



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

# МОДЕЛ ЗА ВКЛЮЧВАЩА ЗАЕТОСТ НА ХОРА С УВРЕЖДАНИЯ

**Работен вариант**

---

*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

## Съдържание

### Въведение

- I. Обща рамка на включващата заетост
  1. Контекст на включващата заетост
  2. Подходи и форми на заетост на хората с увреждания
  3. Документи
- II. Принципи на включваща заетост
- III. Модел на включваща заетост на хора с увреждания
  1. Същност на включваща заетост
  2. Основни характеристики на включващата заетост
  3. Инструменти на включващата заетост
  4. Екип за включваща заетост
  5. Етапи на включващата заетост

### 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

Едва през XXI век, качеството на живот започва да се проучва и съобразно пряката му връзка със заетостта, професионалния живот и кариерното развитие. Работата придобива все по-голяма значимост в изследователските разработки, тъй като заетото лице е най-високо ценената социална роля в съвременното общество. За хората с увреждания работата представлява още по-голяма ценност, защото тя дава възможност за самостоятелност и за принос към развитието на общността. Безработицата, от своя страна, прави хората зависими от нивото и качеството на системите за социално подпомагане, ограничава възможностите им за лично развитие и за участие в общественото развитие. Проучванията показват, че 61% от хората с увреждания са безработни (Balfanvu, 1994), което влияе върху качеството им на живот, тяхната самооценка и нагласите на обществото към тях като към група в неравностойно и зависимо положение.

В същото време, хората с увреждания, които работят в различни форми на заетост – включена, подкрепена или защитена заетост, заетост в дома или в центрове за трудови дейности, имат положителна самооценка и оценяват по-високо качеството си на живот, независимо от устойчивата потребност от подкрепа. Изследователите смятат, че подкрепата за труд се възприема не като хуманитарен акт или акт на милосърдие, а като подкрепа, която има смисъл равнопоставено - както за лицето с увреждане, така и за обществото, за което трудът на работещия допринася.

Настоящият Модел за включваща заетост има за цел да представи философията, методите и процеса на включваща заетост за хора с увреждания като форма на заетост на реалния пазар на труда.

Моделът поставя в центъра на вниманието конкретния човек, който има нормални потребности, живее в нормална среда и търси работа в нормална трудова среда. Всеки човек с увреждане има право и може да живее и работи в нормална среда - с толкова подкрепа, колкото му е необходима.

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.

Моделът 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.

В рамките на проекта моделът ще се ползва като:

- учебно пособие в обучението на Екип за включваща заетост;
- методическо пособие за подготовка и провеждане на обучение на работодатели;

*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

- методическо пособие при консултиране на работодатели за изграждане на включваща работна среда за хора с увреждания.

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



*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

## I. ОБЩА РАМКА НА ВКЛЮЧВАЩАТА ЗАЕТОСТ

### 1. Контекст на включващата заетост

Значението на понятието „включващ”, описано в различни речници, описва представителството на всички единици от даден спектър, включително крайните граници на този спектър.

За да бъде разбрана и реализирана като политика и практика, включващата заетост се нуждае от по-широк, интегриращ контекст – контекста на обществения живот.

„Включващо общество” е общество, което се обединява около следните общи ценности:

- Всички хора имат правото да участват равнопоставено в обществото;
- Достойнството на всеки човек е признато и уважавано;
- Способностите на всеки човек са оценени.

Целта на включващото общество е да създаде такава среда, в която хората с увреждания да имат еднакви възможности за развитие като всеки друг. Тази цел се постига чрез достъп до всички области на обществения живот, а именно:

- Архитектурна среда;
- Образование;
- Заетост;
- Здравеопазване;
- Публични услуги;
- Граждански организации.

Изграждането на включващо общество е дълъг и системен процес, в който отговорност имат всички заинтересовани страни.

