



Европейски съюз

**ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001**

**„Екип за включваща заетост”**

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

# НАРЪЧНИК ЗА РАБОТОДАТЕЛИ

## ЗА ВКЛЮЧВАЩА ЗАЕТОСТ НА ХОРА С УВРЕЖДАНИЯ

„Можем да променим света.  
Първата стъпка е да променим себе си.”

Бъртан Блат



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

## Съдържание

### Въведение

#### I. Подход и компоненти на включваща заетост

1. Защо включващата заетост е нормалният подход на подкрепа?
2. Кои са основните компоненти на включваща заетост и как да ги направим „включващи“ за хора с увреждания?

#### II. Процес на изграждане на включваща работна среда

1. Как да осигурим достъпен подбор на кандидатите за заетост?
2. Как да организираме включваща работна среда и разумни подобрения за хора с различни увреждания?
3. Как да организираме обучение и подкрепа на работното място?
4. Как да осигурим напасване и изпълнение на работните задачи?
5. Анализ на организационната култура
6. План за действие

#### III. Оценка на качеството на живот на работното място

1. Условия на труд
2. Характеристики на работата и работната среда
3. Напасване към работата и длъжността
4. Подкрепа на работното място
5. Социално взаимодействие и интеграция в екипа
6. Разпознати роли в работна среда
7. Справяне с работата

### Приложения

### Използвана литература

*Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондация „ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерство на труда и социалната политика.*



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

## ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият Наръчник за работодатели има за цел да предложи насоки за организация на работната среда за включваща заетост на хора с увреждания. Включващата заетост е форма на заетост на реалния пазар на труда, както и индикатор за качеството на живот в работна среда.

Наръчникът се основава на разбирането, че всеки човек с увреждане има право и може да живее и работи в нормална среда - с толкова подкрепа, колкото му е необходима. Допълващо е разбирането, че всяка инвестиция за изграждане на включваща работна среда е инвестиция и условие за продуктивността на всеки служител – с или без увреждане, новопостъпил или опитен служител, краткосрочно или дългосрочно нает.

Задача на всеки работодател е изграждането на подобна нормална среда, в която различието и увреждането не води до изолация на индивида, а се превръща в част от спецификата на работното място. В изпълнението на тази задача, обаче, работодателят също трябва да бъде подкрепен – чрез обучение, консултиране, оценка на риска и друг вид подкрепа, според конкретните потребности.

Наръчникът е изготвен в рамките на проект „Екип за включваща заетост”, финансиран по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” и е разработен в съответствие с европейските принципи за включваща заетост, както и с практическия опит на партньора по проекта – Иновиа, Австрия. Текстът включва най-разпространените въпроси, които работодателите задават по отношение на подбора, наемането, работата и включването в екипа на служители с увреждания.

Наръчникът може да бъде полезен на работодатели, доставчици на социални услуги, обучаващи организации и различни специалисти в областта на заетостта и социалното включване на хора с увреждания, както и на мениджъри, които желаят да развият организациите и екипите си на основата на т.нар. „включваща организационна култура”.

Надяваме се, че информацията в наръчника ще мотивира всеки, който го отвори, да направи първата крачка от позицията, в която е: да информира, обучи, консултира, наеме и сам учи от човек с увреждане. Нашият екип по включваща заетост към Фондация „Институт за социални услуги в общността“ го прави и се радва на успехите от това споделено учене!



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

## I. ПОДХОД НА ВКЛЮЧВАЩА ЗАЕТОСТ

### 1. Защо включващата заетост е нормалният подход на подкрепа?

„Една от причините увреждането да се възприема като твърде специализиран проблем е митът, че броят на хората с увреждания е незначителен и че увреждането ги прави твърде различни и зависими от специфични грижи. Този мит възниква поради факта, че повечето хора с увреждания са невидими.”

Алисън Харис и Сю Енфийлд

(Увреждане, равенство и права на човека, 2003)

### Фактите

Според Световната здравна организация (СЗО), над един билион души по света – което е 15% от човечеството – живеят с увреждане. Този процент е по-висок в държавите с по-слабо икономическо развитие, но и в останалите държави броят често е занижен поради липсата на точни данни. Всъщност, където и да живее човекът с увреждане, той най-често принадлежи към групата на хората в крайна бедност и неравностойно положение. Защо? Защото хората с увреждания най-трудно реализират основните права на човека – правото на образование, правото на труд и правото на независим живот в общността.

Статистиката показва още данни по темата:

- 39 милиона хора с увреждания в Европа (Източник: CSR Europe).
- Само 17% от хората с увреждания са родени с увреждания (Източник: Институт за изследвания на публичните политики, статия „Работа за хората с увреждания”).
- Всяка година 2% от населението в трудоспособна възраст става с увреждания, 78% от хората с увреждания придобиват увреждане на 16 годишна възраст или по-възрастни (Източник: Форум на работодателите за инвалидността).
- Един на четири човека ще бъдат засегнати от проблеми с психичното здраве в хода на своя живот (Източник: Разум).
- Един на шест човека от населението в трудоспособна възраст (на възраст от 16 до 64) в Европа има или дългогодишен здравен проблем или увреждане (Източник: Форум на работодателите за инвалидността).
- Един на четирима мъже и една на пет жени ще страда от критична болест преди да навършат 65 (Източник: Здравно осигуряване: онлайн ръководство за осигуряване на критични болести).
- Инвалидността е оценена да засяга 10% до 20% от населението на всяка държава, процент, който се очаква да нарастне поради лошото здравеопазване и хранене в ранна възраст, нарастващото възрастно население и насилствени граждански конфликти (Източник: CSR Europe).
- 25% от цялото население е или пряко или индиректно засегнато от увреждане (Източник: ООН и Световната Банка).

*Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондация “ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерство на труда и социалната политика.*



## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



## Митове и реалност

Заетостта на хората с увреждания се сблъсква често с широко разпространени митове. Проучвания в реална работна среда помагат да се развенчаят повечето от тях.

Мит	Реалност
Мит: Наличните работни места не са подходящи за хора с увреждания.	Реалност: С подходящо оборудване, хората с увреждания могат да изпълняват почти всички работни задачи. Хора с увреждания работят във всички сектори – те са лекари, учители, администратори, бизнес лидери.
Мит: Служителите с увреждания не са толкова продуктивни, колкото останалите.	Реалност: Трудовите постижения на служителите с увреждания се анализират от 1948 г. в международни и национални проучвания.  Резултатите показват устойчиво, че хората с увреждания са усърдни работници, продуктивни и с резултатите на всеки друг служител.  Те имат същата или по-добра производителност, по-малко отсъствия и по-голяма ангажираност.
Мит: Хората с увреждания не са в безопасност на работното място.	Реалност: Служителите с увреждания имат добра култура на безопасност и проучванията показват, че броят на здравни инциденти при служители с увреждания са 6 пъти по-малко от броя инциденти при останалите служители.
Мит: Подобренията са скъпи, сложни и изискват инвестиции за специализирано оборудване и обучение.  <input type="checkbox"/>	Реалност: Най-често подобренията в средата не струват нищо или съвсем малко. Гъвкаво работно време, промени в работните задачи или разумни промени в работната среда са всичко необходимо на служителите, за



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

	<p>да се справят с отговорностите си.</p> <p>Международно проучване в Канада и САЩ показва, че 52% отслужителите имат нужда от адаптация за не повече от 500 долара, а почти всички останали ще работят успешно с подобрения под 1500 долара.</p>
<p>Мит: Веднъж назначени, хората с увреждания не могат да бъдат уволнени</p>	<p>Реалност: Трудовото законодателство зачита правото на работодателя да има продуктивно производство.</p> <p>В същото време, уволнението трябва да бъде внимателно прилагано от работодателя и да бъде последна стъпка по отношение на всички служители – с и без увреждания.</p>

### Подходите

Доскоро подкрепата за хората с увреждания се изчерпваше с изключително специфични програми и мерки, предоставяни от специализирани организации, най-често за ограничен брой хора и за ограничен период от време. Подобен краткосрочен подход на подкрепа не доведе до видима промяна на средата, нито до значими промени в живота на човека с увреждане – той е все така изолиран и нуждаещ се от помощ в недостъпната среда.

Дълго време неспециализираните фирми и организации не наемаха хора с увреждания, защото се опасяваха колко време, енергия и човешки ресурси ще им отнеме този процес. Дори най-простите подобрения на сградите, за да бъдат достъпни за хора с увреждания, често се определят като твърде скъпи. В същото време, прочванията показват, че осигуряването на достъп до сградата, докато тя е в процес на изграждане, струва само 1-2% от общата сума на строителството. За сравнение, изключването на хората с увреждания от пазара на труда в една държава води до загуби до 7% в брутния вътрешен продукт (по данни на Международната организация на труда).

В допълнение на икономическия аспект, е социалният аспект. Как обществото ще подпомогне най-нуждаещите се, ако не планира и осъществи промяна в средата чрез:

- Изграждане на достъпна среда – архитектурна, информационна и технологична достъпност;
- Изграждане на безопасна среда и управление на риска;



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### *„Екип за включваща заетост”*

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

- Разработване и ползване на разнообразни технологии и иновативни продукти и услуги;
- Споделяне и защита на общочовешките ценности;
- Засилване на морала, толерантността и съпричастността на работното място и в общността.

