uczniowie słabosłyszący mogą w zasadzie korzystać z wszystkich poziomów kształcenia zawodowego i uzyskać nawet bardzo wysokie kwalifikacje zawodowe. Zależy to raczej od ich zdolności intelektualnych, a nie od uszkodzenia słuchu. W związku z tym można spotkać kandydatów do zatrudnienia o różnych kwalifikacjach zawodowych, potrafiących wykonywać zadania i obowiązki zawodowe na najwyższym poziomie.

8.2. Poradnictwo zawodowe i pośrednictwo pracy dla osób słabosłyszących

Podobnie jak u klientów niesłyszących, również u klientów słabosłyszących mogą wystąpić pewne trudności komunikacyjne. Mówiąc inaczej, klienci ci mogą wymagać sprzyjających warunków do porozumiewania się z doradcą zawodowym i pośrednikiem pracy, a w zakładzie pracy z innymi pracownikami i osobami, z którymi spotykają się w sytuacjach zawodowych. Wszelkiego rodzaju szumy i hałasy występujące w środowisku mogą przeszkadzać im w rozumieniu mowy innych osób. W związku z tym rozmowa z klientem lub pracownikiem słabosłyszącym powinna odbywać się w miejscu stosunkowo cichym, bez dodatkowych dźwięków zakłócających odbiór mowy jego rozmówcy. Z reguły niesprzyjające warunki do rozmowy z pracownikiem słabosłyszącym występują wówczas, gdy pracuje on w pomieszczeniach wspólnych z innymi pracownikami, którzy równocześnie odbywają rozmowy, np. telefoniczne.

Oprócz tego w rozmowie z klientem lub pracownikiem słabosłyszącym należy przestrzegać następujących zasad:

1) Mówić do niego powoli i bardzo wyraźnie.
2) Mówić trochę głośniej. Siłę głosu trzeba jednak z nim uzgodnić, dostosowując ją do jego możliwości słuchowych.
3) Być zwróconym twarzą do niego. Wiele osób słabosłyszących posługuje się dodatkowo odczytywaniem mowy z ust dla lepszego jej zrozumienia.

Jeśli chodzi o przystosowanie sprzętu służącego do porozumiewania się z innymi osobami, to pracownik słabosłyszący może wymagać stacjonarnego aparatu telefonicznego zaopatrzonego w urządzenie wzmacniające dźwięk, pozwalające na przystosowanie słyszalności – intensywności dźwięku do jego możliwości słuchowych. To samo dotyczy aparatu komórkowego. Jeśli chodzi o ten ostatni, to duże znaczenie mają aparaty komórkowe z opcją krótkiej wiadomości tekstowej (SMS).

8.3. Przystosowanie miejsca i stanowiska pracy dla pracowników słabosłyszących

W zasadzie pracownicy słabosłyszący nie wymagają specjalnych i kosztownych przystosowań w środowisku pracy. Mogą oni natomiast wymagać

sprzyjających warunków pracy pod względem natężenia dźwięków. Chodzi tutaj o wyeliminowanie wszelkich szumów i hałasów, które będą utrudniać im odróżnianie dźwiękowych sygnałów znaczących, niosących ważne informacje od mniej ważnych. Są to informacje, które wymagają od pracownika stosownej reakcji – natychmiastowego podjęcia odpowiedniego działania. Takimi zakłócającymi bodźcami dźwiękowymi mogą być głośno pracująca maszyna innego pracownika, głośno grające radio itp. Usunięcie tego rodzaju szumów i hałasów ma duże znaczenie nie tylko dla wykonywania samych zadań zawodowych, ale również dla bezpieczeństwa pracownika słabosłyszącego.

9. Osoby z lekką niepełnosprawnością intelektualną

Niepełnosprawność intelektualna lub upośledzenie umysłowe charakteryzuje się obniżoną sprawnością procesów umysłowych, a w szczególności procesów spostrzegania, interpretowania i rozumienia rzeczywistości, uczenia się i zapamiętywania, oceniania sytuacji, podejmowania decyzji, wyciągania wniosków, planowania, rozwiązywania problemów itp. Są to procesy istotne dla prawidłowego wykonywania pracy zawodowej. Konsekwencją tego są trudności osób z niepełnosprawnością intelektualną w funkcjonowaniu w życiu codziennym, zawodowym i społecznym. Niepełnosprawność intelektualna może być spowodowana zaburzeniami ośrodkowego układu nerwowego, szczególnie kory mózgowej. Ich przyczynami mogą być czynniki genetyczne (dziedziczenie) lub wrodzone (powstałe w okresie płodowym), a także niektóre choroby wieku dziecięcego powodujące uszkodzenie ośrodkowego układu nerwowego. Niemałą rolę w powstaniu niepełnosprawności intelektualnej w stopniu lekkim mogą mieć niedostateczne warunki rozwojowe, a więc brak lub niewłaściwy sposób opieki, nauczania i wychowywania w okresie dzieciństwa i młodości.

Z zawodowego punktu widzenia osoby z niepełnosprawnością intelektualną możemy podzielić na następujące grupy:

1) Osoby z lekkim stopniem obniżenia sprawności funkcjonowania zawodowego. Są to osoby z lekkim stopniem niepełnosprawności intelektualnej – z ilorazem inteligencji od 52 do 67. Mają one określone problemy zawodowe, lecz nie wymagają specjalnej pomocy i wsparcia w przygotowaniu się do wykonywania pracy i uzyskaniu trwałego zatrudnienia.
2) Osoby z głębszym stopniem obniżenia sprawności funkcjonowania zawodowego. Należą do nich osoby z umiarkowanym i znacznym stop-

niem niepełnosprawności intelektualnej – z ilorazem inteligencji od 20 do 51. Są to osoby, które mają poważniejsze problemy zawodowe i wymagają specjalnej pomocy i wsparcia w przygotowaniu się do wykonywania pracy i uzyskaniu trwałego zatrudnienia.

3) Osoby z głębokim stopniem niepełnosprawności intelektualnej z ilorazem inteligencji poniżej 20 w zasadzie nie kwalifikują się do programów mających na celu aktywizację zawodową[28].

9.1. Możliwości i problemy zawodowe osób z lekką niepełnosprawnością intelektualną

U osób z lekką niepełnosprawnością intelektualną obniżenie sprawności tych procesów jest stosunkowo niewielkie, co powoduje, że ich możliwości zawodowe – potencjał zawodowy – są stosunkowo duże, a tym samym mają one większe szanse na zatrudnienie niż w przypadku osób głębiej niepełnosprawnych intelektualnie. Osoby te stanowią około 75% wszystkich osób z obniżeniem procesów umysłowych[29] i mogą być znaczącą siłą roboczą, która powinna stanowić przedmiot zainteresowania i być odpowiednio wykorzystana.

Młodzież z lekkim stopniem upośledzenia umysłowego najczęściej zdobywa swoje umiejętności zawodowe w specjalnych szkołach zawodowych. Ma ona bowiem trudności w opanowaniu nie tylko teoretycznej wiedzy, lecz także niektórych bardziej skomplikowanych praktycznych umiejętności zawodowych. Niektórym uczniom udaje się przygotować do pracy w systemie integracyjnym w szkołach zawodowych lub w systemie pozaszkolnym na różnych kursach zawodowych. Zdobywają oni kwalifikacje zawodowe w zawodach o charakterze fizycznym z przewagą prac wykonawczych. Uczą się oni takich zawodów, jak: stolarz, ślusarz, mechanik maszyn rolniczych, krawiec, murarz itp. Korzystną dla nich formą przygotowania zawodowego jest również szkolenie w miejscu pracy – szkolenie wewnątrzzakładowe. Jest to szkolenie w zakresie wykonywania określonej liczby zadań zawodowych na konkretnym stanowisku pracy bez konieczności opanowania szerszej wiedzy teoretycznej.

---

[28] T. Majewski, *Podstawy rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych,* Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej, Warszawa 1999, s. 137 i n.

[29] K. Mrugalska, *Osoby z upośledzeniem umysłowym* (w:) *Problem niepełnosprawności…*, s. 120.

Kandydaci do zatrudnienia z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim to przede wszystkim młodzież, która po ukończeniu odpowiedniej placówki przygotowania zawodowego poszukuje dla siebie stosownej pracy. Posiada ona konkretne umiejętności zawodowe, lecz nie ma jeszcze większego doświadczenia zawodowego. Wielu z nich może pracować w zwykłych zakładach pracy i tam dalej rozwijać się zawodowo.

Kandydaci do zatrudnienia na otwartym rynku pracy mogą także rekrutować się z pracowników z lekką niepełnosprawnością intelektualną zatrudnionych w zakładach pracy chronionej. Są to osoby, które obok uzyskanych umiejętności zawodowych mają również określone doświadczenie zawodowe. Praca w zakładzie pracy chronionej stworzyła im warunki do przygotowania się i do przejścia na otwarty rynek pracy.

Osoby z lekką niepełnosprawnością intelektualną mogą jednak mieć trudności w:

1) dostrzeganiu, interpretowaniu i rozumieniu bardziej skomplikowanych zjawisk i sytuacji występujących w trakcie wykonywania pracy;
2) komunikowaniu się z innymi osobami, szczególnie w rozumieniu terminów i słów o charakterze symbolicznym;
3) przyswajaniu wiedzy i bardziej skomplikowanych umiejętności zawodowych; często mogą wymagać powtarzania i przypominania przekazywanych informacji i wiadomości;
4) samodzielnym planowaniu, podejmowaniu decyzji i rozwiązywaniu problemów i trudnych sytuacji, szczególnie dotyczy to sytuacji, które niespodziewanie pojawią się w trakcie wykonywania przez nich pracy i wymagają natychmiastowej reakcji; w rozwiązywaniu problemów i trudnych sytuacji nie zawsze potrafią efektywnie wykorzystywać zdobyte już doświadczenie zawodowe;
5) adaptacji społeczno-zawodowej w początkowym okresie zatrudnienia – dotyczy to przystosowania się do funkcjonowania w nowym fizycznym i społecznym środowisku pracy oraz przestrzegania obowiązujących w nim zasad i zachowań, w zasadzie po początkowym okresie adaptacji są oni zdolni do osiągania wyników pracy zgodnie z oczekiwaniami pracodawców[30].