Според авторите на т.нар. „теория на промяната”, те са:

Заинтересовани страни	Отговорности
Парламент	Народното събрание разработва и адаптира законите, които гарантират подобряване на живота на хората 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

Заинтересовани страни	Отговорности
Национално и местно управление	Правителството на национално и местно ниво осигурява достъпа на хората с увреждания до всички необходими услуги, например: достъп до образование, здравеопазване, социална закрила. Политиките и плановете за тяхното изпълнение вземат предвид специалните потребности на тази група.
Граждански организации	Гражданските организации вземат предвид правата на хората с увреждания при застъпничество и предоставяне на услуги в тяхна подкрепа (образование, защита, участие, др.)
Религиозни институти	Църквите и други религиозни институти разпространяват посланието за ценността на всяко човешко същество, включително на човека с увреждане. Техните дейности и услуги са достъпни за хора с увреждания.
Медии	Медиите информират за положението на хората с увреждания и популяризират в посланията си идеята за включващото общество.
Бизнес	Бизнес организациите осигуряват работни места за хора с увреждания. Те предоставят достъпни услуги без бариери.
Родители	Родителите на деца с увреждания вярват във възможностите на децата си и разбират техните права.
Общности	Хората в малките общности уважават правата на децата и възрастните с увреждания и ги включват във всички местни инициативи.
Организации на хора с увреждания	Хората с увреждания разбират и са способни да заявяват правата си за равен достъп и участие в обществото.
Доставчици на услуги	Неправителствени и други организации – доставчици на услуги – работят с цел подобряване на ситуацията на хората с увреждания и тяхното включване в обществото.
Донорски и благотворителни организации	Организации, които предоставят безвъзмездна помощ, финансиране и услуги, взимат предвид правата на хората с увреждания в техните политики, програми, финансова подкрепа.

Както става ясно, заетостта е само един от компонентите на обществения живот, който осигурява включването на хората с увреждания. Но тя има важно значение, поради две основни свои характеристики:

- Заетостта е основно средство за борба с бедността и социално включване на хората с увреждания. Тя дава възможност за генериране на приходи и създаване на социални контакти.
- Заетостта създава среда за разпознаване на положителната социална роля на хората с увреждания. Хората с увреждания повишават самочувствието си и усещането на собствената си ценност. Околните виждат приноса на хората с увреждания и ги възприемат като можещи и справящи се.

*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

## 2. Подходи и форми на заетост на хората с увреждания

Основните подходи към заетостта на хората с увреждания се основават на разбирането за правото на труд на всеки човек. В резултат на прилагането на тези подходи в практиката, идеята за заетостта на хората с увреждания еволюира – от идеята за ролята на труда в живота на хората с увреждания към идеята за ролята на хората с увреждания в развитието на живота на малката общност и обществото.

В зависимост от фокуса на подхода, в практиката са развивани различни форми на заетост на хората с увреждания, между които: защитена заетост, подкрепена заетост, включваща заетост, самонаемане и други форми.

**Защитена заетост.** През 80-те години на XX век, заетостта на хората с увреждания има експериментален характер - хората с едникви увреждания се отделят и работят в защитена среда – специализирани трудови центрове, работилници, др. Работата им се свежда до изпълнение на безопасни, еднотипни и несложни задачи. Подходът е разработен от Paul Wehman и John Vricout (1987), а практиката стартира чрез финансиране на програми за заетост на хора с интелектуални увреждания, осигурено от правителството на САЩ. Резултатите са положителни за хората с увреждания, но те не стават достойни на обществото и не променят нагласите му към увреждането.

**Подкрепена заетост.** През 90-те години на XX век подходът за заетостта на хората с увреждания навлиза в нов етап на концептуализация чрез:

- Промяна по отношение на профила на подкрепените лица: Осигурява се подкрепа за заетост на хора с различни увреждания. Целта е привличане на повече ресурси на общността и промяна на фокуса – от фокусиране единствено върху човека с увреждане към изграждане на възможности за различни групи хора (O'Brien 1990).
- Промяна по отношение на активността на лицето с увреждане: Моделът на подкрепена заетост поставя фокус върху социалната ценност на хората с увреждания, като допринася за промяна в социалната им роля. От ролята на пасивен потребител на услуги човекът с увреждане преминава към ролята на активен равнопоставен клиент. В тази роля основополагащи са участието, перспективите и стремежите на лицето. Целта е клиентът сам да контролира собствения процес на интеграция, като има реална възможност да прави избор, и да е в състояние да постигне самоопределение.

Тази промяна в подхода е провокирана от проучване на социалните роли в обществото, проведено от *Joe Osburn* през 1995 г. Според проучването, хората с увреждания често се възприемат като хора с негативна социална роля – те са „с по-ниско качество” хора, „бреме за обществото”, „изпитание за семейството”. Тези негативни нагласи водят до негативни перспективи на развитие в личен и професионален план – хората не получават достъп до обществения живот, услуги, труд и кариерно развитие. Те живеят изолирано и не развиват потенциала си.