### **Аргументите защо да наемаме хора с увреждания**

Служителите с увреждания имат доказан принос към успеха на всеки екип, защото:

- Притежават личности черти, които са ценни за всяка работна среда – инициативност, устойчивост, адаптивност, решаване на проблеми, ориентация към успеха.
- Мислят извън общоприетите норми. Всеки ден хората с увреждания използват творческо мислене, за да преодоляват трудностите на среда. В работна среда, това умение означава оригинални идеи, иновативни решения, разнообразие от подходи.
- Подпомагат организацията да се развива и да бъде конкурентна.

Наемайки хора с увреждания, бизнесът може:

- Да привлече и задържи най-добрите кандидати от по-широка група талантиливи хора;
- Да задържи служители, които имат ценен опит и познания, независимо от увреждане или хронично заболяване;
- Да намали разходите по наемане и обучение;
- Да подобри продуктивността чрез иновации и технологии;
- Да намали отпуските по болест и ранното пенсиониране по болест;
- Да засили морала на работното място;
- Да персонализира продукти и услуги, които увеличават печалбата;
- Да привлече по-широка групи клиенти и да повиши лоялността на служителите;
- Да намали инцидентите на работното място;
- Да намали риска от искове срещу организацията за дискриминация.

*Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондация “ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерство на труда и социалната политика.*



Европейски съюз

**ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001**

**„Екип за включваща заетост”**

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

(Източник: *Австралийска служба за статистика, ” Доклад за застаряване, хора с увреждания и кариери, 2009”*)

## **2. Кои са основните компоненти на заетостта и как да ги направим „включващи“ за хора с увреждане?**

Работодателите и социалните работници в подкрепа на труда познават добре процеса и отделните компоненти на заетостта. Важна задача е тези компоненти да бъдат обмислени и организирани, така че да осигуряват равнопоставеност, достъп и създаване на възможности за разкриване на силните страни на кандидатите.

За това е необходимо компонентите на заетостта да бъдат планирани детайлно и с представата за кандидатите като реални хора с конкретни възможности и трудности. Планирането включва:

- подбор на кандидатите;
- организация на работната среда;
- обучение и подкрепа на работното място;
- напасване и изпълнение на работните задачи;
- анализ на общата, организационна/ институционална политика.

Компонентите са разгледани детайлно поотделно, но в практиката те трябва да бъдат организирани в цялостен процес на подкрепа за включваща заетост и изграждане на работна среда.





**ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001**

**„Екип за включваща заетост”**

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



## II. ПРОЦЕС НА ИЗГРАЖДАНЕ НА ВКЛЮЧВАЩА РАБОТНА СРЕДА

### 1. Как да осигурим достъпен подбор на кандидатите за заетост?

<b>Цел: Достъпен подбор на персонал</b>	
<b>Задачи на работодателя</b>	<b>Примери</b>
<b>Описание и информиране за конкретната позиция</b>	<p>Определя присъщите изисквания и ключовите компетенции на позицията.</p> <p>Описва позицията с присъщите изисквания и конкретните задачи на работното място.</p> <p>Избира подходящ човек от екипа като лице за контакт, който да отговаря на въпроси за изискванията и условията на работата.</p> <p>Предоставя различна контактна информация - телефонен номер, номер на TDD (телекомуникационно устройство за хора с увреден слух), имейл адрес, скайп, др.</p> <p>Описанието на позицията и допълнителната информация са достъпни в различни формати (хартиени, включително с едър шрифт, електронни, аудиовизуални, др.) и се разпространяват чрез различни канали (Дирекция „Бюро по труда“, професионални и социални мрежи, печатни и електронни медии, др.).</p> <p>Проследява информацията за позицията да не съдържа критерии или език, които биха могли да звучат дискриминационно или изключващо хора с увреждания.</p> <p>Обявата ясно изразява изискванията за позицията (необходимо образование/ опит, заплата, пълно/ почасово работно време, условия на труд, гъвкавост, местоположение, срок на заетост).</p> <p>Обявата включва ангажимент на организацията за равни възможности за заетост.</p> <p>Членовете на персонала, които са ангажирани с подбор, са обучени и прилагат еднакви стандарти в процеса.</p>
<b>Публичност на организацията</b>	<p>Предоставя онлайн достъп до мисията, политиката и дейността на организацията, както и информация за контакт.</p> <p>Прави преглед на информационните средства на</p>



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

	<p>организацията (печатни, електронни, визуални, аудиовизуални), с цел оценка на информативността и достъпността.</p>
<b>Улеснено кандидатстване за работна позиция и разумно приспособяване</b>	<p>Работодателят осигурява възможности за онлайн кандидатстване за лицата, които ползват екранови четци или друга адаптивна технология или предоставя версия с ясно изразен текст</p> <p>Работодателят информира кандидатите във всички обяви за набиране на персонал, че при заявка могат да бъдат правени разумни приспособления на работното място.</p>
<b>Подходящо физическо местоположение на интервюто</b>	<p>Работодателят осигурява достъпност на мястото за интервю, ясни указателни табели. Проявява отзивчивост към животни-асистенти. Проверява пътя за придвижване към и във сградата, входа, санитарните помещения, стаята за интервю. Вратите и коридорите трябва да са достатъчно широки и свободни за придвижване на инвалидна количка.</p> <p>Ако мястото не е напълно достъпно, работодателят предлага друго достъпно място и уведомява потенциалните кандидати предварително.</p>
<b>Тестове преди назначаване на работа</b>	<p>Работодателят информира кандидатите предварително, ако от тях се изисква да направят тест, с който да демонстрират уменията си да извършват реални или симулирани задачи. Описва се форматът на теста, така че кандидатите да могат да поискат разумно улеснение, ако е необходимо, например предоставяне на повече време за теста.</p>
<b>Интервю</b>	<p>Работодателят информира кандидата за приблизителната продължителност на интервюто и очакваното време на приключване, за да го улесни.</p> <p>Работодателят обяснява изискванията за позицията, ако това е поискано.</p> <p>Работодателят подготвя въпроси за интервюто, като внимава да използва включващ език.</p> <p>Работодателят задава въпроси, базирани на компетентността, свързани с присъщите на позицията изисквания.</p> <p>Работодателят задава един и същ набор от въпроси на всички интервюирани лица, без оглед на увреждане. Говори директно на интервюирания, вместо на преводача, личния асистент или друг придружител. Използва нормален тон на гласа, освен ако не е поискано да се промени силата или</p>



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

	<p>скоростта на говорене. Ако работодателят разговаря с човек на инвалидна количка, води дискусията на нивото на очите на лицето на кандидата.</p> <p>Работодателят изслушва какво има да предложи кандидатът. Не прави предположения за това какво лицето може или не може да прави. Фокусира се върху съществените работни функции, които кандидатът заявява, че може да изпълнява. Работодателят избягва да съди уменията на кандидата или да спекулира как той би се справял с подобно увреждане.</p> <p>Работодателят коментира възможността за гъвкави работни условия, включително телекомуникация или гъвкав график.</p> <p>Работодателят уведомява членовете на комисията по подбор за съответните практики за интервю и всички разумни промени, които са били поискани.</p> <p>Работодателят съхранява протокол с въпросите и отговорите.</p>
<b>Поведение и лично пространство</b>	<p>Работодателят не се обляга и не докосва инвалидната количка или каквото и да е друго помощно устройство на лицето. Помощното устройство на лицето е част от личното му пространство и допира може да бъде дразнещ, обезпокоителен или физически опасен.</p>
<b>Право на конфиденциалност и неприкосновеност на личния живот</b>	<p>Работодателят е наясно, че кандидатите не са задължени да оповестят, че имат увреждане по време на процеса по кандидатстване; работодателите нямат право да питат дали кандидатите имат увреждане или от какво естество и степен. Кандидатите сами решават дали да споделят, че може и да се нуждаят от приспособяване, за да си вършат работата.</p> <p>Ако работодателят изпълнява проект или програма за заетост по схема за безвъзмездно финансиране или по специфични мерки на национално или местно ниво, кандидатите могат да бъдат поканени доброволно да се самоопределят за целите на програмата.</p>
<b>Вземане на решение по подбора</b>	<p>Работодателят оценява всеки кандидат по присъщите изисквания и въз основа на качества.</p> <p>Ако даден кандидат има увреждане, работодателят проверява дали би кандидатът може да отговори на изискванията, с предоставянето на разумни промени.</p>
<b>Правене на предложение за работа</b>	<p>При предлагане на работа на предпочетения кандидат, работодателят го пита дали има някакви специфични</p>



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

	<p>потребности или изисквания.</p> <p>Всякакви необходими изменения, индивидуални мерки за гъвкавост или адаптация, се съгласуват преди лицето да започне работа.</p> <p>Работодателят коментира с кандидата дали изисква индивидуален план за аварийна евакуация. Ако не изисква, въпросът е дали е готов да помогне на други колеги при спешност, ако имат нужда.</p> <p>Работодателят осигурява поверителност на предоставените от кандидата медицински картони и друга информация.</p>
--	--

## 2. Как да организираме включваща работна среда и разумни подобрения за хора с различни увреждания?

Общите изисквания към работната среда имат за цел осигуряване на основните права на служителите (защита, безопасност, достъпност, материална база и ресурси) и предоставяне на подкрепа за изпълнение на трудовите задачи и принос към целите на трудовия екип (общуване, обучение, избор на задачи, менторство, консултиране и др.).

Принципите на организация на включващата работна среда се прилагат при всеки нов служител, съобразно специфичните му потребности, силни страни и опит.

Включващата работна среда често включва т.нар. „разумни подобрения“, които винаги подобряват работната среда за служители с различни увреждания.