[30] T. Majewski, *Jak zatrudniać osoby niepełnosprawne? Poradnik dla pracodawców*, Krajowa Izba Gospodarczo-Rehabilitacyjna, Warszawa 2007, s. 69.

9.2. Poradnictwo zawodowe i pośrednictwo pracy dla osób z lekką niepełnosprawnością intelektualną

Wymienione trudności mogą mieć pewien negatywny wpływ na komunikowanie się klienta z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim z doradcą zawodowym lub pośrednikiem pracy oraz na przebieg udzielania porady zawodowej lub pomocy w uzyskaniu stosownego zatrudnienia. Może on mieć pewne trudności w prezentowaniu swoich problemów, w udzielaniu odpowiedzi na stawiane trudniejsze pytania, rozumieniu opinii i sugestii do niego kierowanych itp. Często może on wymagać kilkakrotnego powtarzania przekazywanych informacji, pytań i upewniania się, czy kierowane do niego pytania lub informacje są zrozumiałe. W związku z tym poziom rozmowy, która ma na celu uzyskanie porady, lub rozmowy w sprawie zatrudnienia powinien uwzględniać te ograniczenia intelektualne klienta.

9.3. Przystosowanie warunków pracy dla pracowników z lekką niepełnosprawnością intelektualną

Pracownicy z lekką niepełnosprawnością intelektualną potrzebują przede wszystkim dobrze dobranego zakresu zadań zawodowych. W związku z obniżonymi możliwościami umysłowymi są oni zdolni przede wszystkim do prac o charakterze wykonawczym. Nie mogą natomiast wykonywać prac związanych z kierowaniem i zarządzaniem o wysokim stopniu odpowiedzialności.

Jeśli chodzi o pracowników bez większego doświadczenia zawodowego, to powinni oni zaczynać pracę zawodową od mniejszego zakresu i łatwiejszych zadań zawodowych, a następnie stopniowo je poszerzać i zwiększać stopień ich trudności. W początkowym okresie zatrudnienia mogą oni także wymagać pomocy – częstszego i dokładniejszego instruktażu w opanowaniu wszystkich potrzebnych umiejętności do wykonywania przydzielonych zadań zawodowych. Mogą oni także wymagać pomocy w kształtowaniu prawidłowych zachowań w różnych sytuacjach zawodowych przez taktowne zwracanie uwagi na pewne braki i nieprawidłowości w tym zakresie.

Ponadto pracownicy z lekką niepełnosprawnością intelektualną wymagają intensywniejszego nadzoru nad wykonywaną przez nich pracą. Mogą oni bowiem zawsze mieć pewne trudności w wykonywaniu przydzielonych za-

dań zawodowych. Nie wszyscy z nich mogą mieć odwagę prosić o pomoc w trudniejszych sytuacjach zawodowych. Trzeba więc takie trudności dostrzegać i przychodzić z pomocą, nie czekając na prośbę tych pracowników. W przypadku występowania częstych trudności może dochodzić do zniechęcenia i obniżenia aktywności i zaangażowania w pracę. W takich sytuacjach pracownicy ci będą wymagać zachęty i motywowania do wykonywania zadań, a nie karcenia i wyrażania niezadowolenia z wykonywanej przez nich pracy.

Pracownicy lekko niepełnosprawni intelektualnie są na ogół uczuleni na wszelkie przejawy lekceważenia i dyskryminacji. Chcą być traktowani w taki sam sposób jak inni pracownicy. Niewłaściwe zachowania ze strony kierownictwa lub zespołu pracowniczego mogą wywoływać niepożądane reakcje u tych pracowników, np. zachowania agresywne. Sprzyjająca atmosfera i dobra współpraca z pewnością będą czynnikami zwiększającymi efektywność ich pracy i włączającymi ich w zespół pracowniczy.

10. Osoby z głębszą niepełnosprawnością intelektualną

10.1. Możliwości i problemy zawodowe osób z głębszą niepełnosprawnością intelektualną

Do osób z **głębszą niepełnosprawnością intelektualną** należą osoby z orzeczeniem o umiarkowanym i znacznym stopniu niepełnosprawności. Charakteryzują się one obniżeniem sprawności procesów umysłowych w dużo wyższym stopniu, niż ma to miejsce w przypadku lekkiego stopnia niepełnosprawności. Osoby głębiej niepełnosprawne intelektualnie mają duże trudności i ograniczenia w spostrzeganiu, interpretowaniu i rozumieniu zjawisk i zdarzeń występujących w otoczeniu, w uczeniu się i zapamiętywaniu nowych informacji i umiejętności oraz utrzymaniu dłuższej koncentracji uwagi w określonej sytuacji. Praktycznie nie są one zdolne do samodzielnego podejmowania poważniejszych decyzji, oceny i wyciągania wniosków z określonych sytuacji, planowania swoich działań i rozwiązywania problemów życiowych. Mogą one mieć również poważniejsze trudności w porozumiewaniu się z otoczeniem, w rozumieniu tego, co się do nich mówi, oraz w słownym przekazywaniu swoich potrzeb, życzeń, pytań. Konsekwencją tego są duże trudności w przystosowywaniu się do wymagań życia codziennego, zawodowego i społecznego. Poziom funkcjonowania tych osób w znacznym stopniu zależy od prawidłowo przeprowadzonej edukacji i rehabilitacji.

Osoby z umiarkowanym i znacznym stopniem stanowią około 25% wszystkich osób niepełnosprawnych intelektualnie. Te pierwsze charakteryzują się niedorozwojem umysłowym, który pozwala im na opanowanie tylko podstawowych umiejętności czytania, pisania i liczenia. Charakteryzują się one

także niskim poziomem rozwoju motorycznego – bardzo niską lub niską sprawnością wykonywania czynności manipulacyjnych i lokomocyjnych. W związku z tym mogą one opanować tylko bardzo podstawowe czynności zawodowe pozwalające na wykonywanie prostych i nieskomplikowanych zadań zawodowych. Jeśli chodzi o poprawne zachowanie się w czasie wykonywania pracy, to osoby te mogą mieć duże braki w tym zakresie. Nie zawsze potrafią ściśle przestrzegać zasad obowiązujących pracowników w czasie pracy.

Osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności intelektualnej charakteryzują się natomiast tak niskim poziomem rozwoju umysłowego, że nauka czytania, pisania i liczenia jest dla nich całkowicie niemożliwa. Potrafią natomiast opanować umiejętności wykonywania niektórych prostych czynności życia codziennego oraz nieskomplikowanych prac, co stanowi podstawę do ich aktywizacji zawodowej.

Osoby z umiarkowanym i znacznym stopniem niepełnosprawności intelektualnej wymagają jednak dużej pomocy i wsparcia na wszystkich etapach rehabilitacji zawodowej, począwszy od oceny możliwości zawodowych poprzez wypracowanie określonych umiejętności zawodowych aż do adaptacji społeczno-zawodowej w miejscu pracy. Kandydaci do zatrudnienia z głębszą niepełnosprawnością intelektualną to przede wszystkim młodzież, która przygotowanie do pracy i gotowość do zatrudnienia osiągnęła w różnych placówkach o charakterze edukacyjnym i rehabilitacyjnym. Należą do nich liczne u nas w kraju ośrodki rehabilitacyjno-edukacyjne, warsztaty terapii zajęciowej i zakłady aktywności zawodowej. Wiele z tych placówek prowadzi Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym, które ma duże znaczenie i zasługi w aktywizacji zawodowej osób głębiej niepełnosprawnych intelektualnie. W tych placówkach, w ramach prowadzonych programów edukacyjnych i rehabilitacyjnych, młodzież ta jest również przygotowywana do podjęcia pracy zawodowej. Niektórzy z nich osiągają gotowość do zatrudnienia również na otwartym rynku pracy. Są to osoby, które:

1) opanowały podstawowe umiejętności wykonywania różnych czynności zawodowych, które mogą następnie stanowić podstawę do przyuczenia do wykonywania konkretnych zadań zawodowych w zakładzie pracy;
2) są zmotywowane do pracy i potrafią przez określony czas systematycznie pracować;

3) opanowały formy zachowania się w sytuacjach zawodowych, a więc umiejętność przestrzegania ogólnych zasad obowiązujących pracowników, określonych w regulaminie pracy, jak systematyczna praca, dokładność wykonywania zadań, utrzymanie porządku na stanowisku pracy, punktualność przychodzenia do pracy itp.;
4) potrafią właściwie zachowywać się w sytuacjach społecznych, a więc nie reagować agresywnie w kontaktach z innymi pracownikami oraz reagować na uwagi, polecenia i prośby przełożonych;
5) są samodzielne w wykonywaniu czynności samoobsługowych i radzeniu sobie z problemami pojawiającymi się w codziennych sytuacjach życiowych.

Kandydatami do zatrudnienia na otwartym rynku pracy mogą być także pracownicy z głębszą niepełnosprawnością intelektualną, którzy pracują lub pracowali w zakładach pracy chronionej. Są to osoby, które mają już określone przygotowanie i doświadczenie zawodowe. Zatrudnienie w zakładzie pracy chronionej stworzyło im warunki do przejścia do pracy w zwykłym zakładzie pracy. Przystosowanie zawodowe w nowym miejscu pracy dla takich pracowników jest o wiele łatwiejsze.