*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

И обратно, положителните нагласи към хората с увреждания – като към хора, които преодоляват съществуващи затруднения, имат силни страни и се развиват като личности и граждани – водят до разпознаване на техния принос, а именно:

- принос към собственото развитие и живота на семейството;
- принос към живота в малката общност;
- принос към културното разнообразие и общуване отвъд съществуващите бариери;
- принос към обществото като отворена динамична социална система.

Възприемането на човека с увреждане през неговата ценност като личност и гражданин води до създаване на позитивни нагласи към социалната му роля в обществото. В този контекст на ценността на хората с увреждания, заетостта има нов смисъл и може да доведе до промяна на перспективите пред тях (*Joe Osburn, Social Role Valorisation, 1995*).

Промяната в подхода води до промяна на социалните практики в края на ХХ век, които създават условия хората с увреждания да влязат активно в новата социална роля – ролята на работещи и допринасящи хора (*Brooke et al. 1995*).

Днес подходът за подкрепена заетост е широко приет в международната социална практика и се прилага в подкрепа на хора с различни увреждания – физически, сетивни, психически и интелектуални увреждания, както и при затруднения от аутистичния спектър (*Beyer et al., in press; Corbière and Lecomte 2001; Jordán de Urries, Beyer and Verdugo, 2008; Schneider, 2008*).

**Включваща заетост.** Подходът на включваща заетост надгражда и разширява този на подкрепена заетост, като поставя фокус върху възможностите за интегриране на хората с увреждане на реалния пазар на труда, със смислена и гъвкава подкрепа – ако такава е необходима, насочена към справяне с конкретни работни задачи на конкретно работно място.

Включваща заетост е международно понятие, което описва подхода на осигуряване на заетост за хората с увреждания на реалния пазар на труда, при който хората с увреждания се наемат при еднакви условия и отговарят на еднакви стандарти заедно с хората без увреждания (<http://www.disabilitycoop.com/2011/08/04/inclusive-employment/>).

В някои държави, например Австралия, включващата заетост не се разграничава от понятието „подкрепена заетост”. Понятията поставят различен фокус на един и същи процес:

- Подкрепената заетост е фокусирана върху **потребността от социална услуга за лицето с увреждане**, за да бъде то наето на работа и да може да запази работното си място;
- Включващата заетост е фокусирана върху **организационната култура и върху процеса на интеграция на новия служител** (с или без увреждане) чрез информиране, подбор на подходяща работа, обучение на работното място, консултиране и друг вид подкрепа, съобразно потребностите както на новоназначеното лице, така и на работодателя.

Включваща заетост е възможна само в среда на „включваща организационна култура”. Според Vall, включващата организационна култура представлява пълна и успешна интеграция на различни хора в трудова среда. Включващата култура е не просто наемане на определен брой

*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

хора с увреждания или други „различни” хора – емигранти, дългосрочно безработни, хора с различна култура или етнос, възраст, пол, националност, религия. Тя е проявата на уважение, равнопоставеност и позитивно приемане на различието.

Основните характеристики и ценности на включващата култура, според екип на Университета в Сиракуза, са:

- Представителство: Представяне на хора с увреждания на различни нива и позиции;
- Гъвкавост: Уважение към различията в стиловете на работа и гъвкаво адаптиране на длъжностите към силните страни и способностите на служителите;
- Откритост: Равен достъп до всички ресурси, възможности, мрежи и процеси на вземане на решение.

Включващата организационна култура има следните три елемента:

- Универсален дизайн на средата – работното пространство е изградено така, че служителите с увреждания да могат да работят пълноценно;
- Планиран процес на наемане, обучение на работното място и възможности за усъвършенстване на всички служители;
- Разработени политики и практики за достъпност на работната среда.

**Други форми на заетост.** Сред тях са надомната работа и самонаемането, при които хората с увреждания са ангажирани с трудови дейности, в зависимост от собствените им възможности и от възможностите на средата, в която живеят. Повечето от тях са ангажирани в тази форма на заетост, поради липсата на възможности за работа на пазара на труда. За част от хората с увреждания това е единствената възможност за работа, която може да им носи някакви приходи, но в никакъв случай не допринася съществено за социалното им включване в обществото.