Примери за разумни подобрения са:

- Промяна в работните функции, така че служителят да се справя със задачите;
- Промяна в работния график, така че служителят да посещава необходими медицински или рехабилитационни занимания и да изпълнява трудовите си задачи;
- Ползване на необходимо оборудване или помощни средства – например, промяна на нивото на бюрото, светлината, вида документи;
- Адаптиране или промяна на тестове и обучителни материали – например, предоставяне на материали с едър шрифт, на диск, др.
- Предоставяне на асистираща технология или средства като електронен четец, адаптиран телефон и др.

### 2.1. Каква организация на работната среда е необходима за включването на хора с физически увреждания?

Терминът „физически увреждания” е широк и включва цял спектър увреждания



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

и здравни проблеми, които трудно могат да бъдат описани изчерпателно. Сред тях най-често срещани са: увреждания в следствие на мозъчно увреждане, увреждания на гръбначния мозък, детска церебрална парализа, ревматоиден артрит, епилепсия, мускулна дистрофия, др.

По различни медико-социални и икономически причини, броят на хората с физически увреждания нараства и въпросите за тяхната реализация в обществото и в трудовата среда стават все по-актуални.

Хората с физически увреждания могат да работят в реална трудова среда напълно самостоятелно или с подкрепа чрез дейности, оборудване и/ или подкрепящи средства, в зависимост от индивидуалните нужди.

Организацията на включващата среда се осъществява най-общо съобразно правата на хората с увреждания и базисните принципи за социална работа. Организацията на конкретната работна среда се осъществява в резултат на разговор с лицето с увреждане за неговите потребности от подкрепа и налични ресурси.

Тя може да включва:

Права и принципи	Описание на организацията
<b>Защита</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Наетото лице с увреждане и колегите са изяснили как да действат при спешен случай (затруднение в мобилността, ползване на помощното средство, др.).</li> </ul>
<b>Достъпност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Работната среда се организира така, че всичко необходимо да е достъпно.</li> <li>➤ Работната среда се организира така, че наетото лице може да се движи свободно.</li> </ul>
<b>Материална база</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Добре поддържана, достъпна и комуникативна среда, в близост до транспорт и други публични услуги.</li> <li>➤ Допълнително пространство за служители с помощни средства (инвалидна количка, др.)</li> <li>➤ Осигурени безопасни условия на труд.</li> </ul>
<b>Адаптиране и подкрепа за заетост</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Мотивация за труд в интегрирана среда.</li> <li>➤ Разговор с наетото лице за проучване на: <ul style="list-style-type: none"> <li>- потребностите от адаптиране на средата;</li> <li>- професионалните му интереси и допълнителни умения, които може да бъдат ползвани в трудовата среда.</li> </ul> </li> <li>➤ Предприемане на мерки за адаптиране на трудовата среда и подкрепа на професионалното развитие на лицето.</li> </ul>



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост“

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Принципът на обратна връзка се прилага през целия процес на адаптиране и работа на наетото лице.</li> </ul>
--	--

2.2. Каква организация на работната среда е необходима за включването на хора с зрителни увреждания?

Терминът „зрителни увреждания“ описва широко разнообразие от психо-физически фактори, които повлияват зрителните способности на човека. Увреждането може да доведе до частично намаляване на зрението или до слепота. В зависимост от степента на загуба на зрение, лицето се нуждае от подкрепящи технологии и средства и/или от асистентска помощ за придвижване и други дейности.

Хората със зрителни увреждания могат да работят в реална трудова среда напълно самостоятелно или с подкрепа чрез дейности, оборудване и/или подкрепящи средства, в зависимост от индивидуалните нужди.

Организацията на включващата среда може да включва:

Права и принципи	Описание на организацията
<b>Защита</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Наетото лице и колегите са изяснили как да действат при спешен случай (затруднение в ориентацията, поддръжка на индивидуалното техническо средство др.).</li> <li>➤ Необходими са: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Звукови или други ориентирни на работното място.</li> <li>- Равни повърхности, без прегради, издатини, постелки или други препятствия.</li> <li>- Проверка за издатини и препятствия на височината на човешко тяло.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Достъпност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Работната среда се организира така, че всичко необходимо да е достъпно.</li> <li>➤ Работната среда се организира така, че лицето може да се движи свободно.</li> <li>➤ Осигурено е добро осветление.</li> <li>➤ Лицето избира свободно най-подходящото за него място (като</li> </ul>



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

	<p>осветеност и защитеност).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ При наличие на асистентска помощ, се предвижда допълнително подходящо място за асистента, който оказва помощ на наетото лице (дава точни инструкции за посока, препятствия, близост и отдалеченост, подпомага изпълнението на дадени задачи, др.).</li></ul>
<b>Материална база</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Добре поддържана, достъпна и комуникативна среда, в близост до транспорт и други публични услуги.</li><li>➤ Оборудване със звукова сигнализация.</li><li>➤ Осигуряване/ ползване на алтернативни средства за изпълнение на трудовите задачи - компютър с гласов синтезатор, мобилни устройства (телефони, PDA) с говорещи програми и брайлови дисплеи, др.</li><li>➤ Осигурени безопасни условия на труд.</li></ul>
<b>Адаптиране и подкрепа за заетост</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Мотивация за труд в интегрирана среда.</li><li>➤ Запознаване на наетото лице с околната среда и трудовата среда;</li><li>➤ Предвиждане на допълнително време за запознаване с оборудването и материалите;</li><li>➤ Представяне пред екипа на специални средства за общуване (жестове, жестомимика), когато такива са необходими;</li><li>➤ Представяне пред екипа на специфичен стил на изпълнение на задачите, ако такъв е необходим (например, редуване на звуков тип дейности с тактилен тип дейности, за да се избегне умората);</li><li>➤ Спокойно се ползват думи като „виждам”, „наблюдавам” – те са част от естественото общуване и не бива да се избягват.</li><li>➤ Разговор с наетото лице за проучване на:<ul style="list-style-type: none"><li>- други потребности от адаптиране на средата;</li><li>- професионалните му интереси и допълнителни умения, които може да бъдат ползвани в трудовата среда.</li></ul></li><li>➤ Принципът на обратна връзка се прилага през целия процес на адаптиране и работа на наетото лице.</li></ul>

### 2.3. Каква организация на работната среда е необходима за включването на хора

*Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондация „ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерство на труда и социалната политика.*



Европейски съюз

**ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001**

**„Екип за включваща заетост”**

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

със слухови увреждания?

Терминът „слухови увреждания” описва широко разнообразие от психо-физически фактори, които повлияват способността за ползване и разбиране на говорим език. Човек с пълна глухота не може да възприеме каквато и да било речева (лингвистична) информация, а човек с частична глухота може да възприема и предава някаква речева информация.

В зависимост от степента на увреждане, лицето може да работи в реална трудова среда със съответното помощно средство (слухов апарат, усилвател, други технически средства).

Хората със слухови увреждания могат да работят в реална трудова среда напълно самостоятелно или с подкрепа чрез дейности, оборудване и/ или подкрепящи средства, в зависимост от индивидуалните нужди.

Организацията на включващата среда може да включва:

Права и принципи	Описание на организацията
<b>Защита</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Наетото лице и колегите са изяснили как да действат при спешен случай (в подкрепа на самостоятелността на лицето, поддръжка на слуховото техническо средство, което ползва, др.).</li> <li>➤ Осигурени са визуални ориентери в средата.</li> </ul>
<b>Достъпност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Средата се организира така, че всичко необходимо да е достъпно.</li> <li>➤ Преди разговор, събеседникът трябва да привлече вниманието на лицето със слухово увреждане</li> <li>➤ Лицата на събеседниците са на едно ниво с цел четене по устните.</li> <li>➤ Установява се предпочитан метод на общуване, когато е възможно (това може да изисква инициатива и такт!).</li> <li>➤ Премахва се фоновия шум, доколкото е възможно.</li> </ul>
<b>Материална база</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Добре поддържана, достъпна и комуникативна среда, в близост до транспорт и други публични услуги.</li> <li>➤ Среда без странични шумове.</li> <li>➤ Помещенията да бъдат с добра акустика, добре осветлени.</li> </ul>





Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Оборудване със светлинна сигнализация за спешни случаи.</li> <li>➤ Използване на светлинни сигнали за привличане на вниманието в процеса на заниманията.</li> <li>➤ Прожекционна техника за презентиране.</li> <li>➤ При необходимост и възможност, оборудване с факс, видеотелефон, специални устройства за усилване на звука на телефона, DVD материали със субтитри, FM системи с микрофон, предавател и приемник, индукционни вериги (Loop Systems), др.</li> <li>➤ Осигурени безопасни условия на труд.</li> </ul>
<p><b>Адаптиране и подкрепа за заетост</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Мотивация за труд в интегрирана среда.</li> <li>➤ Работното място да дава възможност за зрителен контакт с останалите колеги.</li> <li>➤ Договаряне за изчакване без прекъсване и говорене едновременно.</li> <li>➤ Когато в дейността участва жестомимичен преводач, диалогът се води с лицето с увреждане, не с преводача (не „както каза той/тя”, а „както каза ти”).</li> <li>➤ Спокойно се ползват думи като „чувам”, „слушам” – те са част от естественото общуване и не бива да се избягват.</li> <li>➤ Ползване на електронна поща, ICQ, MSN, Skype, социалните мрежи MySpace, Facebook, Hi5, други методи на писмена и визуална комуникация.</li> <li>➤ Принципът на обратна връзка се прилага през целия процес на адаптиране и работа на наетото лице.</li> </ul>

2.4. Каква организация на работната среда е необходима за включването на хора с разстройства от аутистичния спектър?