Jak wykazuje doświadczenie wielu krajów – znaczna liczba osób z umiarkowaną i znaczną niepełnosprawnością intelektualną może być zatrudniona na otwartym rynku pracy i wykonywać nieskomplikowane czynności i zadania zawodowe, jak: cięcie materiałów, montaż różnych elementów, pakowanie. Mogą oni także wykonywać niektóre prace usługowe: różne prace pomocnicze w zakładach gastronomicznych, prace związane z utrzymywaniem miejskich terenów zielonych, z utrzymaniem porządku i czystości w różnych instytucjach, prace pomocnicze w placówkach opiekuńczych i leczniczych dla ludzi w podeszłym wieku i przewlekle chorych, a także prace rolnicze, szczególnie związane z hodowlą zwierząt.

10.2. Poradnictwo zawodowe i pośrednictwo pracy dla osób z głębszą niepełnosprawnością intelektualną

Osoby z głębszą niepełnosprawnością intelektualną stanowią bardzo specyficzną grupę, która wymaga specjalnego podejścia i uwzględniania omówionych konsekwencji niepełnosprawności intelektualnej, a w szczególności obniżenia sprawności procesów umysłowych oraz trudności w komunikowaniu się z otoczeniem. Mogą one w znacznym stopniu utrudniać

i ograniczać rozmowę, która ma na celu uzyskanie porady, czy rozmowę w sprawie znalezienia stosownej pracy. Dlatego ich aktywizacją zawodową zajmują się często specjalne urzędy pracy dysponujące wykwalifikowanymi pracownikami zwanymi trenerami pracy. Nie oznacza to, że takie osoby nie mogą trafić także do urzędów pracy.

K. Mrugalska[31] podaje wiele warunków, które powinien spełniać doradca zawodowy w pracy z klientem z głębszym stopniem niepełnosprawności intelektualnej. W znacznym stopniu dotyczą one także pośrednika pracy. Są to:

1) Pozytywne nastawienie do klienta polegające na chęci udzielenia mu pomocy w aktywizacji zawodowej i w znalezieniu miejsca w społeczeństwie. Niedoświadczony doradca zawodowy lub pośrednik pracy często może się sugerować pewnymi stereotypami lub mitami, które mogły wytworzyć negatywne nastawienie wobec tej kategorii klientów.
2) Dobry kontakt i umiejętne prowadzenie rozmowy z klientem. Przedstawiona charakterystyka tych klientów może znacznie utrudniać ich kontakt z doradcą zawodowym lub pośrednikiem pracy. Mogą to być trudności w przeprowadzeniu rozmowy, w rozumieniu przekazywanych pytań lub informacji, formułowaniu odpowiedzi, formułowaniu pytań itp. Jak pisze K. Mrugalska: „Doradca nie może liczyć na twórczą współpracę ze strony osoby upośledzonej, gdyż nie posiada ona dobrej znajomości problematyki różnych zagadnień związanych z życiem, usługami, produkcją, a także nie ma zbyt dobrego rozeznania w swoich możliwościach”[32].
3) Szczególnie ważne jest wytworzenie od samego początku odpowiedniego klimatu pełnego serdeczności, otwartości i grzeczności, przez takie zwroty, jak: *miło mi pana (panią) poznać*, lub takie gesty, jak podanie ręki na przywitanie, pomoc w zajęciu miejsca itp. Mogą one także przełamać pewne lęki i obawy przed spotkaniem nieznanej osoby i znalezieniem się w nowej i niespotykanej dotychczas sytuacji.
4) Często klienci z głębszym stopniem niepełnosprawności intelektualnej przychodzą do doradcy zawodowego lub pośrednika pracy z rodzicem lub opiekunem. Obecność takiej osoby może działać hamująco na klienta i onieśmielać go do otwartego wypowiadania się o sobie. Może

[31] K. Mrugalska, *Osoby z upośledzeniem*…, s. 138 i n.
[32] *Ibidem*, s. 139–140.

też zachodzić konieczność rozłożenia rozmowy na dwa lub więcej spotkań. Czasami może zaistnieć konieczność osobnej rozmowy z rodzicem lub opiekunem dla omówienia spraw, których nie należałoby poruszać w obecności klienta, a istotnych dla rozwiązania jego problemów zawodowych.

W zasadzie klienci z głębszym stopniem niepełnosprawności intelektualnej wymagają tzw. zatrudnienia wspomaganego, które zostało omówione w CZĘŚCI I w rozdziale 12 „Zatrudnienie wspomagane osób niepełnosprawnych".

10.3. Zatrudnienie wspomagane dla pracowników z głębszą niepełnosprawnością intelektualną

Osoby z głębszą niepełnosprawnością intelektualną stanowią najczęstszą grupę osób niepełnosprawnych, które obejmowane są zatrudnieniem wspomaganym. Wynika to stąd, że ich aktywizacja zawodowa jest procesem niełatwym i pociąga za sobą wiele bardzo trudnych problemów. Ich rozwiązanie wymaga zapewnienia określonej pomocy i wsparcia dla pracownika, jak też pomocy w formie doradztwa dla pracodawcy. Te funkcje spełnia tzw. trener pracy (asystent pracy), którego szczegółowe zadania zostały omówione w CZĘŚCI I w rozdziale 12.

Pracownicy głębiej niepełnosprawni intelektualnie wymagają przede wszystkim skrupulatnie dobranego rodzaju i zakresu czynności i zadań zawodowych. Muszą one odpowiadać ich możliwościom psychofizycznym. Ich wykonywanie nie może zbytnio obciążać tych pracowników psychicznie i fizycznie. W przeciwnym razie stracą oni motywację do pracy i nie będą realizować przydzielonych zadań zawodowych. Na początku powinna to być praca ograniczająca się do jednego lub dwóch zadań wykonywanych rutynowo w tej samej formie i tym samym miejscu. W miarę uzyskiwanych postępów można zwiększać liczbę zadań i zmieniać warunki pracy. Można im zlecać wykonywanie zadań w różnych miejscach, wymagających samodzielnego przemieszczania się po zakładzie.

Trzeba też wziąć pod uwagę wymiar godzin pracy. Początkowo można zatrudniać takich pracowników w niepełnym wymiarze godzin z elastycznym wykonywaniem pracy w czasie dnia i w określonych dniach tygodnia. W ten sposób będą oni stopniowo przystosowywać się do obowiązku wy-

konywania pracy. Mogą oni również wymagać określonych przerw w pracy na odpoczynek.

Z reguły pracownicy ci wymagają pewnego okresu na przyuczenie się do wykonywania wytypowanych dla nich konkretnych czynności i zadań zawodowych. Ich opanowanie może następować stosunkowo wolno i trwać przez dłuższy czas. Pracownicy ci mogą również wymagać pewnego przygotowania do funkcjonowania w zakładzie pracy, a więc do przestrzegania zasad i zwyczajów w nim obowiązujących, systematycznego wykonywania pracy, dokładnego wykonywania zadań zawodowych, utrzymania porządku na stanowisku pracy, punktualnego przychodzenia do pracy, przestrzegania ustalonych przerw pracy, współpracy i harmonijnego współdziałania z innymi pracownikami itp.

Przygotowanie to powinno również obejmować zapoznanie pracowników z różnymi pomieszczeniami i urządzeniami w zakładzie i ich przeznaczeniem, aby mogli oni możliwie samodzielnie do nich trafiać i z nich korzystać. Z uwagi na to, że okres przystosowania do wykonywania zadań zawodowych może czasami trwać dosyć długo, zwykle zatrudnienie poprzedzane jest praktykami zawodowymi lub zatrudnieniem próbnym. Dopiero gdy pracownik sprawdzi się, jest zatrudniany na stałe.

Z uwagi na pewne problemy związane z zatrudnieniem osób głębiej niepełnosprawnych intelektualnie, pomoc i wsparcie dla pracownika i pracodawcy powinny być udzielane przez osoby, które znają problemy zawodowe tej kategorii osób niepełnosprawnych i potrafią profesjonalnie pomagać i doradzać, jak je rozwiązywać. Istotą zatrudnienia wspomaganego jest – jak już zaznaczono – rola **trenera pracy**. Jego współdziałanie z pracownikiem i pracodawcą jest intensywniejsze w początkowym okresie zatrudnienia, a następnie stopniowo redukowane. Kończy się ono wówczas, gdy pracownik osiąga samodzielność w wykonywaniu przydzielonych mu zadań zawodowych, a pracodawca jest zadowolony z jego pracy. U nas duże doświadczenia i osiągnięcia w tym zakresie ma Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym.

Pomocy i wsparcia w zatrudnianiu swoich absolwentów w zwykłym zakładzie pracy mogą również udzielać pracownicy merytoryczni placówek, w których niepełnosprawni przechodzili rehabilitację i edukację. Oni najlepiej znają możliwości zawodowe i warunki, jakich potrzebują ich podopieczni, aby móc efektywnie wykonywać pracę zawodową. Są to pracownicy

ośrodków rehabilitacyjno-edukacyjnych, warsztatów terapii zajęciowej, zakładów aktywności zawodowej, a także zakładów pracy chronionej. Taką pomoc i wsparcie, w miarę potrzeby, powinni również świadczyć doradcy zawodowi i pośrednicy pracy w powiatowych urzędach pracy. Udzielenie stosownej pomocy tym pracownikom w początkowym okresie zatrudnienia ma duże znaczenie dla ich utrzymania się i trwałego zatrudnienia w zakładzie pracy.

Po zakończeniu wspomagania przez trenera pracy pracownicy głębiej niepełnosprawni intelektualnie będą jednak stale wymagać wzmożonego nadzoru i kontroli wykonywania przydzielonych zadań zawodowych ze strony kierownika lub majstra. Będą wymagać motywowania, gdyż łatwo mogą tracić zainteresowanie pracą. Mogą wymagać częstszego przypominania, ponownego uczenia i dodatkowego instruktażu w trakcie wykonywania swoich zadań zawodowych.