### 3. Документи

Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания е основополагащ документ в защита правото на труд на хората с увреждания, описан детайлно в Чл. 27 Работа и заетост.

*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

### **Член 27 Работа и заетост**

1. Държавите - страни по Конвенцията признават правото на труд на хората с увреждания, равноправно с всички останали, като това включва правото на възможност за прехрана чрез свободно избрана или приета работа на пазара на труда и в работна среда, която да е отворена, недискриминационна и достъпна за хора с увреждания. Държавите - страни се задължават да гарантират и насърчават реализацията на правото на труд чрез предприемане на необходимите стъпки:

(а) забрана на дискриминация по причини на увреждане по всякакви въпроси, засягащи всякакви форми на заетост, включително условията за набиране на работна сила, наемане на работа и трудова заетост, продължаване на трудов договор, професионално израстване, безопасни и здравословни условия на труд;

(б) защита на правото на хората с увреждания, равноправно с всички останали, на справедливи и благоприятни условия на труд, включително равни възможности и равно заплащане при равна стойност на положения труд, безопасни и здравословни условия на труд, включително защита срещу тормоз и право на обезщетение за понесени морални щети;

(в) осигуряване на възможност за хората с увреждания да упражняват своите трудови и профсъюзни права равноправно с всички останали;

(г) предоставяне на възможност на хората с увреждания за ефективен достъп до общи програми по техническо и професионално насочване, до служби за намиране на работа и професионално и текущо обучение;

(д) създаване на възможности за трудова заетост и професионално израстване на хора с увреждания на пазара на труда, както и оказване на съдействие при намиране, придобиване, поддържане и завръщане към заетост;

(е) създаване на възможности за упражняване на свободни професии, частно предприемачество, кооперативни сдружения, собствен бизнес;

(ж) осигуряване на заетост за хора с увреждания в публичния сектор;

(з) насърчаване на заетостта на хора с увреждания чрез подходящи политики и мерки за преференциална заетост, икономически стимули;

(и) разумни улеснения на работното място;

(й) съдействие за придобиване на трудов опит на свободния пазар;

(к) съдействие за провеждането на програми по професионална рехабилитация, задържане и завръщане на работа на хора с увреждания.

В допълнение на Конвенцията, Европейският Съюз разработва обща политическа рамка за защита на правата на хората с увреждания. Тя включва:

- Нова стратегия на Европейската общност за уврежданията (1996);
- Европейска година на хората с уврежданията (2003);
- Дългосрочен европейски оперативен план за уврежданията (2003 – 2010);

*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

- Европейска стратегия за уврежданията (2010-2020);
- Харта на фундаменталните права в Европейския Съюз и други документи.

<b>Основни области на действие на Европейския Съюз</b>
1. Достъп до стоки и услуги
2. Участие като равноправни граждани в Европа и в качествени услуги в общността
3. Равенство и борба срещу дискриминацията
4. Заетост на свободния пазар на труда
5. Интегрирано образование и обучение
6. Социална защита срещу бедността и социалното изключване
7. Равен достъп до здравни услуги и помощни средства
8. Външнополитически действия на Европейския Съюз (разширяване, програми за регионално и международно сътрудничество)

Фокусът на подхода, основан на правата на човека, води до т.нар. „промяна в парадигмата” и нагласите към хората с увреждания.

### Промяна в парадигмата

**Хората с увреждания са "обекти" на благотворителност,**  
медицинско лечение и социална защита



**Хората с увреждания са „субекти” с права,** способни да заявяват тези права и да вземат решения за техния живот, основани на собственото им свободно и информирано мнение, както и да бъдат активни граждани на обществото.

С ратифицирането на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, всяка държава – включително България – се ангажира да осигури необходимите условия за прилагането на тези права, като синхронизира националното законодателство в съответствие с принципите на Конвенцията и създаде практически инструменти за тяхната реализация на пазара на труда.

От 23 янури 2011 г. България стартира процеса на синхронизиране и на създаване на практически условия за заетост на хората с увреждания. Съществуващите програми и мерки за

*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

стимулиране на заетостта на хората с увреждания са с краткосрочен характер и не предлагат дългосрочно включване и професионално развитие на хората с увреждания. Подкрепената заетост не е легитимирана като социална услуга в списъка с услуги в Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане и не се разработват стратегии за нейното предоставяне на национално и регионално ниво. (Папанчева, И., 2009).