Според СЗО, аутизмът е едно от генерализираните разстройства на развитието, в повечето случаи - с неизяснена етиология. Генерализираните разстройства на развитието включват: детски аутизъм, атипичен аутизъм, синдром на Rett, дезинтегративно разстройство, хиперактивно разстройство, съчетано с умствено изоставане и стереотипни движения, синдром на Asperger, др.

Затруднения се наблюдават най-често в три области, по-известни като триада на заболяването:

*Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондация „ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерство на труда и социалната политика.*



Европейски съюз

**ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001**

**„Екип за включваща заетост”**

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

Социално функциониране (трудности при създаване на социални взаимоотношения);

Комуникативно функциониране (затруднения с вербалната и невербалната комуникация, неразбиране на значението на общоприетите жестове, изразенията на лицето или тона на гласа, др.);

Поведенческо функциониране (стереотипно повтарящо се поведение и ограничена степен на въображение, точно копиране на образци, модели, др.)

Проучванията показват, че само 15% от хората с аутизъм работят, въпреки че повечето от тях имат познавателния капацитет да го правят. Добрата организация в работна среда, както и ясно структурираната комуникация в екипа, могат да подпомогнат адаптацията в трудова среда и успешната трудова реализация на хората с аутизъм.

Организацията на включващата среда може да включва:

Права и принципи	Описание на организацията
<b>Защита</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Наетото лице и колегите са обсъдили как да действат при спешен случай (при нова или стресова за лицето ситуация, преживяване на страх и тревожност, първа помощ, др.)</li> <li>➤ Множество визуални ориентир в средата.</li> </ul>
<b>Достъпност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Средата се организира така, че всичко необходимо да е достъпно и да не провокира тревога или объркване у лицето.</li> </ul>
<b>Материална база</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Добре поддържана, достъпна и комуникативна среда, в близост до транспорт и други публични услуги.</li> <li>➤ Осигурено тихо пространство, където лицето може да се уедини и работи без външни стресогенни фактори.</li> <li>➤ Избягване на температурните крайности (горещо и студено), лоши миризми, слабо/ твърде ярко осветление, много хора в едно помещение.</li> <li>➤ Помещенията са оборудвани с ясни визуални средства, технически средства, др.</li> <li>➤ Намаляване на потенциалните фактори за разсейване, в т.ч. светлини и звуци в помещението.</li> <li>➤ Използване на знакови системи за привличане на вниманието в процеса на изпълнение на задачите.</li> <li>➤ Използване на прожекционна техника, разнообразни материали за презентирание, компютър със синтезатор на речта (за ползване при нарушения на речта и комуникацията).</li> <li>➤ Помощник в процеса на адаптация.</li> </ul>



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Организация на трудовата обстановка.</li> <li>➤ Безопасни условия на труд.</li> </ul>
<p><b>Адаптация и подкрепа за заетост</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Мотивация за труд в интегрирана среда.</li> <li>➤ Предвиждане на повече време за адаптация към работната среда и започване на нова работа.</li> <li>➤ Добре организирана структура на трудовата дейност.</li> <li>➤ Учене чрез правене – чрез наблюдение на дейности, изпълнявани от друг човек; малки стъпки от лесното към трудното; разделяне на голямото на малки части; от познатото към новото; достъпност; нагледност на учебните материали (номерирани, последователни, ясни, др.); релевантност (дейността да е значима за самото лице); принцип за обратна връзка и прилагане на наученото и др.</li> <li>➤ Подкрепа на работното място.</li> <li>➤ Почивка, когато е необходимо за възстановяване на спокойствието.</li> <li>➤ Фиксирано работно време вместо променливи смени.</li> <li>➤ Намалване на специфичните сензорни дразнители на работното място, напр. разполагане на работното място на лицето на по-тихо или в по-малко ярка част на офиса.</li> <li>➤ Промяна на местоработата, например по-близо до дома или по-близо до помощни съоръжения.</li> <li>➤ Лично работно място (вместо споделянето на работното място или много хора на едно бюро).</li> <li>➤ Специфични средства, които да помагат на работната организация като визуален график или органайзър</li> <li>➤ Употреба на разнообразни средства за комуникация, с фокус върху писмената комуникация, електронните методи – електронна поща, др., предварително подготвена презентация по зададена задача, др.</li> <li>➤ Употребата на индивидуални помагала (дневник, лични речници, списъци с организирани понятия, др.), списъци „Да направя това” и списъци за бърза справка, др.</li> <li>➤ Използване на силните страни на лицето при възлагане на работни задачи с цел осигуряване на успех при изпълнението.</li> <li>➤ Възлагане на задачи, които изискват самостоятелно изпълнение и не непременно взаимодействие с други колеги.</li> <li>➤ При необходимост, работа с един ментор.</li> <li>➤ При необходимост, преразпределяне на част от работата на служителите с увреждане между колеги (с тяхно съгласие).</li> </ul>



## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Разпознаване на ценността на подобни индивидуални задачи за успеха на целия работен екип/ колектив.</li> </ul>
--	---

2.5. Каква организация на работната среда е необходима за включването на хора с интелектуални затруднения?

Според Световната здравна организация (СЗО) умствена изостаналост е състояние на задържане или непълно развитие на интелекта, характеризиращо се с нарушение на когнитивните, речевите, двигателните и социалните умения [3]. СЗО разглежда четири категории на увреждането – лека, умерена, тежка и дълбока степен на интелектуално увреждане.

Хората с лека и умерена степен на интелектуално затруднение могат да работят в подкрепена или включваща трудова среда с подкрепа, в зависимост от индивидуалните нужди.

Организацията на включващата среда може да включва:

Права и принципи	Описание на организацията
<b>Защита</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Наетото лице и колегите са изяснили как да действат при спешен случай</li> </ul>
<b>Достъпност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Средата се организира така, че всичко необходимо да е достъпно.</li> </ul>
<b>Материална база</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Добре поддържана, достъпна и комуникативна среда, в близост до транспорт и други публични услуги.</li> <li>➤ Оборудване със светлинна сигнализация за спешни случаи.</li> <li>➤ Използване на светлинни сигнали и знакови системи за привличане на вниманието в процеса на труд.</li> <li>➤ Осигурени безопасни условия на труд.</li> </ul>
<b>Адаптация и подкрепа за заетост</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Мотивация за труд в интегрирана среда.</li> <li>➤ Употреба на разнообразни средства за комуникация.</li> <li>➤ Мотивация за труд в интегрирана среда.</li> <li>➤ Добре организирана структура на трудовата дейност – от лесното към трудното.</li> <li>➤ Развитие и усъвършенстване на трудови умения.</li> <li>➤ Учене чрез правене.</li> <li>➤ Подкрепа на работното място.</li> <li>➤ Ориентация към процеса, а не към резултата (продукта).</li> </ul>



Европейски съюз

**ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001**

**„Екип за включваща заетост”**

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Принципът на обратна връзка се прилага през целия процес на адаптиране и работа на наетото лице.</li> </ul>
--	--

2.6. Каква организация на работната среда е необходима за включването на хора с психични разстройства?

<b>Права и принципи</b>	<b>Описание на организацията</b>
<b>Защита</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Наетото лице и колегите са изяснили как да действат при спешен случай.</li> </ul>
<b>Достъпност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Няма специални изисквания.</li> </ul>
<b>Материална база</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Осигурени безопасни условия на труд.</li> </ul>
<b>Адаптация и подкрепа за заетост</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Мотивация за труд в интегрирана среда.</li> <li>➤ Употреба на разнообразни средства за комуникация.</li> <li>➤ Разговори за проблемното психично здраве – може да се разчупи стигмата и страха от проявите му.</li> <li>➤ Наблюдение за сигнали на проблемно психично здраве, напр. промени в обичайното поведение.</li> <li>➤ Разговор със служителя от какво се нуждае и какво би го подразнило – промени, съобразени с конкретните нужди и умения на лицето.</li> <li>➤ Фокус върху това, което лицето може да прави – не върху това, което не може.</li> <li>➤ Информираност за епизодичния характер на повеето психични заболявания.</li> <li>➤ Нормализиране и приемане на периодите на лечение.</li> <li>➤ Гъвкав подход в работното време, началото и края на работния ден, почивките (напр., по-добре няколко кратки почивки вместо една основна обедна почивка).</li> <li>➤ Запознаване с най-новите източници на помощ за психично здраве.</li> <li>➤ Принципът на обратна връзка се прилага през целия процес на адаптиране и работа на наетото лице.</li> </ul>



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

## 2.7. Скрити увреждания

Някои форми на увреждане не са видими веднага (например, епилепсия, леко увреждане на слуха, астма, депресия или тревожност). Често служители със „скрито увреждане” избират да не разкриват статуса си, тъй като се опасяват, че работодателят им ще се фокусира върху увреждането им, а не върху способностите им.

Ако служителите не се чувстват комфортно да разкрият своето увреждане, техните здравни потребности и потребности от сигурност може да не бъдат разпознати и удовлетворени. Затова е добра практика във всяка работна среда да се създава подкрепяща, неосъдителна атмосфера и с това да бъдат запознати всички служители.

Развитието на технологиите, включително на помощните технологии, помага за промяна на фокуса от неспособността към способността на хората с увреждания. Хората с увреждания могат да работят безопасно и ефективно на много работни места, адаптирайки своите специфични проблеми. В повечето от случаите е необходима мярката, наречена „разумно адаптиране“.