Doświadczenie wykazuje jednak, że wiele osób z umiarkowanym i znacznym stopniem niepełnosprawności intelektualnej po prawidłowo i systematycznie prowadzonej edukacji i rehabilitacji przy zapewnieniu odpowiedniej pomocy, wsparcia i nadzoru potrafi pracować i osiągać rezultaty pracy zadowalające pracodawcę.

11. Osoby z zaburzeniami psychicznymi

11.1. Możliwości i problemy zawodowe osób z zaburzeniami psychicznymi

Zaburzenia psychiczne pojawiają się zazwyczaj w okresie dojrzałości i aktywności zawodowej człowieka, w przeciwieństwie do dzieci z niepełnosprawnością intelektualną, która jest zjawiskiem występującym od urodzenia lub wczesnego dzieciństwa. Jest to okres, kiedy osobowość została już ukształtowana i nastąpiło przystosowanie się do życia rodzinnego, zawodowego i społecznego. Jest to również okres, kiedy człowiek ma określone kwalifikacje zawodowe, określoną pracę i plany zawodowe. Zaburzenia psychiczne charakteryzują się nieprawidłowym przebiegiem procesów psychicznych, które dezorganizują działania i zachowania człowieka w różnych sytuacjach życiowych i zawodowych. Mogą to być działania i zachowania znacznie odbiegające od powszechnie przyjętych form i zasad, a więc zachowania nietypowe, nieprzystosowane i nieuzasadnione w danej sytuacji oraz często bardzo uciążliwe dla otoczenia[33]. Zaburzenia psychiczne mogą dotyczyć różnych sfer osobowości człowieka, a mianowicie sfery umysłowej, emocjonalnej, jak również samej aktywności. Mogą one mieć różny zakres, stopień nasilenia i okres trwania. Jeśli chodzi o zakres, to zaburzeniu mogą ulec tylko niektóre procesy lub większość z nich. Mogą one też mieć różny stopień nasilenia i różny wpływ na działania i zachowania człowieka, mniej lub bardziej odbiegające od powszechnie przyjętych i stosowanych form i zasad. Mogą one powodować różne trudności w podejmowaniu określonych działań, w systematycznym wykonywaniu różnych zadań życiowych i zawodowych. Konsekwencją tych zaburzeń mogą być również trudności

[33] D.G. Myers, *Zaburzenia psychiczne* (w:) *Psychologia,* Poznań 1998, s. 551.

w świadomym kierowaniu swoim życiem i uzależnienie się od innych osób w wielu sferach życia.

Jeśli chodzi o okres trwania, to zaburzenia psychiczne mają charakter dynamiczny. W zależności od przebiegu choroby i leczenia mogą występować zarówno okresy zupełnie normalnego zachowania, jak i okresy niewłaściwego zachowania. U niektórych osób okresy nasilenia objawów choroby są stosunkowo krótkie i same ustępują. W przypadku systematycznego leczenia okresy właściwego zachowania mogą utrzymywać się stosunkowo długo i wówczas osoby te są zupełnie zdolne do wykonywania zadań zawodowych.

Do najcięższych postaci zaburzeń psychicznych należą **choroby psychiczne** lub **psychozy**. Są to zespoły określonych zaburzeń psychicznych o różnym nasileniu. Należą do nich **schizofrenia** oraz obecnie coraz częściej pojawiająca się **depresja**, a także **psychoza maniakalno-depresyjna**.

Schizofrenia należy do najczęściej występujących chorób psychicznych u około 1,5% populacji[34]. Ujawnia się często już w wieku młodzieńczym. Polega ona na poważnych zaburzeniu całej osobowości, a więc zaburzeniu procesów poznawczych, emocjonalnych i aktywności. W zależności od typu schizofrenii przeważają jedne lub drugie rodzaje objawów. Przebieg zaburzeń schizofrenicznych może być ciągły lub epizodyczny[35]. W tym drugim przypadku pacjent ma dłuższe lub krótsze okresy normalnego funkcjonowania.

Depresja należy do zaburzeń afektywnych, emocjonalnych. Charakteryzuje się ona stanem obniżonego nastroju – samopoczucia i obniżonej aktywności spowodowanej obniżeniem napędu psychoruchowego. Może ona trwać i utrzymywać się przez wiele tygodni lub miesięcy. Przejawia się w głębokim przygnębieniu, długotrwałym utrzymywaniu się smutku i lęku, spowolnieniu wszystkich procesów psychicznych, poczuciu mniejszej wartości i utracie sensu życia, słabej aktywności – apatii, bierności, braku inicjatywy. Od depresji jako stanu patologicznego niemającego wyraźnej przyczyny należy odróżnić stany depresyjne związane z określoną sytuacją życiową, np. śmiercią bliskiej osoby, utratą pracy, trudnościami materialny-

[34] *Ibidem*, s. 587.
[35] J. Meder, *Osoby z zaburzeniami psychicznymi* (w:) *Problem niepełnosprawności…*, s. 150.

mi. Zwykle tego rodzaju objawy mają charakter przejściowy i z czasem znikają bez specjalnej interwencji.

Do zaburzeń afektywnych należy również **psychoza maniakalno-depresyjna** nazywana również **zaburzeniami afektywnymi dwubiegunowymi**. Objawia się ona w kolejno występujących po sobie okresach manii i depresji. W fazie depresji występuje obniżenie nastroju w postaci przedstawionej powyżej. Natomiast w fazie maniakalnej pojawiają się różne stopnie podniecenia, radości i wesołości bez specjalnego powodu. Przy nasileniu się objawów manii może dojść do zaburzenia świadomości połączonej z brakiem orientacji w czasie, w miejscu i otoczeniu. Obok chorób psychicznych występują również lżejsze postacie zaburzeń psychicznych, jak zaburzenia osobowości. Charakteryzują się one zmianami cech osobowości mającymi negatywny wpływ na funkcjonowanie człowieka w codziennych sytuacjach życiowych, a szczególnie w sytuacjach społecznych – **zaburzenia antyspołeczne osobowości**[36]. Zaburzenia osobowości nie mają większego wpływu na wykonywanie samych zadań zawodowych, lecz mogą utrudniać funkcjonowanie społeczne w formie niewłaściwych zachowań w stosunku do innych pracowników.

Przyczyny większości zaburzeń psychicznych są nieznane lub nie do końca poznane. Niektóre zaburzenia mogą mieć podłoże organiczne – uszkodzenie kory mózgowej, lub uwarunkowanie genetyczne. Mogą być również spowodowane czynnikami społecznymi – trudnymi warunkami życia lub traumatycznymi wydarzeniami w życiu danej osoby. Większość psychologów uważa dzisiaj, że zarówno zachowania prawidłowe, jak i nieprawidłowe powstają na skutek interakcji czynników genetycznych i fizjologicznych oraz czynników środowiskowych (wychowania). Jest to tzw. **podejście bio-psycho-społeczne**[37].

Poważniejsze problemy zawodowe występują przede wszystkim u pracowników dotkniętych chorobami psychicznymi, czyli poważniejszymi i przewlekłymi zaburzeniami procesów psychicznych. Z uwagi na to, że choroby psychiczne mają charakter dynamiczny – podlegają różnym i częstym zmianom i nasileniom – trudno jednoznacznie i kategorycznie odpowiedzieć na pytanie dotyczące możliwości zawodowych osób z poważniejszymi zaburzeniami psychicznymi. Każdy kandydat do zatrud-

[36] D.G. Myers, *Zaburzenia*…, s. 584.
[37] *Ibidem*, s. 552.

nienia musi być indywidualnie oceniany pod względem możliwości wykonywania pracy zawodowej. Wiele osób z zaburzeniami psychicznymi reprezentuje jednak bardzo wartościową siłę roboczą i w związku z tym mogą być one bardzo przydatne w zakładach pracy. Dla wielu z nich praca zawodowa może mieć charakter terapeutyczny i rehabilitacyjny, co spowoduje powrót do normalnego funkcjonowania i złagodzi objawy patologiczne.

Doradcy zawodowi i pośrednicy pracy mogą spotkać się z następującymi grupami klientów z zaburzeniami psychicznymi:

1) Osoby z zaburzeniami psychicznymi bez specjalnych kwalifikacji zawodowych, które po dłuższym okresie leczenia i rehabilitacji w różnych placówkach chcą być aktywne zawodowo. Są to osoby, u których w stosunkowo młodym wieku wystąpiły zaburzenia psychiczne, np. schizofrenia. Mogą to być byli pacjenci szpitali, w których jedną z metod leczenia była terapia pracą, uczestnicy warsztatów terapii zajęciowej, pracownicy zakładów aktywności zawodowej lub zakładów pracy chronionej. Tam mieli oni możliwość stopniowego przygotowania się do wykonywania pracy zawodowej i funkcjonowania w sytuacjach pracy zawodowej. W ten sposób osiągnęli oni gotowość do podjęcia szkolenia zawodowego lub przejścia do podjęcia pracy, nawet na otwartym rynku.
2) Byli pracownicy, u których pojawiły się zaburzenia psychiczne, a którzy po dłuższym okresie leczenia i rehabilitacji w różnych placówkach chcą wrócić do normalnego zatrudnienia. W wielu przypadkach są to osoby z wysokimi kwalifikacjami, zgodnie z którymi mogą nadal pracować. Są to także klienci, którzy nie mogą pracować w swoim wyuczonym zawodzie i w stosunku do których trzeba szukać innych rozwiązań.
3) Aktualni pracownicy zakładów pracy, u których w trakcie zatrudnienia wystąpiły zaburzenia psychiczne i są zagrożeni zwolnieniem z pracy. Są wśród nich:
   - pracownicy, którzy są w trakcie leczenia i pracują bez specjalnie długich okresów zwolnień chorobowych,
   - pracownicy ze stosunkowo dłuższą absencją chorobową spowodowaną leczeniem w odpowiedniej placówce służby zdrowia.