Необходима стъпка за разработването и прилагането на модела на включваща заетост в България е познаването и прилагането на принципите, процеса и методите на работа както с хората с увреждания – търсещи и наети на работа, така и с работодателите, изграждащи включваща 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

## II. ПРИНЦИПИ НА ВКЛЮЧАЩА ЗАЕТОСТ

Основни принципи на включващата заетост са:

### **Принцип на „нулевото отхвърляне”:**

Всеки човек може да работи при наличието на подходяща работа и подходяща подкрепа.

### **Принцип на „нормалността”:**

Хората в риск от социално изключване и „обезценяване” се нуждаят от услуги, организирани като част от нормалния живот на личността, семейството и общността.

Тези принципи са разработени като отказ от медицинския подход към уврежданията, при който хората са оценявани като способни или неспособни да работят и да се вграждат в обществото, без да се взимат предвид перспективите и възможностите за развитие на лицето с увреждане, с помощта на обучение, подкрепа и услуги.

- **Принципът на „нулево отхвърляне”** определя разбирането, че всеки човек може да работи и не може да бъде категоризиран като неспособен за работа. Принципът е формулиран за първи път като основен принцип по отношение на образованието на децата с увреждания. Принципът утвърждава възможностите на всяко дете да учи и да се обучава, с подходящата подкрепа и в подходяща среда. По-късно принципът се трансферира и към заетостта на хората с увреждания. (*James S. Rosenfeld, 1989*)
- **Принципът на нормалността**, според който качеството на услугите зависи от степента на „нормалност” в тяхната организация. Услугите с високо качество са тези, които са организирани в нормалната среда на клиентите, следват нормалния ритъм на ежедневието и се променят съобразно нормалното развитие и съзряване на човека: детство, юношество, младост, зряла възраст, трета възраст (*Wolfensberger & Thomas, 1983, 1988*).

Двата принципа се основават на социалния подход към уврежданията, който се фокусира върху културните фактори и факторите на средата като основна причина за маргинализацията на хората с увреждания. Те са залегнали и в Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, където увреждането се разглежда като развиващо се понятие, пряко свързано с наличието на пречки в средата и в нагласите в обществото, които затрудняват пълноценното участие на хората с увреждания, равноправно с останалите (*Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания, Преамбюл, д*).

В този контекст, общата цел на включващата заетост е адаптиране на околната среда и изграждане на организационна култура на работното място, които да дават възможност на човек с увреждане с нужните умения да изпълнява дадена работа.

*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

Принципите на включващата заетост не се различават съществено в различните държави, в които се реализира подобен подход на организационна култура. Те се познават както от работодателите, така и от подкрепящите специалисти и близките на лицата с увреждания. Служат за ясен ориентир за организирани на необходимата подкрепа за заетост и за конкретните цели пред хората с увреждане.

Принципите са представени по-долу в три формално разделени групи (водещи, основни и допълнителни принципи), които в практиката могат да бъдат обогатявани.

### ***Водещи принципи:***

***Принцип на нулевото отхвърляне: Всеки човек може да работи.***  
***Принцип на нормалността: Заетостта и услугите са с високо качество,  
когато са организирани в нормална среда.***

### ***Основни принципи:***

- Работата има смисъл в живота ни.
- Интеграция и включване са за предпочитане пред сегрегацията и изолацията.
- Възможността за избор, приносят към обществото и удовлетворението от работата са ценни за всеки човек.
- Целта е развитие на кариера, не само на заетост
- Да се осигури индивидуална подкрепа, а не стандартизирани програми
- Акцент върху качеството на живот

### ***Допълнителни принципи:***

- *Индивидуален подход* – всеки човек може да работи, с необходимата за него подкрепа, различна по вид, интензивност и продължителност.
- *Подкрепа на силните страни* – всеки човек може да работи, като ползва и прилага силните си страни: знания, умения, опит, мотивация, общуване, др.
- *Работа в екип* – всеки човек може да работи в екип, като изпълнява ясно определена част от задачите на екипа и получава подкрепа от екипа. Ръководителят и колегите са естествена опора на всеки служител с увреждане.
- *Оценка и превенция на риска* – всеки човек се сблъсква с рискове на работното място, човекът с увреждане има нужда от помощ за тяхното разпознаване и преодоляване. Рисковете са по отношение на здравето и сигурността на лицето с увреждане, както и по отношение на работната среда.
- *Мултидисциплинарен екип за заетост* – подкрепата се осъществява от екипа, в който работи човека с увреждане, и – при необходимост – от подкрепящ специалист (трудов наставник, социален работник) (*David Mank, 1998*)