Разумното адаптиране включва промени, осигурени с разходи, които са пропорционални на очакваните резултати. Мярката дава възможност на хората с увреждания да имат достъп до заетост, да участват или да се издигат в заетостта и да се обучават.

Такива мерки може да включват ресурси за обучение или промени на:

- Помещенията на работното място (с цел достъпност за служители с увреждания);
- Работното оборудване;
- Моделите на работно време;
- Разпределение на задачите.

Конкретни примери за разумно адаптиране могат да бъдат:

- Говорещ асансьор с тактилни бутони за етажите;
- Бюра с регулиране на височината;
- Телефонни апарати с hands-free, други.

Резултатите от голямо международно проучване на връзката между благосъстоянието на служителите на работното място и тяхната работна среда показват, че служителите, които се чувстват уважавани в работната си среда, са по-продуктивни и имат по-нисък процент на отсъствие (едно от най-големите разходни пера за работодателите). Една включваща работна среда, където всички служители, включително тези с увреждания, се чувстват комфортно, допринася за успеха на екипа и бизнеса.



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

## 2.8. Безопасност при евакуация

Кризисните ситуации, които изискват своевременна евакуация от работното място, са предизвикателство пред всеки работодател. За да бъде ефективна евакуацията, тя трябва да бъде предварително планирана и съобразена с наличието на служители с различни увреждания и потребности.

Евакуацията трябва да бъде съобразена с някои специфични фактори, между които:

- Двигателните увреждания влияят на скоростта на придвижване и разстоянието, което трябва да се измине, за да се излезе от зоната на риска.
- Сензорните увреждания влияят на способността за събиране на зрителна или слухова информация.
- Познавателните затруднения влияят на способността да се обработва наблюдаваната информация и да се реагира адекватно.
- При скрити увреждания, стресът от извънредната ситуация може да доведе до астматичен пристъп или сърдечен проблем.

Подготовката за безопасна евакуация включва:

- Първоначален преглед на потребностите на служителя с увреждане и връзката им с организационните правила и политика;
- Разработване на конкретен план за напускане на служебните помещения (за всички и за служителя с увреждане);
- Тестване на плана за напускане на служебните помещения (от всички служители и от служителя с увреждане);
- Оценка на плана и, при необходимост, преразглеждане на плана с нови, ясни инструкции.

## 3. Как да организираме обучение и подкрепа на работното място?

### 3.1. Обучение

Обучението за изграждане на включваща работна включва две групи дейности:

- Обучение на служителя с увреждане - има за цел осигуряване на равнопоставен достъп до местата, дейностите и материалите за обучение и труд, както и подготовка за преките задължения на лицето на работното място (задачи и ресурси, последователност, време, връзки със задачите на другите колеги, др.). При липса или при неподходящо обучение на служителя, намалява продуктивността и удовлетвореността му от работата.
- Обучение на ръководители (особено на средно ниво, включително човешки ресурси). Има за цел подготовка на мениджмънта как да работи ефективно със служителите, включително с хората с увреждания. Включва изграждане на



## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



умения за ефективна комуникация, оценка на включващата работна среда и ограничаване на нагласите за обгрижване на служителите с увреждания.

### 3.2. Продължаваща подкрепа на работното място

Подкрепата на работното място продължава и след първоначалния период на включване в работната среда. Подкрепата може да се предоставя от ментор – служител с необходимите комуникативни умения, мотивация и опит. Той въвежда новия служител в задачите, сроковете, последователността и справянето с трудностите.

Подкрепата включва три основни области, които включват интервенции в началния период на заетост и в хода на професионалното развитие, а именно:



Стъпки за превенция	Защо са необходими тези стъпки?
Оценка на риска от стрес	<p>Когато нов служител започне работа, се изготвя оценка на работата и оценка на рисковете, които биха могли да възникнат със служителя.</p> <p>Договаря се план за действие за справяне с потенциалните искове, с участието на служителя.</p> <p>При промяна в работните задачи се прави оценка на въздействието върху здравето и се изготвя план за действие, за да сведат до минимум рисковете.</p>
Преките ръководители са	Обучението дава общо знание на ръководителите и те





Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

<p>обучени да разпознават кога един служител преживява затруднение и знаят какво да правят, ако той се нуждае от помощ.</p>	<p>могат да разпознават сигналите за стрес, затруднения, криза.</p> <p>Чрез обучение, ръководителите развиват умения за общуване и водене на индивидуални разговори по „трудни” теми.</p>
<p>Стоп на стигмата на работното място чрез въвеждане на подкрепяща политика и позитивно общуване.</p>	<p>Подкрепящата политика включва действия за справяне със стигмата към хората с увреждания на работното място. Тя включва правила за общуване, правила за превенция на дискриминацията, др.</p> <p>Целият персонал познава и прилага тези правила. Полезни стъпки са кампании, фокусирани върху лични истории на хора, които работят.</p>
<p>Осигуряване на възможности за обсъждане на проблеми или повдигане на въпроси към прекия ръководител.</p>	<p>Успешна практика са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Редовни онлайн разговори или срещи между служители и мениджъри (най-малко 1 път месечно).</li> <li>- Ден на отворете вратите - когато персоналът може да говори с ръководителите.</li> <li>- Всеки споделян проблем води до оказване на подкрепа.</li> </ul>
<p>Ръководството е ангажирано с изграждане на позитивна работна среда.</p>	<p>Създаване на подкрепяща работна среда.</p> <p>Наблюдение на причините за отсъствие на служителите с цел откриване на източници на стрес на работното място. Ръководството реагира на всяко отсъствие, свързано с увреждането или със съпътстващи заболявания.</p>
<p>Организацията има ясна политика за превенция на дискриминацията.</p>	<p>Политиката за превенция на дискриминацията включва:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила за обсъждане на случаи на обидно отношение и тормоз;</li> <li>- процедури за спазване на поверителност при обсъждане на жалби, отделни случаи;</li> <li>- насоки за трудови наставници и преки мениджъри.</li> </ul> <p>Политиката трябва да демонстрира нетърпимост към преследването и тормоза на работното място и да бъде разпозната от всички служители.</p>



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

Организацията има политика за гъвкаво работно време, включително гъвкаво начало на работното време.	Осигуряване на споразумение за началото/ края на работното време, когато служителят има потребност от гъвкаво работно време.
Служителите знаят къде да получат помощ, ако имат трудности	Добри практики са: <ul style="list-style-type: none"> <li>- въвеждане на програми за асистентска помощ при заетост;</li> <li>- разпространяване на брошури и съобщения за различните форми на подкрепа, така че всички служители да имат информация и достъп;</li> <li>- създаване на система за ранно сигнализиране при здравен риск, злоупотреби или влошено психично здраве.</li> </ul>
Въведена е процедура за подаване на оплаквания и всички ръководители и служители я познават.	Въвеждането на процедура за подаване на оплаквания гарантира включването на целия персонал и мениджмънт в нея.  Участието на преките ръководители в създаването на подобни процедури е част от професионалното им развитие.

### ➤ Подкрепа при проблеми

Подкрепа при проблеми	Защо са необходими тези стъпки?
Индивидуален план за запазване и връщане на работата на служител с увреждане	Индивидуалният план за действие подпомага служителя да планира завръщането си на работа, да бъде в контакт с ментора, да е информиран за промените на работното място, ако има такива. Няма универсален план за подкрепа!
Различните проблеми изискват различни решения.	Служителят с увреждане се нуждае от подкрепа, за да преодолее трудности – на работното си място, в личния си живот или в здравословното си състояние. Няма обща рецепта за подкрепа, необходима е среща с работника с увреждане за обсъждане на потребностите му от подкрепа на работното място.
Договаряне и поддържане на контакт със служителя по време на отпуска	Възможни са различни методи на комуникация със служителя по повод неговото възстановяване:

Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондация „ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерство на труда и социалната политика.



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Контакт по телефона;</li> <li>- Контакт по електронна поща;</li> <li>- Среца – когато въпросите трябва да се обсъждат ясно и открито.</li> </ul>
Обсъждане на въпроси в екипа във връзка с отсъствието на служителя	Обсъждането включва: <ul style="list-style-type: none"> <li>- защо отсъства служителя с увреждане;</li> <li>- защо се налагат промени в натоварването в екипа;</li> <li>- каква подкрепа е необходима на служителя с увреждане.</li> </ul>
Разпределяне на задачите на отсъстващия служител сред колегите му в екипа.	Работата се разпределя в екипа, така че да няма недовършена работа на служителя, която той да довършва, когато се върне на работа.  Служителят е информиран за подкрепата и спокоен да продължи работата си.
Изготвяне на правила за реда и дисциплината на работното място.	Разработването и прилагането на ясни правила за присъствието, реда и дисциплината прави служителите информирани и отговорни. Правилата служат за защита на работниците със здравословни проблеми, без да позволяват безпричинни отсъствия.