   Dla tych pracowników problemem może być utrzymanie się w zatrudnieniu lub powrót do pracy w swoim macierzystym zakładzie pracy.

Bardzo wielu klientów z przedstawionych grup może efektywnie i z satysfakcją dla pracodawców pracować nawet w zwykłych zakładach pracy, jeśli spełniają oni określone warunki oraz jeśli zapewni się im odpowiednie warunki pracy i wspomaganie. Niewątpliwie są również wśród nich osoby, które będą zdolne pracować tylko w warunkach chronionych. Zatrudnienie w zakładach pracy chronionej może stanowić dla nich etap przejściowy do zatrudnienia w zwykłych zakładach pracy.

Klienci kwalifikujący się do zatrudnienia w zwykłych zakładach pracy to osoby, u których:

1) Ostre objawy chorobowe ustąpiły i mają oni dłuższe okresy względnie normalnego funkcjonowania i zachowania. W bardzo wielu przypadkach przez pracę można skutecznie wyleczyć zaburzenia psychiczne lub ograniczyć ich skutki do minimum.
2) Objawy chorobowe nie występują często, lecz są kontrowane przez systematyczne zabiegi terapeutyczne – przyjmowanie leków i wizyty lekarskie. Zachowana jest u nich świadomość sytuacji życiowej i podejmowanych zadań zawodowych. Potrafią przez określony czas systematycznie i efektywnie pracować i właściwie zachowywać się w czasie pracy.
3) Nie występują zachowania agresywne uniemożliwiające normalne kontakty i współdziałanie z innymi pracownikami. Potrafią utrzymywać właściwe stosunki z innymi pracownikami lub klientami zakładu pracy[38].

Zwykle osoba z zaburzeniami psychicznymi lub były pacjent psychiatryczny ma określone wskazania lekarskie dotyczące zatrudnienia i warunków pracy. Generalnie praca zawodowa – podjęcie pracy i powrót do pracy – ma olbrzymie znaczenie terapeutyczne. Pozwala na likwidację lub zmniejszenie objawów chorobowych; przyczynia się do odzyskania poczucia wartości i wiary we własne możliwości zawodowe, zmniejszenia uzależnienia od innych osób, lepszego funkcjonowania społecznego, a tym samym prowadzenia normalnego życia.

11.2. Poradnictwo zawodowe i pośrednictwo pracy dla osób z zaburzeniami psychicznymi

Klienci z zaburzeniami psychicznymi wymagają od doradcy zawodowego i pośrednika pracy szczególnej wrażliwości i empatii – wczucia się

[38] T. Majewski, *Jak zatrudniać…*, s. 79.

w ich stan psychiczny oraz w ich sytuację życiową i zawodową. Jak pisze wymieniona już J. Meder: „do doradcy zawodowego trafia zwykle osoba niepewna, zalękniona z wielkim bagażem negatywnych doświadczeń i szczególnie wyczulona na brak zrozumienia ze strony otoczenia dla jej problemów i przeżyć związanych z chorobą”[39]. Jak wynika z przedstawionej listy klientów z zaburzeniami psychicznymi, wiele z tych osób już pracowało i na skutek choroby zostały zwolnione z pracy. Obawiają się więc, że ich poszukiwania zatrudnienia mogą zakończyć się niepowodzeniem.

Ponadto J. Meder zwraca uwagę na następujące czynniki, które mogą mieć wpływ na współpracę doradcy zawodowego z klientem z zaburzeniami psychicznymi w trakcie rozwiązywania jego problemów zawodowych:

1) Zapewnienie odpowiedniego miejsca spotkania dla przeprowadzenia rozmowy, która ma na celu uzyskanie porady. Chodzi tutaj o samodzielny, spokojny i wygodny pokój, który stwarzałby korzystne warunki do efektywnej rozmowy.
2) Dokładne i wyraźne podanie czasu i określenie miejsca spotkania, szczególnie przy pierwszym spotkaniu z klientem. Zawsze należy też upewnić się, czy potrafi on samodzielnie dojechać do biura. Takie dokładne podanie informacji będzie wskazywać, że doradca zawodowy poważnie traktuje to spotkanie i może złagodzić związany z nim stres.
3) Uwzględnienie dłuższego czasu na spotkanie w porównaniu z innymi klientami. Trzeba zapewnić klientowi czas na swobodne i spokojne przedstawienie swoich problemów i rozmowę o jego przyszłości zawodowej. Jeśli to pierwsze spotkanie odbędzie się w dobrej i rzeczowej atmosferze, to następne spotkania będą łatwiejsze.
4) Okazywanie otwartości, szczerości i zainteresowania jego sprawami zawodowymi oraz okazywanie chęci udzielenia pomocy w ich rozwiązaniu. Taka postawa może łagodząco wpływać na ewentualne stany lękowe, podniecenia, agresję i inne negatywne stany emocjonalne.
5) Przeprowadzanie rozmowy, która ma na celu uzyskanie porady, bezpośrednio z klientem. Na uczestnictwo w tej rozmowie innych osób (matki, ojca, żony, męża) klient powinien wyrazić zgodę. Na początku pytania powinny być kierowane bezpośrednio do niego. W miarę potrzeby inni uczestnicy mogą później uzupełniać potrzebne informacje. Nie powinni oni jednak zdominować rozmowy.

[39] J. Meder, *Osoby z zaburzeniami*…, s. 159 i n.

6) Umiejętne i uważne słuchanie wszystkiego, co klient mówi, bez przerywania. Dodatkowe pytania można zadawać po zakończeniu jego wypowiedzi. Należy równocześnie bacznie obserwować jego zachowanie w czasie rozmowy. Jeśli rozmowa się przedłuża i występują u klienta objawy zmęczenia, wówczas należy ją przerwać i ustalić następny termin spotkania.
7) Zachęcanie klienta do aktywnego udziału w procesie doradczym i uwzględnienie jego prawa do samodzielnego decydowania o własnej aktywności zawodowej. Nie wolno uzgadniać decyzji w tej sprawie z członkami rodziny wbrew woli klienta z zaburzeniami psychicznymi.
8) Zwracanie uwagi na jego pozytywne cechy ważne z punktu widzenia pracy zawodowej, a nie jego ograniczenia. Należy powstrzymywać się od zbędnych i niepotrzebnych uwag negatywnych dotyczących klienta.

Zasadniczą sprawą jest dokładna ocena możliwości zawodowych klienta. Klienci z zaburzeniami psychicznymi mają zwykle trudności w prawidłowej ocenie swoich możliwości zawodowych i wskazaniu swoich preferencji zawodowych. Często trzeba długo przekonywać go do pewnych propozycji zawodowych. Na wszelkie decyzje zawodowe trzeba zawsze uzyskać jego zgodę. Chodzi tutaj o zmotywowanie do zaangażowania się w ich realizację.

Przedstawione uwagi dotyczą także w znacznym stopniu rozmowy z pośrednikiem pracy, gdy klient z zaburzeniami psychicznymi potrzebuje tylko pomocy w uzyskaniu stosownego zatrudnienia.

11.3. Przystosowanie warunków pracy dla pracowników z zaburzeniami psychicznymi

Pracownicy z zaburzeniami psychicznymi lub byli pacjenci psychiatryczni w zasadzie nie wymagają specjalnych zmian w fizycznym środowisku pracy – zmian miejsca i stanowiska pracy. Potrafią funkcjonować w tym środowisku bez większych trudności. Istotne zagadnienie stanowi dla nich stworzenie odpowiednich warunków pracy, czyli przede wszystkim zapewnienie im pracy, która będzie sprzyjać poprawie ich stanu zdrowia. Bardzo istotne w tym przypadku jest stworzenie przyjaznego społecznego środowiska pracy. Chodzi tutaj o pozytywną postawę kierownictwa i współpracowników, przejawiającą się w zrozumieniu pracownika i gotowości udzielania mu pomocy w uzasadnionych sytuacjach.

Wielu pracowników, u którzy wystąpiły zaburzenia psychiczne, lecz pozostają oni tylko pod opieką odpowiedniej placówki służby zdrowia, nie ma większych trudności w utrzymaniu się w zatrudnieniu i wykonywaniu dotychczasowych zadań zawodowych. Pracują oni, osiągając oczekiwane przez pracodawcę wyniki pracy i nie wykazują większych zaburzeń w kontaktach społecznych z innymi pracownikami.

Natomiast pracownicy po dłuższym okresie absencji chorobowej, spowodowanej koniecznością leczenia, zwykle tracą zdolność do wykonywania dotychczasowej pracy. Tracą dotychczas wypracowane nawyki i formy zachowania się w sytuacjach zawodowych. Tacy pracownicy mogą wymagać odpowiedniego okresu na przystosowanie się do ponownego podjęcia pracy w swoim zakładzie. Mogą oni wymagać:

- zmiany zakresu zadań zawodowych;
- elastycznego czasu pracy, stopniowego zwiększania godzin pracy w ciągu dnia i dni pracy w ciągu tygodnia;
- specjalnego wsparcia ze strony kierownictwa i zespołu pracowniczego.

Takie zmiany i wsparcie stworzą im możliwość odzyskania pełnej gotowości do wykonywania dawnych zadań zawodowych.

Podobna sytuacja występuje w przypadku nowo zatrudnionych osób z zaburzeniami psychicznymi lub byłymi pacjentami psychiatrycznymi. Mogą oni wymagać właściwego doboru zakresu zadań zawodowych, elastycznego stosowania godzin pracy, stopniowego zwiększania godzin pracy w ciągu dnia i dni pracy w ciągu tygodnia oraz przerw w czasie pracy. Wielu z nich jest jednak zdolnych do pracy w normalnym wymiarze.