*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

За ефективното прилагане на тези принципи в реална трудова среда е необходимо предприемането на конкретни мерки, между които:

- Проучване на индивидуалните предпочитания, интереси, опит на лицето с увреждане;
- “Осветляване” на силните страни на лицето с увреждане;
- Обучение за развитие на умения в областта на „слабите страни” на лицето с увреждане;
- Планиране на трудовите задачи с участието на лицето с увреждане;
- Подготовка на индивидуалните трудови задачи на назначеното лице с увреждане;
- Подготовка на екипа за включване на новоназначения;
- Наблюдение за рискови ситуации (по отношение на здравето, безопасността, адаптацията, общуването, др.)
- Предприемане на индивидуални мерки за преодоляване на риска.

Практическото приложение на принципите е разгледано в следващата тема III. Модел на включваща заетост.

*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

### III. МОДЕЛ НА ВКЛЮЧВАЩА ЗАЕТОСТ

#### 1. Подход на включващата заетост

Включващата заетост е системен подход на развитие на организационната култура на една фирма, институция и организация, с цел:

- създаване на възможности за заетост за различни хора, с различен потенциал и възможности, включително с увреждания;
- включване и поддържане на трудова заетост в реална интегрирана работна среда на хора с различни умения, увреждания и потенциал.

Подходът включва различни по вид, продължителност и интензивност методи на подкрепа и развитие на служителите и екипите чрез: трудово наставничество, професионално развитие, транспорт, подкрепящи технологии, специализирано обучение на работното място и индивидуална супервизия на напредъка  
(*Международна енциклопедия за рехабилитация*).

Подходът на включваща заетост най-общо представлява система от разнообразни педагогически, психологически и социални дейности, с цел:

- изграждане на включваща работна среда – достъпна, гъвкава, с ефективна комуникация и взаимна подкрепа;
- въвеждане на хора с увреждания (и други групи в риск) в работната среда и задачи, чрез съпътстващо обучение, работа в екип и подкрепа.

#### 2. Основни характеристики на включващата заетост

Характеристиките на включващата заетост, основани на представените принципи, са:

- работата помага на индивида да реализира своите житейски цели и стремежи;
- изпълняваната роля се оценява от мениджърите и колегите;
- работното време е еднакво/ подобно на работното време на другите служители;
- заплатата се изплаща при същите правила и условия, които важат за другите служители;
- работата се осъществява в безопасни условия на труд.

*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

### 3. Инструменти на включваща заетост

Основните инструменти на включващата заетост се прилагат в в процеса на търсене на работа и в хода на включваща заетост и съобразно потребностите и ресурсите на търсеция работа. Те включват:

<b>Своевременно информиране и търсене на работа</b>	Търсенето на работа трябва да започне при първа възможност за лицето с увреждане. Търсецият работа се запознава с различни работни места и варианти на заетост.
<b>Кръг на подкрепа</b>	Кръгът на подкрепа, понякога наричан кръг на приятели, представлява група от хора, които се срещат редовно, за да помогнат лицето с увреждане да постигне личните си житейски цели. Кръгът често се използва за т.нар. „планиране, центрирано върху човека” и изпълнява ролята на подкрепяща общност за „човека във фокус”, който поради една или друга причина е неспособен да постигне житейските си цели самостоятелно и иска помощ от други.
<b>Професионално профилиране</b>	Процес на „опознаване” на човека, търсец работа, за да се определят неговите интереси, потребности от обучение, индивидуални умения, предишен опит и предпочитана работа. Профилът подпомага практическото намиране на работа и спомага за постигането на добро съответствие между работата, уменията и предпочитанията на търсеция работа. Много хора никога не са работили или не са работили от много години и се нуждаят от подкрепа, за да успеят да направят информиран избор относно възможностите за кариера. Лицето с увреждане участва активно при изготвяне на профила.
<b>Професионално развитие</b>	Професионалното развитие включва всички аспекти на идентифициране на подходящи работни места и потенциални работодатели, контакти с работодатели от името на търсеция работа, преговаряне относно подходящо приспособяване на условията на труд и продължаващата подкрепа на работното място, с цел неговото запазване.
<b>Професионален избор и договор</b>	Изборът на работно място трябва да удовлетворява лицето. Водещи са: - индивидуалните предпочитания на човека към работата – те допринасят за информиран избор на заетост, развитие на работни умения, ефективно участие в обучение и дългосрочно професионално установяване; - възможностите на лицето за труд в реална трудова среда. Договорът за трудови правоотношения описва конкретните трудови задачи, отговорности, работно време и други условия, специфични за наетото лице.