### ➤ Подкрепа за завръщане на работното място

Стъпки за завръщане на работното място	Защо са необходими тези стъпки?
Организиране на предварителна среща със служителя	Срещата има за цел: <ul style="list-style-type: none"> <li>- обсъждане на промените в работата, особено тези на професионалните роли и отговорности, ако има такива;</li> <li>- изясняват се взаимните очаквания при завръщането на работа на служителя.</li> </ul>
Изготвяне на план за завръщане на работното място	Планът осигурява: <ul style="list-style-type: none"> <li>- дискусия за промените на работното място, работното време, така че служителят да разбере отговорностите и задачите си.</li> </ul>



Европейски съюз

**ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001**

**„Екип за включваща заетост”**

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

	- разговор за напредъка на служителя.
Подкрепа от специалисти.	При необходимост, личният лекар или друг специалист дават препоръки към професионалната роля на служителя и дали са необходими някакви промени. Препоръките се дискутират със служителя.
Информирание на колегите за завръщането на работа на служителя с увреждане	Колегите на служителя с увреждане са информирани за неговото авръщане и а евентуалните промени на работното място и в работните задачи.
Подготовка за завръщане на работното място.	Работното място на служителя с увреждане е подредено, възстановени са предишните условия и среда.
Изпълнение на договорения план за завръщане на работното място.	Служителят започва своята работа съобразно разработения нов план, с подкрепата на ментор, пряк ръководител, колеги, а при необходимост, на служителя се оказва допълнителна подкрепа (асистентска помощ за заетост; помощни технологии, обучение).  Екипът също може да бъде подкрепен чрез супервизия.

**4. Как да осигурим напасване и изпълнение на работните задачи?**

Няма „краен срок” за подкрепата, предоставяна на служителя с увреждане, ако тя е необходима. Крайната цел е да се улесни връзката между работодателя и служителя, така че когато тази цел е постигната, подкрепата може да бъде намалена или прекратена, но винаги достъпна.

Сигнал за възстановяване на подкрепата може да бъде:

Ако работата/задачите/часовете/мястото се променят;

Ако менторът или колегите се сменят;

Ако протича организационно или екипно реструктуриране;

Ако работодателят/менторът или служителят имат някакви притеснения, свързани с благосъстоянието, поведение на работа или други въпроси.



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

### ➤ Анализ на работата

И работодателите, и службите по заетостта на хората с увреждания са съгласни, че най-добрите успехи идват от добро напасване към работата. За някои кандидати с увреждания, постигането на добро напасване с работата може да изисква известно персонализиране на задачите преди и по време на фазата по наемане.

Анализът на работата може да бъде ефективен начин на определяне дали дадена работа е подходяща за конкретен кандидат с увреждане и дали се изисква някакво персонализиране на работата.

Анализът на работата може да включва:

- Информация за физически изисквания;
- Изисквания за работни смени;
- Изисквания при обслужване на клиенти;
- Междупличностни умения;
- Комуникационни умения;
- Компютърни умения;
- Граматически умения и/или математически умения.

Анализът на работата трябва да бъде извършен от службата по заетостта на хората с увреждания и от представител на работодателя. Ако е възможно, трябва да бъде дадена възможност на кандидата с увреждане да изпробва работата, преди да започне анализът на уменията и на областите, където може да се изисква подкрепа. Службата по заетостта на хората с увреждания може да помогне в дизайна на пробния период, който да отговаря на нуждите на работодателя и на кандидата с увреждане.

### ➤ Персонализиране на работата

Ако е необходимо персонализиране на работата, това може да включва:

- преразпределение на определени задачи на конкретна позиция към други членове на екипа;
- създаване на персонализирана роля за конкретен кандидат.

Това може да бъде една чудесна възможност за опитен и квалифициран служител да поеме допълнителни отговорности, като същевременно позволява на кандидата с увреждане да работи спрямо силните си страни.

Опитният служител ще извлече полза от възможността да покаже, че вече е готов за следващата стъпка в кариерата си, а кандидатът с увреждане извлича ползва чрез своята заетост, с която е част от екип. Бизнесът ще има ползи чрез по-висока производителност и повишен морал на работното място.



Европейски съюз

**ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001**

**„Екип за включваща заетост”**

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

Макар че персонализирането на работата може да бъде ефективна стратегия при определени обстоятелства, като цяло то представлява една малка част от възможностите на работното място.

### ➤ **Създаване на добро съответствие с работата**

Макар много работодатели рутинно да провеждат интервю с потенциални кандидати, за да определят дали са в съответствие с целите на бизнеса им, това може да не работи така добре за някои кандидати с увреждане. Поради тази причина, работата с кандидат с увреждане има друг фокус и ценност.

Подобна ценност са уменията на служителя с увреждане, които имат широки граници:

- Умения за общуване;
- Умения за екипна работа;
- Умения за решаване на проблеми;
- Инициативност и предприемачество;
- Планиране и организиране;
- Самоуправление;
- Учене;
- Житейски опит;
- Ентузиазъм и мотивация, др.

### **5. Анализ на организационната култура и езика**

Ефективната и недискриминационна култура на организациите и институциите осигурява пълното и успешно интегриране на различни хора на работното място.

Макар включващата култура да цели разнообразие на работното място, тя се простира извън съдържателното или символично присъствие на работници с увреждания. Тя включва и изграждане на базисни ценности като уважение, равенство и положително приемане на различията, както и по-специфични ценности, между които:

- Представителство: Присъствието на лица с увреждания в редица роли – както на служители и така и в лидерски позиции.
- Възприемчивост: Уважение към различията в работните стилове и гъвкавост спрямо съответствието между позициите и силните страни на служителите.
- Справедливост: Справедлив достъп до всички ресурси, възможности, мрежи и процеси на вземане на решения на служителите с увреждания, включително справедливост на общуването. Справедливост на общуването



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### *„Екип за включваща заетост”*

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз*

***Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

се отнася до чувството, че ръководителите или колегите, с които даден човек взаимодейства, се държат справедливо, разумно и уважително.

- Универсален дизайн: Изграждане на структури, пространства, услуги, комуникации, гъвкав график и информационни и други ресурси, които са органично достъпни за широк кръг от хора със или без увреждания, без допълнителна необходимост от промени и приспособяване.

Подобна включваща култура допринася за удовлетвореността и продуктивността на служителите - с или без увреждания. Когато една организация се ангажира с равенство, гъвкавост и професионално развитие на работниците с увреждания, тя често провокира повече внимание от страна на работодателя към индивидуалните способности, здравословни потребности или различните работни предпочитания на всички служители. Така включващата култура насърчава играждането на здравословна и функционална работна среда.

Емпиричните резултати от работата във включваща работна среда са:

Намалени разходи, съответстващи намаленото текучество на служители;

Повишена ангажираност на работниците и идентифициране с организационния успех;

Подобрено здраве и благосъстояние на служителите;

Подобрена продуктивност;

Служителят влага повече усърдие в изпълнението на работата;

Намалено усещане за дискриминация и неравнопоставеност;

Подобрено сътрудничество и съвместна работа между колеги, както и между служители и ръководство.

Езикът имат много силен ефект в общуването и съвместната работа. „Лице с увреждане”, или „хора с увреждане” са най-общоприетите термини, използвани в България. Това е т.нар. език „лицето на първо място”, който се фокусира върху лицето, вместо върху увреждането или недостатъка - лице, което използва инвалидна количка; лице, което има увреден слух.

Ако работодателят не е сигурен за правилните думи, които да използва, добре е да попита лицето с увреждане. Човекът ще оцени вниманието и отвореното общуване и вероятно ще се почувства по-комфортно.

### **Съвети за езика и общуването:**



Европейски съюз

**ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001**

**„Екип за включваща заетост”**

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

Какво е подходящо в общуването?	Какво не е подходящо в общуването?
Фокус върху човека, вместо върху увреждането.	Да се ползват обобщаващи съществителни като „инвалидите“, „слепите“, др.
Да се ползва език с „лицето на първо място“.	Не е подходящо да се описват хората единствено чрез техните увреждания, напр. „епилептик” или „диабетик”; вместо това кажете „лице, което има епилепсия”, или „човек с диабет”
Да се ползва нормален език в общуването.	Не е подходящо да се ползва покровителствен език, който намеква, че хората с увреждане са прекалено смели, специални или свръххора, само защото живеят увреждането си. Всеки човек просто живее живота си, с всички ресурси и ограничения, които има.
Терминът „сляп” може да се използва само, за да се опише някой, който няма никакво зрение. В останалите случаи подходящ термин е „лице със слабо зрение“ (само малък процент от всички хора със зрителни увреждания са всъщност сляпи).	Не е подходящо да се ползва понятието „сляп“ за лице със слабо зрение.
Понятието „глух” трябва да се използва само, за да се опише някой, който няма никакъв слух. В останалите случаи, е подходящо понятието „лице със слухово увреждане” или „лице с увреден слух”.	Не е подходящо да се ползва понятието „глух“ за лице с намален слух.
Възможността места, услуги и ресурси да се ползват от лица с увреждания се описва с понятието „достъпен“, напр. достъпен офис, достъпна тоалетна, достъпен паркинг, др.	Не е подходящо да се ползва понятие като „тоалетна за инвалиди“.
При общуване е подходящо:  - Да планираме достатъчно време за	Не е подходящо да се предлага помощ, когато не е заявена от събеседника.





Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

<p>разговор;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Да се представяме;</li><li>- Да говорим с нормален тон;</li><li>- Да кажем с колко време разполагаме и кога си тръгваме;</li><li>- Да договорим как общуването ще бъде ефективно за всички;</li><li>- Да говорим пряко със събеседника си, с лице към него.</li></ul>	<p>Не е подходящо да се говори на преводач или асистент на събеседника.</p> <p>Не е подходящо да се прекъсва събеседника или да се говори от негово име.</p>
--	--

## 6. План за действие

За да се изгради устойчива включваща работна среда е необходимо:

➤ **Да се включат активно всички служители:**

- Да се осигури консултиране и участие.
- Служителите да бъдат окуражени да участват в мониторинга.
- Да се предложат допълнителни мерки и подобрения, според нуждите.