Jeśli chodzi o dobór lub zmianę zadań zawodowych, to muszą one odpowiadać możliwościom pracowników z zaburzeniami psychicznymi. Nie można od tych pracowników wymagać wykonywania zadań przekraczających ich możliwości i skazujących ich na porażki. Niekoniecznie muszą oni otrzymywać tzw. lekką pracę. Czasami korzystna jest dla nich praca w ruchu, wymagająca stosunkowo dużego wysiłku fizycznego i skomplikowana bądź wymagająca pewnego wysiłku umysłowego. Taka praca samorzutnie wyzwala zainteresowanie, daje poczucie sukcesu, co przyczynia się do lepszej samooceny i poczucia własnej wartości. Praca lekka i prosta jest zwykle monotonna i nie ma specjalnego znaczenia terapeutycznego[40].

[40] A. Hulek, *Teoria i praktyka rehabilitacji inwalidów*, Warszawa 1969, s. 58.

Wybór rodzaju i zakresu zadań zawodowych powinien być uzgodniony z pracownikiem lub przez niego zaproponowany. To samo dotyczy wymiaru godzin pracy w ciągu dnia i dni w ciągu tygodnia.

11.4. Postawa kierownictwa i współpracowników wobec pracowników z zaburzeniami psychicznymi

Doradca zawodowy i pośrednik pracy muszą być świadomi, że osoby z zaburzeniami psychicznymi należą do grupy osób niepełnosprawnych, które nie są chętnie przyjmowane do pracy, zwłaszcza na otwartym rynku. Decydujące znaczenie dla pomyślności zatrudnienia tych osób ma postawa i podejście kierownictwa zakładu i współpracowników. W związku z tym muszą oni być dokładnie poinformowani o ewentualnych konsekwencjach wynikających z niepełnosprawności pracownika oraz otrzymać wskazówki, jak w pewnych nieprawidłowych sytuacjach postępować. Usunie to wiele wątpliwości i obaw przed zatrudnianiem takich osób. Przede wszystkim pracownicy z zaburzeniami psychicznymi wymagają od kierownictwa i współpracowników dużego zrozumienia, szczególnie w okresach występowania niewłaściwych zachowań, np. w chwilach depresji, podniecenia, roztargnienia itp. Oczekują oni również od kierownictwa i współpracowników zachowania pewnej dyskrecji co do stanu ich zdrowia, nielekceważenia ich jako pracowników i traktowania w taki sam sposób jak innych. Niewłaściwe zachowania mogą wywoływać u pracowników z zaburzeniami psychicznymi niepożądane reakcje, np. zachowania agresywne, popadanie w stany depresyjne.

Istotną sprawą jest sprawowanie systematycznego i przychylnego nadzoru nad pracą pracownika z zaburzeniami psychicznymi. Chodzi o to, aby stosunkowo wcześnie wykryć pewne nieprawidłowości w wykonywaniu powierzonych mu zadań zawodowych lub w jego zachowaniu w czasie pracy. Ma to służyć podejmowaniu w porę odpowiednich działań korygujących i motywujących go do pracy.

Z uwagi na zmienność i okresowe nasilanie pewnych objawów chorobowych istnieje zagrożenie wystąpienia u tych pracowników okresów obniżonej aktywności, zaniku motywacji do pracy czy nawet rezygnacji z pracy. Taka sytuacja wymaga wsparcia psychologicznego dla podtrzymania prawidłowego funkcjonowania tych pracowników w zakładzie pracy. Spra-

wa ta powinna być przedmiotem szczególnego zainteresowania ze strony kierownictwa zakładu, personelu bezpośrednio nadzorującego ich pracę i współpracującego z nimi. Personel powinien wówczas zachęcać, motywować, chwalić za pracę i uzyskane efekty, a nie karcić. Powinien również inicjować rozmowę z tymi pracownikami na temat ich problemów, potrzeb i życzeń i w miarę możliwości je spełnić. Nie zawsze taka rozmowa może się jednak udać, gdyż pracownicy z zaburzeniami psychicznymi mogą nie chcieć o tych sprawach rozmawiać.

12. Osoby cierpiące na padaczkę

12.1. Możliwości i problemy zawodowe osób cierpiących na padaczkę

Padaczka lub **epilepsja** to choroba objawiająca się ogólnymi, nawracającymi napadami drgawkowymi na skutek nieprawidłowych, nadmiernych wyładowań w komórkach mózgu. Występują one niespodziewanie lub sygnalizowane są przez tzw. aurę (zwiastuna), która pozwala na zorientowanie się, że zbliża się napad padaczkowy (epileptyczny). Rozpoczyna się on upadkiem na ziemię oraz wystąpieniem drgawek kończyn, tułowia i głowy oraz kurczem części szczękowych powodującym przygryzienia języka. W cięższych stanach napadowi towarzyszy całkowita utrata przytomności. Napad trwa kilka minut. Po ustąpieniu drgawek chory leży jeszcze przez pewien czas nieprzytomny, a następnie odzyskuje stopniowo świadomość. Z reguły nie pamięta przebiegu samego napadu padaczkowego.

Przyczynami padaczki mogą być urazy mózgu, zapalenie opon mózgowych, guzy mózgu, choroby naczyniowe, czynniki metaboliczne i toksyczne, choroby wrodzone, wcześnie nabyte i dziedziczne. W wielu przypadkach przyczyna tej choroby jest jednak nieznana. Obok przedstawionych powyżej dużych napadów (ang. *grand mal*) spotyka się także małe napady padaczkowe (ang. *petit mal*). Objawiają się one chwilową utratą świadomości bez upadku na ziemię. W czasie takiego napadu chory może np. upuścić przedmioty trzymane w ręku. Napady takie mogą występować nawet kilkakrotnie w ciągu dnia i nie zawsze są zauważane przez otoczenie[41].

---

[41] W. Kuran, *Padaczka* (w:) *Encyklopedyczny słownik rehabilitacji*, pr. zbior. pod red. T. Gałkowskiego, J. Kiwerskiego, Warszawa 1986, s. 198.

W niektórych przypadkach epilepsji towarzyszy tzw. charakteropatia padaczkowa. Objawia się ona zmianami osobowościowymi wyrażającymi się w uporczywym utrzymywaniu się myśli i stanów emocjonalnych, w nadmiernej drobiazgowości w mowie i działaniu, w „przylepności" polegającej na osłabieniu zdolności do zmiany tematu, myślenia lub wykonywanej czynności na inną, w zaburzeniu nastroju z dominacją złego samopoczucia i niezadowolenia, skłonności do gniewu i agresji, zazdrości i skłonności do egzaltacji. Padaczka może być chorobą zasadniczą lub towarzyszącą niepełnosprawności intelektualnej, chorobom neurologicznym lub psychicznym.

Możliwości zawodowe osób cierpiących na padaczkę są stosunkowo duże i przy zapewnieniu odpowiednich warunków mogą one wykonywać bardzo różne zawody. Według T. Jakubowskiej i W. Kurana „same napady padaczkowe nie powodują zbyt często znacznego ograniczenia zdolności do pracy w odpowiednim zawodzie. Chyba że przebieg padaczki jest niepomyślny i częstość napadów jest duża. Oczywiście padaczka uniemożliwia pracę w zawodach, w których konieczne jest stałe natężenie uwagi, a nawet sekundowe zaburzenia świadomości mogą prowadzić do zagrożenia zdrowia lub życia chorego czy innych osób"[42].

Możliwości zawodowe osób cierpiących na epilepsję zależą od wielu czynników:

1) rodzaju napadów epileptycznych – duże lub małe;
2) częstotliwości ich występowania – w jakich odstępach czasu;
3) pory dnia występowania napadów – w dzień czy w nocy;
4) samopoczucia chorego po napadzie – jak długo musi odpoczywać i regenerować siły;
5) zmian osobowościowych spowodowanych chorobą – charakteropatii.

W zależności od występowania tych czynników osoby cierpiące na padaczkę są zdolne do wykonywania bardzo wielu zawodów i bardzo różnych prac, zarówno w zwykłych warunkach na otwartym rynku pracy, jak też w zakładach pracy chronionej. W zwykłych zakładach mogą przede wszystkim pracować osoby, u których napady padaczkowe są rzadsze, występują głównie w okresach poza pracą i nie towarzyszą im inne objawy, takie jak charakteropatia, która mogłaby mieć negatywny wpływ na funkcjonowa-

[42] T. Jakubowska, W. Kuran, *Osoby z zaburzeniami neurologicznymi* (w:) *Problem niepełnosprawności*…, s. 168.

nie i zachowanie się w czasie wykonywania pracy zawodowej. Praca dla osób cierpiących na padaczkę powinna być jednak spokojna, niewywołująca stresów i napięć, które mogłyby prowokować napady.

Osoby, u których napady padaczkowe są częstsze i towarzyszą im zaburzenia osobowości, powinny pracować raczej w warunkach chronionych, gdzie cały proces pracy można przystosować do ich możliwości i potrzeb. Osoby, u których istnieje możliwość wystąpienia niesygnalizowanych napadów w czasie dnia, potrzebują odpowiedniego zabezpieczenia przed uszkodzeniem organizmu, zwłaszcza głowy. W związku z tym wymagają one do pracy odpowiedniego fotela z pasami zabezpieczającymi przed upadkiem oraz kasku ochronnego. Natomiast osoby, u których istnieje niebezpieczeństwo wystąpienia napadu w czasie dojazdu do pracy, powinny raczej pracować w systemie pracy nakładczej lub w zakładzie niedaleko domu[43].