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 Министерството 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

<p><b>Пробен период</b></p>	<p>Пробен период на заетост е ограничено във времето назначаване на реална работа.</p> <p>Този период е необходим за всички участници в процеса, като:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- позволява на наетото лице да научи повече за това в какви задачи се справя добре и какво иска да прави;</li> <li>- позволява на работодателя да научи повече за възможностите на лицето;</li> <li>- подкрепящите лица проучват в реална трудова среда силните страни, потребностите от обучение и нуждата от подкрепа на човека с увреждане.</li> </ul> <p>Пробният период може да бъде проектиран, така че:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- да води до реално назначение и заетост, ако всички изисквания са изпълнени и от двете страни;</li> </ul> <p><b>или</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- да информира за следващите стъпки за намиране на подходяща работа.</li> </ul>
<p><b>Обучение на работното място</b></p>	<p>Подкрепящо лице от професионалния кръг за подкрепа организира цялостния процес на информиране и обучение на наетото лице.</p>
<p><b>Естествена подкрепа</b></p>	<p>Концепцията за естествената подкрепа подчертава необходимостта да се разбере културата на работното място и какво е „естествено” или „типично” за дадената работна ситуация.</p> <p>Естествената подкрепа се осигурява от ръководителя и колегите в процеса на наемане, обучение и труд на новоназначения служител.</p>
<p><b>Гъвкавост на подкрепата</b></p>	<p>Подкрепата се предоставя съобразно потребностите на лицето. С нарастването на независимостта на работното място, подкрепата чрез трудов наставник или обучител намалява, а минималната необходима подкрепа се осъществява като естествен елемент от самата работна среда (наблюдение, обсъждане на рискове, др.).</p>
<p><b>Анализ на задачите</b></p>	<p>Това е процес на разделяне на дадена работна задача на по-малки части. Ефективен начин за такъв анализ е да се наблюдава някой, който изпълнява задача и да се записва всяка стъпка от процеса на изпълнение. Този анализ се използва най-вече при заетост на хора с когнитивни проблеми и проблеми със заучаването на стъпки. Анализът на задачите улеснява възпроизвеждането и запомнянето на части от работния процес, докато индивидът не се научи да изпълнява работата изцяло и независимо.</p>

*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>Техники “сламки”</b>	Техниките „сламки” включват информация как да се свърши конкретна работна задача, кои са стъпките на работния процес и в каква последователност да се извършат. Това са различни картинки, символи, чеклистове, звукови сигнали, знаци за безопасност, др., с различна интензивност, повтаряемост и форми на подкрепата. В процеса на работа интензивността на тези техники намалява, с цел увеличаване на самостоятелността на лицето с увреждане.
<b>Помощни технологии</b>	Помощната технология е технология, използвана от хората с увреждания за осъществяване на функции, които в друг случай биха били трудни или невъзможни за тях. Тя може да включва персонални уреди, хардуер, софтуер, периферни устройства, които подпомагат достъпа на хората с увреждания до компютри или други информационни технологии. В контекста на заетостта, може да включва преносими устройства, които могат да изпълняват работни задачи, както и устройства, които могат да манипулират материали и оборудване, адаптирано за специфични задачи.
<b>Разумно адаптиране</b>	Този термин се отнася до: - Действия, които институциите трябва да предприемат, за да облекчат или премахнат ефектите от „неравностойното положение” на хората с увреждания. - Осигуряване на допълнителни услуги или оборудване. Например, разумното регулиране в заетостта може да включва нови процедури за наемане на хора с увреждания, нови облекчения на работодателите, промяна на физическата среда с цел достъпност или промяна на обучението, за да отговори на нуждите на индивида.
<b>Проследяване на напредъка</b>	Събират се данни за ефективността на работата на служителя, които се преглеждат от „кръга на подкрепа” най-малко веднъж месечно, за да се види какви корекции в развитието на уменията, организацията на задачите или друга подкрепа са необходими.
<b>Оценка на ефективността</b>	Всички дейности, свързани с постигане и запазване на заетостта, трябва да бъдат проследявани и да показват емпирични доказателства за ефикасност (Wehman и сътр., 2009).