➤ **Да се изгради култура на включване и уважение**

- Организационните ценности да включват равенство, права на човека и включваща заетост;
- Да се създават и подобряват политиките за равенство и права на човека, да се приемат и други важни за организацията политики
- Да се предприемат навременни мерки при прояви на дискриминация, незаачитане и обидно отношение.
- Да се провежда обучение на персонала за включваща заетост, човешки права и равенство.
- Включването да стане основен подход на управление.
- Да се окуражат служителите да правят мрежи и форуми.

➤ **Да се прилага подходът на включване към подбора, наемането и развитието на служителите**

- Равенството, разнообразието, правата на човека и включващата заетост да стане част от длъжностните характеристики
- Кандидати за работа да се привличат от широк кръг заинтересовани.



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### *„Екип за включваща заетост”*

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

- Талантът и постиженията да се наблюдават и награждават.
- Да се ценят уменията, развивани извън работното място.
- Да се предлага менторство на новите и младите служители.
- Да се интервюират и напускащи служители.
- Да се подкрепя активността в общността
- Да се подкрепя доброволчеството.

#### ➤ **Да се празнува успехът!**

- Признанието е много важно.
- Всеки служител обича положителната обратна връзка.
- Всеки служител желае да знае как се справя, каква е ролята му.
- Всеки служител би искал да работи в успешна среда.
- Успехът трябва да се празнува, независимо от размера му.



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### *„Екип за включваща заетост”*

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

В заключение, всеки човек мисли за себе си през любимите си занимания, силни страни, интереси, мечти. Заболяванията, ограниченията и трудностите са просто неща, с които се справяме – сами или с помощ.

Естествено е да мислим за хората до нас по същия начин – какви са техните любими занимания, силни страни, интереси и мечти! Заболяванията, ограниченията и трудностите са просто неща, с които те се справят – по-често сами или с помощ.

На първо място е човекът!





Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

### III. ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО НА ЖИВОТ В РАБОТНАТА СРЕДА

Международни изследвания показват, че по-доброто качество на живот на работното място води до по-висока удовлетвореност на служителите, която от своя страна води до по-голяма удовлетвореност на клиентите. Всяка инвестиция в работната среда и служителите въздейства върху образа и ефективността на организацията или компанията.

Съществуват различни модели на качеството на живот в работна среда, но всички те разпознават основни ценности и права на човека и позитивни характеристики на трудовата среда.

Според Хакман и Олдам (1976), качеството на живот се определя пряко от удовлетвореността на значимите потребности на служителя, между които:

- Разнообразие на прилаганите умения;
- Същност на работната задача;
- Значимост на работната задача;
- Автономност;
- Обратна връзка.

Според Тейлър (1979) качеството на живот зависи от два типа фактори - външни фактори в работната среда (възнаграждение, работно време, работни условия) и вътрешни фактори, между които :

- индивидуална власт;
- участие на служителя в мениджмънта;
- равенство и справедливост;
- социална подкрепа;
- приложение на собствените умения;
- саморазвитие;
- смислена перспектива в работата;
- социална значимост на работата или продукта.

Основните тематични области на оценка на качеството на живот в работна среда според изследователи на Фондация Коуп са:

- условията на труд;
- специфичните характеристики на работата и работната среда;
- напасването към работата и длъжността;
- подкрепата на работното място;
- социалното взаимодействие и интеграция в екипа;
- разпознатите роли в работна среда;
- справянето с работата.

Наръчникът за работодатели представя по-подробно областите за оценка на качеството на живот в работна среда, разработени от Фондация Коуп, тъй като на тяхна основа са разработени и конкретни инструменти за оценка и самооценка. Два от инструментите са включени за ползване в приложенията.



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

#### ➤ **Условия на труд**

Оценява се наличието и/или удовлетвореността от следните компоненти:

- ясни договорни отношения;
- работно време (пълно/ почасово работно време);
- достъпна среда;
- възнаграждение;
- социални придобивки;
- възможности за професионално развитие, др.

#### ➤ **Характеристики на работата и на работната среда**

Оценява се наличието и/или удовлетвореността от следните компоненти:

- подготовка за включване в работната среда чрез информирание за работата и средата;
- анализ и „раздробяване” на задачите;
- обратна връзка (позитивна и негативна) от страна на наетото лице и работодателя.

#### ➤ **Напасване към работата/ длъжността**

Оценява се наличието и/или удовлетвореността от следните компоненти:

- баланс между спецификата на работното място и очакванията на служителите и работодателя;
- възможност за избор/ промяна на работно място от страна на наетото лице;
- използване на потенциала на наетото лице на работното място;
- мониторинг на трудовия процес;
- процедури за обратна връзка относно удовлетвореността от работата;
- мерки за справяне с неудовлетвореността от работата.

#### ➤ **Подкрепа на работното място**

Оценява се наличието и/или удовлетвореността от следните компоненти:

- гъвкава подкрепа при организация на работата;
- гъвкава подкрепа при изпълнение на трудовите задачи;
- гъвкава подкрепа при рискови ситуации.
- участие на близки хора от кръга на подкрепа, при необходимост.

#### ➤ **Социално взаимодействие и интеграция**

Оценява се наличието и/или удовлетвореността от следните компоненти:

- професионалният профил на наетото лице се взема предвид в работната среда;
- подготовката за работа включва разпознаване на ползите от екипна работа;
- наетото лице участва в екипни дейности (срещи, обсъждания, др.);
- социалните контакти и комуникацията в екипа се обсъждат с наетото лице;
- взаимодействие и баланс между половете;
- наблюдава се включването и приемането в екипа на наетото лице (формално и неформално).

#### ➤ **Разпозната роля в работната среда**

Оценява се наличието и/или удовлетвореността от следните компоненти:



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### *„Екип за включваща заетост”*

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

- самооценка на наетото лице за ролята му в екипа;
- позитивни нагласи на екипа към наетото лице;
- въздействие на професионалната роля върху качеството на живот на лицето;
- обучението, подкрепата и наблюдението на наетото лице включват ролята му в работната среда;
- обучението и подкрепата на наетото лице се основават на правата на човека и поощряват чувството му на собствено достойнство, отговорност, престиж, ценност за екипа и участие в него, както и осъществяването на самоконтрол в процеса на интеграция и включване в работната среда.

### ➤ **Справяне с работата**

Оценява се наличието и/или удовлетвореността от следните компоненти:

- мотивация за труд;
- разбиране и приемане на отговорностите и задачите на работното място;
- наблюдение и оценка на специфичните индивидуални характеристики на наетото лице;
- умения за взаимодействие с другите служители, които допринасят за приемане, създаване на приятелства и участие на работното място, които водят до по-добро качество на живот.



Европейски съюз

**ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001**

**„Екип за включваща заетост”**

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

## ПРИЛОЖЕНИЯ

*Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондация “ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерство на труда и социалната политика.*



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### „Екип за включваща заетост”

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

## Приложение 1

### Символи за достъпност

В света им 54 милиона хора с увреждания, които имат нужда от достъп до сгради, услуги и заетост.

Символите за достъпност имат за цел да информират служители, клиенти, публика и други, които се нуждаят от достъп, че такъв е осигурен. Символите могат да се ползват в обяви, реклами, медии, информационни материали, членски карти, карти и упътвания.

Символите се фокусират върху подобренията или услугата, а не върху това кой ги ползва. Защото рампата може да се ползва не само от хора с инвалидна количка, но и от родители с малки деца, пътници с багаж и др.

Символите са полезни за всички хора!

#### Достъп за хора със зрителни увреждания



#### Достъп за хора с ограничена мобилност







Европейски съюз

**ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001**

**„Екип за включваща заетост”**

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***

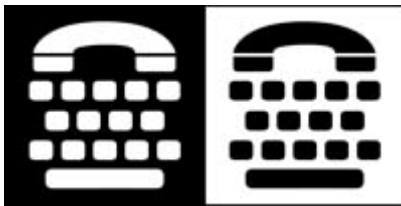


Европейски социален фонд

### Аудио описание за хора със зрителни увреждания



### Текстови телефон за хора със слухови увреждания и хора с речеви затруднения



### Телефон с контрол над звука



### Асистиращи системи за чуване



### Жестомимичен превод

*Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондация “ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерство на труда и социалната политика.*



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

*„Екип за включваща заетост”*

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд



---

Достъпен шрифт (18 pt. или повече)



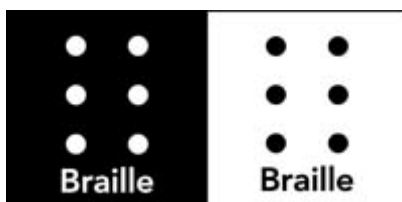
---

Информационен символ за място или достъп



---

Браилова азбука в публикации, означения, изложби



*Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондация “ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерство на труда и социалната политика.*



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### *„Екип за включваща заетост”*

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

## Приложение 2

### Включваща ли е културата на Вашето работно място?

#### Чеклист на включваща култура

Използвайте чеклиста по-долу, за да определите силните и слабите страни на организационната култура на Вашата организация. Положителните отговори са индикатор за включваща работна среда, а отрицателните отговори – за потенциални или реални условия за неравнопоставеност и социално изключване.

#### **1. Представителство, възприемчивост и справедливост**

- Работят ли хора с увреждания в различни роли - служител, ръководител, консултант.
- Има ли разбиране за различията в работните стилове? (напр. структуриран, творчески, възприемащ, други)
- Има ли гъвкавост в адаптирането на позициите спрямо силните страни и уменията на служителите?
- Има ли равен достъп на служителите до всички ресурси, възможности, работни мрежи и процесите по взимане на решения, независимо от индивидуалните различия?