Według T. Jakubowskiej i W. Kurana istnieje wiele prac, które powszechnie uważa się za przeciwwskazane do wykonywania przez osoby cierpiące na epilepsję. Są to takie zawody i prace, jak: chirurg, pilot, kierowca, spawacz, kontroler ruchu lotniczego itp. Ponadto do prac takich należą: prace na wysokościach, przy maszynach w ruchu ciągłym, przy urządzeniach pod wysokim napięciem, urządzeniach precyzyjnych, w pobliżu niezabezpieczonych zbiorników wodnych, głębokich wykopów, w kopalniach, hutach (przy bezpośredniej produkcji)[44].

Wśród osób cierpiących na padaczkę istnieje także pewien procent osób, które nie są zdolne do pracy w ogóle. Są to osoby, u których choroba ma ciężki przebieg i występują zaburzenia w adaptacji do życia i brak motywacji do pracy. Nie poddają się one żadnym zabiegom rehabilitacyjnym i trudno je nakłonić nawet do pracy w systemie nakładczym[45].

Osoby chore na padaczkę mogą wydawać się dla doradcy zawodowego lub pośrednika pracy klientami bardzo trudnymi. W rzeczywistości tak nie jest. W zasadzie można z nimi normalnie komunikować się i dokonywać wspólnie oceny możliwości i potrzeb zawodowych oraz udzielać swoich sugestii co do aktywności zawodowej. Potrafią one także samodzielnie podejmować decyzje zawodowe. Klienci tacy z reguły byli lub nadal są pod-

[43] T. Majewski, *Rehabilitacja zawodowa*…, s. 143–144.
[44] T. Jakubowska, W. Kuran, *Osoby z zaburzeniami*…,s. 168.
[45] W. Kuran, *Padaczka*…, s. 202.

dawani odpowiednim zabiegom leczniczym i posiadają odpowiednią medyczną ocenę swoich możliwości zawodowych. Rodzaj zadań zawodowych i warunki pracy dla takich klientów powinny więc być ściśle zgodne z ustalonymi zaleceniami lub przeciwwskazaniami lekarskimi.

12.2. Przystosowanie warunków pracy dla pracowników z padaczką

W zwykłych zakładach pracy mogą przede wszystkim pracować osoby, u których napady padaczkowe są rzadsze, występują głównie w okresach poza pracą oraz nie towarzyszą im inne objawy takie jak charakteropatia, która mogłaby mieć negatywny wpływ na funkcjonowanie i zachowanie w czasie wykonywania pracy zawodowej. Praca dla osób cierpiących na padaczkę powinna być jednak spokojna, nie wywoływać stresów i napięć, które mogłyby prowokować napady. Pracownicy, u których istnieje możliwość wystąpienia niesygnalizowanych napadów w czasie dnia, powinni pracować z odpowiednim zabezpieczeniem przed upadkiem i uszkodzeniem organizmu, zwłaszcza głowy. W związku z tym wymagają oni do pracy odpowiedniego fotela z pasami zabezpieczającymi przed upadkiem oraz kasku ochronnego na głowę. Natomiast osoby, u których istnieje niebezpieczeństwo wystąpienia napadu w czasie dojazdu do pracy, powinny raczej pracować niedaleko swojego domu lub w systemie telepracy polegającej na wykonywaniu zadań zawodowych w domu.

13. Pracownicy z nabytą niepełnosprawnością w trakcie zatrudnienia

13.1. Pracownicy zagrożeni wykluczeniem z rynku pracy

Do urzędów pracy mogą także zwracać się o poradę osoby, które zagrożone są zwolnieniem z pracy na skutek pogarszającego się stanu zdrowi, prowadzącego do znacznego obniżenia zdolności do pracy. Mogą to być osoby, które kierowane są do lekarza orzecznika w sprawie ustalenia stopnia niepełnosprawności lub mają już takie orzeczenie. Czasami sami pracodawcy mogą sygnalizować takie przypadki i oczekiwać stosownej porady.

Stan zdrowia wielu pracowników ulega pogorszeniu oraz często prowadzi do trwałego uszkodzenia organizmu. Przyczynami tego pogorszenia mogą być choroby zawodowe i wypadki przy pracy, a także choroby i wypadki niezwiązane z pracą zawodową. Stan pogorszenia zdrowia pracownika zaczyna mieć określone skutki dla dotychczas wykonywanej przez niego pracy i ograniczać dotychczasowe jego możliwości zawodowe. Sytuacja taka zaczyna się od dłuższych zwolnień lekarskich, a także od zmniejszania wydajności pracy. Bardzo często stan ten ulega pogorszeniu w takim stopniu, że niektórzy z tych pracowników otrzymują orzeczenia o niepełnosprawności.

Niestety liczba takich pracowników jest znaczna. Dotyczy to szczególnie pracowników starszych. Konsekwencją jest ich bardzo szybka decyzja o wycofaniu się z aktywności zawodowej i przejście na rentę z tytułu niezdolności do pracy, czasami długo przed osiągnięciem wieku emerytalnego. Niejednokrotnie są to osoby, które reprezentują bardzo wysokie i bardzo specjalistyczne kwalifikacje zawodowe oraz dłuższy staż pracy. Ich odej-

ście z pracy może być wielką stratą nie tylko dla samego zakładu pracy, lecz również dla całej gospodarki naszego kraju.

Należy podkreślić, iż problemy zawodowe pracowników z pogarszającym się stanem zdrowia, z przewlekłymi schorzeniami i z niepełnosprawnością nie zawsze są dostrzegane zarówno przez pracodawców, jak i przez nich samych. Nie są podejmowane stosowne działania, które mogłyby zapobiec wykluczeniu z rynku pracy i skazaniu na wcześniejszą bierność zawodową, która w stosunkowo młodym wieku prowadzi zwykle do wykluczenia społecznego.

13.2. Podejmowanie działań dla utrzymania w zatrudnieniu pracowników z nabytą niepełnosprawnością

Istnieją duże możliwości przeciwdziałania wcześniejszemu wykluczeniu z rynku pracy pracowników, którzy mają określone problemy zdrowotne lub nabyli już trwałą niepełnosprawność w okresie zatrudnienia. Można to osiągnąć, podejmując różnego rodzaju działania w momencie, kiedy zaczynają pojawiać się pewne negatywne skutki dla dotychczasowej pracy zawodowej pracownika, np. dłuższe okresy zwolnień lekarskich, obniżenie wydajności pracy. Działania te można podzielić na kilka faz:

1) Podejmowanie działań ukierunkowanych na odzyskanie lub poprawę stanu zdrowia oraz na przeciwdziałanie powstaniu trwałej niepełnosprawności. Należą do nich:
   - wczesne objęcie pracownika specjalistyczną opieką lekarską w zależności od rodzaju choroby i zlecenie odpowiedniego leczenia;
   - zapewnienie pracownikowi leczenia uzdrowiskowego. Potrzebę takiego leczenia stwierdzają lekarze ubezpieczenia zdrowotnego i wystawiają odpowiednie skierowania. W naszym kraju istnieje cała sieć sanatoriów uzdrowiskowych o różnych kierunkach leczenia – dla różnych rodzajów schorzeń (kardiologiczne, reumatyczne, ortopedyczno-urazowe, neurologiczne) oraz stosujących różne metody lecznicze (kinezyterapia, fizykoterapia, kąpiele mineralne, inhalacje, kuracje pitne, masaże);
   - jeśli tego rodzaju leczenie nie odnosi pożądanych skutków, wówczas pracownik zagrożony niepełnosprawnością może być skierowany do ośrodka rehabilitacyjnego. W tym przypadku o potrzebie rehabilitacji orzeka lekarz orzecznik Zakładu Ubezpieczeń Społecz-

nych. Każdego roku ZUS zamawia usługi rehabilitacyjne w odpowiednich ośrodkach rehabilitacyjnych w ramach systemu prewencji rentowej. Celem tego systemu jest zapobieganie wcześniejszemu przechodzeniu pracowników na rentę z powodu niezdolności do pracy. Rehabilitacja prowadzona w ośrodkach ma charakter kompleksowy i obejmuje leczenie, rehabilitację leczniczą i rehabilitację psychologiczną.

W bardzo wielu przypadkach tego rodzaju działania mogą umożliwić pracownikowi całkowity powrót do wykonywania dotychczasowych zadań zawodowych w macierzystym zakładzie pracy.

2) Jednak w wielu przypadkach okazuje się to niemożliwe lub niewystarczające. Wówczas w zależności od konkretnego stanu zdrowia i sytuacji pracownika trzeba podejmować działania z zakresu rehabilitacji zawodowej. Do działań takich należy:
   - dokonywanie oceny aktualnych możliwości zawodowych pracownika pod kątem możliwości kontynuowania pracy w macierzystym zakładzie pracy w dotychczasowym zakresie;
   - dokonywanie zmiany zakresu zadań zawodowych i dostosowanie ich do aktualnych możliwości zawodowych pracownika. Może to dotyczyć również zmniejszonego wymiaru godzin pracy w ciągu dnia;
   - zapewnienie potrzebnego przeszkolenia w zakładzie pracy lub poza nim, jeśli w związku z nowym zakresem zadań zawodowych taka potrzeba zaistnieje;
   - dokonanie przystosowania stanowiska i miejsca pracy zgodnie z konkretnymi potrzebami pracownika, z uwzględnieniem jego stanu zdrowia i rodzaju nabytej niepełnosprawności (szczegółowe wskazania w tym zakresie znajdują się w poprzednich rozdziałach);
   - udzielenie pracownikowi okresowej pomocy i wsparcia innego pracownika w wykonywaniu jego zadań zawodowych;
   - zastosowanie innej formy zatrudnienia, jak np. telepracy. Pracownik ten może część lub całość swoich zadań zawodowych wykonywać w domu, z okresowym pojawianiem się w zakładzie pracy celem omówienia i konsultacji swojej pracy.
3) Jeśli dalsze zatrudnienie pracownika w macierzystym zakładzie pracy jest niemożliwe, wówczas należy rozważyć podjęcie następujących działań:
   - udzielenie pomocy pracownikowi w ustaleniu dalszych planów zawodowych. Może to być pomoc w uzyskaniu pracy w innym zakła-

dzie pracy dysponującym odpowiednimi stanowiskami dla niego lub podjęcie szkolenia w kierunku bardziej odpowiadającym jego możliwościom zawodowym;
- pomoc w uzyskaniu przynależnych świadczeń społecznych związanych z określoną sytuacją pracownika.