#### **2. Универсален дизайн**

- Достъпни ли са интериорът и екстериорът на сградата, работните места, оборудването, услугите, комуникациите и ресурсите за хора със или без увреждания?
- Достъпни ли са наръчници, материали и формуляри за всички служители в разнообразни формати (напр. голям шрифт, дигитални формати, др.)?
- Имат ли служителите гъвкави графици за по-добро управление на времето и за създаване на здравословен баланс на живота и работата?

#### **3. Подбор, обучение и повишение**

- Служителите, ангажирани с подбор на кадри, обучени ли са в ефективно общуване и подкрепа за приспособяване на бъдещи служители с увреждания?

*Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондация „ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерство на труда и социалната политика.*



Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

### *„Екип за включваща заетост”*

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

- Имат ли хората с увреждания равнопоставен достъп до сайтове и материали за обучение?
- Имат ли работниците с увреждания достъп до програми за менторство и коучинг?

#### ***4. Нагласи и взаимоотношения***

- Ръководителите разбират ли и отзивчиви ли са да посрещат нуждите на работници с увреждания?
- Взаимоотношенията между ръководство и служители със и без увреждания включват ли уважение, взаимност и вложение в работника на работното място?

#### ***5. Приспособяване***

- Организацията Ви има ли писмена политика и ясни процедури за изискването за приспособяване?
- Организацията Ви прави ли достъпни ресурси, описващи промени, и изразява ли готовност за разумни промени?
- Има ли конкретни предложения от служителите за промени в работната среда?

#### ***6. Обратна връзка и проследяване***

- Вашата организация поддържа ли документи за проследяване на въздействието върху служителите преди и след промените?
- Има ли ясен протокол за справяне с конфликти, проблеми или обвинения относно дискриминиращо отношение или тормоз?



**ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001**  
**„Екип за включваща заетост”**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на*  
*Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,*  
*съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз*  
***Инвестира във вашето бъдеще!***



### **Приложение 3**

## **Интервю за хора с увреждания за оценка на включващата работна среда**



*Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондация “ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерство на труда и социалната политика.*



Европейски съюз

**ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001**

**„Екип за включваща заетост”**

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

Условия на труд				
1. Харесвате ли работата си?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
2. Доволен ли сте от заплатата си?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
3. Доволен ли сте от часовете, през които трябва да работите и почивките между тях?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
4. Имате ли възможност да израствате в работата си?	Да	Може би	Не	Не знае/ Неприложимо
5. Доволен ли сте от уменията, които можете да научите на работа?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо

Длъжностни характеристики и среда				
6. Шефът Ви промени ли работното задание, за да Ви помогне да се справите с работата?	Да	Малко	Не	Не знае/ Неприложимо
7. Знаете ли каква работа имате да вършите?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
8. Работата Ви интересна ли е?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
9. Имате ли добра екипна работа с Вашите колеги?	Да	Може би	Не	Не знае/ Неприложимо
10. Чувствате ли се комфортно сред колегите Ви?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
11. Доволен ли сте от обратната връзка от Вашия ментор?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
12. Имате ли възможността да се запознавате с нови хора чрез работата Ви?	Често	Понякога	Никога	Не знае/ Неприложимо
13. Харесвате ли Вашата работна среда?	Да	Горе-долу	Не	Не знае

Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондация “ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерство на труда и социалната политика.



Европейски съюз

**ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001**

**„Екип за включваща заетост”**

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



Европейски социален фонд

<b>Работно съответствие</b>				
14. Това типът работа ли е, която искате да правите?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
15. Имате ли избор между различни работни задачи?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
16. Имате ли уменията да вършите работата?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
17. Трудно ли Ви е да изпълнявате задачите си?	Не	Горе-долу	Да	Не знае/ Неприложимо
18. Скучно ли Ви е на работа?	Никога	Понякога	Често	Не знае/ Неприложимо

<b>Подкрепа на работното място</b>				
19. Колегите дават ли Ви съвети, ако има нещо, което не знаете?	Често	Понякога	Никога	Не знае/ Неприложимо
20. Колегите помагат ли Ви, ако ги помолите?	Често	Понякога	Никога	Не знае/ Неприложимо
21. Колегите Ви слушат ли с разбиране, ако имате проблеми?	Често	Понякога	Никога	Не знае/ Неприложимо
22. Помагате ли на Вашите колеги?	Често	Понякога	Никога	Не знае/ Неприложимо
23. Семейството Ви гордее ли се с Вас от това, че работите?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
24. Приятелите Ви подкрепят ли Ви в това, че работите?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
25. Работният Ви наставник помогна ли Ви да си намерите работа, която да съответства на Вашите способности и цели?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
26. Работният Ви наставник дава ли Ви подкрепата, която искате и от която се нуждаете?	Често	Понякога	Никога	Не знае/ Неприложимо

Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондация „ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерство на труда и социалната политика.

**ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001****„Екип за включваща заетост”**

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!**



<b>Социално взаимодействие и интеграция</b>				
27. Имате ли възможност да общувате/ сближите с колегите Ви?	Често	Понякога	Никога	Не знае/ Неприложимо
28. Имате ли добри взаимоотношения с Вашите колеги?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
29. Имате ли приятели на работа?	Много	Няколко	Нито един	Не знае/ Неприложимо
30. Имате ли проблеми с Вашите колеги?	Често	Понякога	Никога	Не знае/ Неприложимо
31. Чувствате ли се приет като член на работната сила?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
32. Участвате ли в общи събития на работа, напр. празнуване на рождени дни?	Често	Понякога	Никога	Не знае/ Неприложимо
33. Срещате ли се с колеги след работа?	Често	Понякога	Никога	Не знае/ Неприложимо

<b>Възприета роля на работа</b>				
34. Чувствате ли, че Ви се има доверие, за да си вършите работата?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
35. Чувствате ли се нужен в работата си?	Да	Малко	Не	Не знае/ Неприложимо
36. Чувствате ли се по-независим, откакто имате работа?	Много	Малко	Не	Не знае/ Неприложимо
37. Колегите Ви отнасят ли се към Вас, както към другите/другите колеги?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
38. Мислите ли, че шефът Ви гледа на Вас като на полезен служител?	Да	Малко	Не	Не знае/ Неприложимо
39. Чувствате ли, че се откроявате на работа?	Често	Понякога	Никога	Не знае/ Неприложимо
40. Чувствате ли се отговорен за задачите си?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо

Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондация “ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерство на труда и социалната политика.





Европейски съюз

## ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001

*„Екип за включваща заетост”*

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

Представяне в работата				
41. Приключват ли задачите си на време?	Често	Понякога	Никога	Не знае/ Неприложимо
42. Винаги ли сте зает в работата?	Да	Горе-долу	Никога	Не знае/ Неприложимо
43. Добре ли се справяте със задачите си?	Да	Горе-долу	Не	Не знае/ Неприложимо
44. Мотивиран ли сте да си вършите работата?	Често	Понякога	Никога	Не знае/ Неприложимо

*Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондация “ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерство на труда и социалната политика.*



Европейски съюз

**ПРОЕКТ BG051PO001-7.0.07-0107-C0001**

**„Екип за включваща заетост”**

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на  
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,  
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз  
**Инвестира във вашето бъдеще!***



Европейски социален фонд

## ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА

1. Banfalvy, C., Quality of life and unemployment: An empirical study about the effects of unemployment on people with disabilities. Cambridge, 1994.
2. Barret, M. Interview for People with Intellectual Disabilities in Inclusive Work, QUALITY OF LIFE MEASURES. COPE Foundation, 2008
3. Creating employment opportunities for people with a disability , A resource guide for Victorian councils, August 2012
4. Cummins, R. The comprehensive quality of life scale – intellectual disability. Australia and New Zealand Journal of Development Disabilities, 17 (2), 1991.
5. Disability Access Symbols, Graphic Artists Guild Foundation,  
[https://www.graphicartistsguild.org/tools\\_resources/downloadable-disability-access-symbols](https://www.graphicartistsguild.org/tools_resources/downloadable-disability-access-symbols)
6. An employer’s guide to creating an inclusive workplace, Equality and Human Rights Commission Helpline, 2002
7. Employers Guide to Partnering with Disability Employment Services, Joint Australian Network on Disability & Disability Employment Australia Project, Innovation Fund 2011
8. Fabian, E., Supported Employment and the quality of life. Does a job make a difference? Rehabilitation Counselling Bulletin, 36 (2), 1991.
9. Human Services Research Institute. Consumer outcomes. 2006
10. Kilsby, M. & Beyer, S. Engagement and interaction: A comparison between supported employment and day service provision. Journal of Intellectual Disability Research, 1996
11. McConkey, R., & Mezza, F., Employment aspirations of people with learning disabilities attending day centres. Journal of Learning Disabilities, 5 (4), 2001
12. Nisbet, J & Hagner, D., Natural supports in the workplace: A re-examination of supported employment. Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps, 13, 1988.
13. Report for ageing, people with disabilities and careers, Australian statistic service, 2009.
14. Schalock, R.L. & Keith, K.D. Quality of Life Questionnaire. Manual 1993 and 2004 Revision, 2004
15. Stancliffe, R.J. Proxy respondentents and quality of life. Evaluation and Programme Planning, 23. 2000.
16. What Is An Inclusive Culture? Burton Blatt Institute (BBI) at Syracuse University, 2011.

*Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондация “ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерство на труда и социалната политика.*