Niewątpliwie sam pracodawca nie będzie w stanie podejmować wszystkich działań związanych z utrzymaniem w zatrudnieniu pracowników z problemami zdrowotnymi lub nabytą w trakcie zatrudnienia trwałą niepełnosprawnością. Przede wszystkim będzie on wymagać informacji o możliwościach zawodowych tych pracowników. Informacje te muszą go przekonać, że wielu z tych pracowników może w dalszym ciągu pracować i stanowić wartościową siłę roboczą dla zakładu. Będzie to możliwe, pod warunkiem że zapewni się im odpowiednie warunki pracy.

Inny ważny problem to udzielenie porady i pomocy pracodawcy w dostosowaniu zakresu zadań zawodowych dla takich pracowników, przystosowaniu stanowiska i miejsca pracy zgodnie z ich potrzebami. Informacje, porady i pomoc może pochodzić z różnych źródeł, a mianowicie:

1) Przede wszystkich od lekarzy leczących, którzy mają możliwość dokonania oceny możliwości kontynuowania zatrudnienia oraz ustalają wskazania i przeciwwskazania do wykonywania pracy zawodowej przez swoich pacjentów.
2) Jeśli pracownik ma orzeczenie o niepełnosprawności, wówczas takie wskazania lub przeciwwskazania do pracy zawodowej są określane przez lekarza orzecznika lub zespół orzekający o niepełnosprawności.
3) Doradcy zawodowi i pośrednicy pracy z powiatowych urzędów pracy, szczególnie zajmujący się osobami niepełnosprawnymi, mogą również swoją wiedzą i doświadczeniem wspomagać pracodawców w utrzymaniu swoich pracowników dotkniętych przewlekłymi schorzeniami i niepełnosprawnością.
4) Dla pracodawców mogą się okazać również bardzo pomocne organizacje zrzeszające określone kategorie osób niepełnosprawnych (oddziały terenowe Polskiego Związku Niewidomych, Polskiego Związku Głuchych itp.). Mają one dużą wiedzę dotyczącą organizowania pracy dla pracowników z niepełnosprawnością, którą reprezentują.
5) Również organizacje reprezentujące pracowników – związki zawodowe – mogą aktywnie włączać się do współpracy z pracodawcami, która ma na celu utrzymanie w zatrudnieniu pracowników z prze-

wlekłymi schorzeniami i niepełnosprawnością. Ochrona przed zwolnieniami i wykluczeniem z rynku pracy pracowników należy do ich obowiązków. Szczególnie odnosi się to do pracowników, którzy są stosunkowo młodzi i przed nimi jeszcze wiele lat do osiągnięcia wieku emerytalnego.

Przejście pracownika na rentę w związku z przewlekłą chorobą lub nabytą niepełnosprawnością i skazanie go na bierność zawodową powinno być stosowane tylko w sytuacjach, gdy nie ma innej możliwości i jest to całkowicie uzasadnione faktyczną niezdolnością do pracy. We wszystkich innych przypadkach prewencyjne działania powinny być podejmowane, aby możliwie jak najdłużej utrzymać tych pracowników w zatrudnieniu.

BIBLIOGRAFIA

Bałtowska M., Gawron B., Głaz M., Prusisz G., *Analiza rynku pracy na terenach działalności Centrum DZWONI* (w:) *Raport podsumowujący działalność Centrum Doradztwa Zawodowego i Wspierania Osób Niepełnosprawnych Intelektualnie. Raport 2006–2008*, Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym 2008

Dolinsêk T., Tabaj A., *Supported Employment in Europe*, 6th European Union of Supported Employment Conference, VATES Foundation CD-ROM, Helsinki 2003

Gawron B., Głaz M., *Struktura Centrum DZWONI – opis funkcjonowania* (w:) *Raport podsumowujący działalność Centrum Doradztwa Zawodowego i Wspierania Osób Niepełnosprawnych Intelektualnie. Raport 2006–2008*, Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym 2008

Hulek A., *Możliwości pracy inwalidów*, Biuletyn Opiekuna Społecznego 1970, nr 3

Hulek A., *Teoria i praktyka rehabilitacji inwalidów*, Warszawa 1969

Jakubowska T., Kuran W., *Osoby z zaburzeniami neurologicznymi* (w:) *Problem niepełnosprawności w poradnictwie zawodowym. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego*, pr. zbior. pod red. B. Szczepankowskiej, A. Ostrowskiej, Krajowy Urząd Pracy, Warszawa 1998

Kamp M., Lynch C., *Handbook – Supported Employment*, A WASE and ILO CD-ROM, Geneve 1993

Kirenko J., *Osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu z powodu uszkodzenia rdzenia kręgowego* (w:) *Problem niepełnosprawności w poradnictwie zawodowym*. *Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego*, pr. zbior. pod red. B. Szczepankowskiej, A. Ostrowskiej, Krajowy Urząd Pracy, Warszawa 1998

Kotowski S., *Osoby niewidome i słabowidzące* (w:) *Problem niepełnosprawności w poradnictwie zawodowym. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego*, pr. zbior. pod red. B. Szczepankowskiej, A. Ostrowskiej, Krajowy Urząd Pracy, Warszawa 1998

Kuran W., *Padaczka* (w:) *Encyklopedyczny słownik rehabilitacji*, pr. zbior. pod red. T. Gałkowskiego, J. Kiwerskiego, Warszawa 1986

Kurkus-Rozowska B., *Ocena możliwości psychofizycznych osób niepełnosprawnych w celu ich optymalnego zatrudnienia* (w:) *Problem niepełnosprawności w poradnictwie zawodowym. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego*, pr. zbior. pod red. B. Szczepankowskiej, A. Ostrowskiej, Krajowy Urząd Pracy, Warszawa 1998

Majewski T., *Jak zatrudniać osoby niepełnosprawne? Poradnik dla pracodawców*, Krajowa Izba Gospodarczo-Rehabilitacyjna, Warszawa 2007

Majewski T., *Podstawy rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych,* Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej, Warszawa 1999

Majewski T., *Podstawy rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych*, Akademia Pedagogiki Specjalnej, Warszawa 2002

Majewski T., *Poradnictwo zawodowe dla osób niepełnosprawnych*, Centralny Instytut Ochrony Pracy, opracowanie na zlecenie Pełnomocnika do Spraw Osób Niepełnosprawnych, Warszawa 1997

Majewski T., *Rehabilitacja zawodowa i zatrudnienie osób niepełnosprawnych dla pracowników terenowych*, Krajowa Izba Gospodarczo-Rehabilitacyjna, Warszawa 1999

Majewski T., *Zatrudnienie wspomagane osób niepełnosprawnych*, Krajowa Izba Gospodarczo-Rehabilitacyjna, Warszawa 2006

Majewski T., Miżejewski C., Sobczak W., *Gmina a niepełnosprawność*, Krajowa Izba Gospodarczo-Rehabilitacyjna, Warszawa 2007

Meder J., *Osoby z zaburzeniami psychicznymi* (w:) *Problem niepełnosprawności w poradnictwie zawodowym. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego*, pr. zbior. pod red. B. Szczepankowskiej, A. Ostrowskiej, Krajowy Urząd Pracy, Warszawa 1998

Mrugalska K., *Osoby z upośledzeniem umysłowym* (w:) *Problem niepełnosprawności w poradnictwie zawodowym. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego*, pr. zbior. pod red. B. Szczepankowskiej, A. Ostrowskiej, Krajowy Urząd Pracy, Warszawa 1998

Myers D.G., *Zaburzenia psychiczne* (w:) *Psychologia*, Poznań 1998

Piechota S., *Trener z Ameryki otwiera drzwi*, Integracja 2005, nr 1

Serafin R., *Telepraca – stanowisko pracy dla niepełnosprawnych*, Praca i Rehabilitacja Niepełnosprawnych 2005, nr 7–8

Szczepankowski B., *Osoby z uszkodzonym słuchem* (w:) *Problem niepełnosprawności w poradnictwie zawodowym. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego*, pr. zbior. pod red. B. Szczepankowskiej, A. Ostrowskiej, Krajowy Urząd Pracy, Warszawa 1998

Venäläinen R., *Training of the job coaches*, 6th European Union of Supported Employment Conference, VATES Foundation CD-ROM, Helsinki 2003

Wojtowicz-Pomierna A., *Osoba niepełnosprawna w urzędzie pracy. Klient trudny czy nieznany?* Referat wygłoszony na Konferencji Stowarzyszenia Doradców Szkolnych i Zawodowych na temat: *Kariera a niepełnosprawność*, Warszawa 2009

Zalecenie nr 168 dotyczące rehabilitacji zawodowej i zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Genewa 1983, Rehabilitacja Społeczna i Zawodowa 1992, nr 1–3

Zatrudniając niepełnosprawnych. Wiedza, opinie i doświadczenia pracodawców, red. B. Gonciarz, E. Giermanowskiej, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2009

ISBN: 978-83-933228-4-8



Biuro Pełnomocnika Rządu
ds. Osób Niepełnosprawnych