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

### 4. Екип за включваща заетост

В европейската практика са описани разнообразни примери за изграждане на екип за включваща заетост, но с общо разбиране, че такъв екип е необходим с цел изграждане на интегрираща работна среда. Подходът при сформирание на подобен екип е да се осигури подкрепа както за лицето, което търси работа, така и за работодателя, който ще го наеме. При възможност, екипът включва двама подкрепящи:

- социален работник (по заетостта), който работи с кандидата за работа – представител на доставчика на социални услуги;
- трудов наставник, който работи в трудовата среда и подкрепя наетото лице – представител на работодателя.

В рамките на настоящия проект, екипът за включваща заетост има за цел обучение и консултиране на работодатели, като за всяко обучение и консултация се предвижда сформирането на екип от 2-ма обучители и 1 ко-обучител/ консултанти.

### 5. Етапи на включваща заетост

Процесът на включваща заетост включва следните пет етапа:

- Ангажиране на кандидата за работа;
- Професионално профилиране;
- Намиране на работа;
- Ангажиране на работодателите;
- Подкрепа в и извън работата.

Всеки етап включва отделни компоненти, разгледани по-долу.

#### ➤ Ангажиране на кандидата за работа

**Описание.** Това е първият етап от общо 5-те етапа в процеса на включваща заетост, който е определен в Качествените стандарти на Европейския съюз за включваща заетост по следния начин:

*„Този етап най-вероятно предоставя най-широк диапазон от дейности, повечето от които са уникални не само за специфични групи от лица с увреждания, но и за лица от други групи в неравностойно положение”.*

Етапът може да бъде описан като преходен процес: преход от училище към работа, от болница към работа, от безработица към заетост или от защитена заетост и дневен център към общия пазар на труда.

Етапът на включване и ангажиране винаги трябва да бъде индивидуален - от 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

желанието на лицето да намери работа на отворения пазар на труда до реализацията на това негово желание. Пътят от първата мисъл до конкретното сътрудничество между кандидата за работа и доставчика на услугата включваща заетост/ работодателя трябва да отразява индивидуалността на лицето и да отразява неговите желания. Този етап се различава от клиент на клиент в зависимост от неговите нужди и опит, неговите увреждания и потенциал и обстоятелствата около него.

**Принципи.** Включването на лицето, което търси работа, се основа на принципите:

- индивидуалност;
- уважение;
- достъпност;
- гъвкавост;
- конфиденциалност;
- самоопределение;
- информиран избор;
- овластяване.

Принципите се прилагат по време на целия процес на включваща заетост.

**Цел.** Целта на този етап е да се предостави достъпна информация по подходящ начин и да се помогне да лицата да използват информацията и ученето чрез експериментирание, за да правят информиран избор.

**Дейности.** Дейностите в рамките на този етап трябва да бъдат подходящи, ориентирани към човека и да са част от съгласуван план за действие, който в крайна сметка да помогне на потребителя да започне платена работа.

Очаква се в края на етапа на включване лицето да може да направи информиран избор за това дали желае или не желае да използва модела на включваща заетост, за да си намери работа и дали би искал да направи това с конкретния доставчик на услугата (ако има такъв). На този етап термините „потенциален кандидат за работа“ и „потребител“ са взаимнозаменяеми.

Дейностите по включване и ангажиране на потребителя варират съобразно индивидуалния профил на лицето и принадлежността му към дадена група (напуснали училище, безработни лица, работници в защитени работилници, потребители на социални услуги, др.) или увреждането, от което страда лицето. Независимо от спецификата, съществуват някои общи аспекти на етапа на включването на потребителите, описани подолу.

Стъпките в този етап, описани по-долу, не са задължителни. В зависимост от нуждите на потенциалния кандидат за работа, редът им може да бъде променен, а някои стъпки – пропуснати. Също така може да се наложи насочване към други услуги на всяка една стъпка в

*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

зависимост от нуждите и желанията на кандидата за работа.

### **Стъпка 1. Подготовка на кандидата за работа**

Потенциалните кандидати за работа имат своя собствена история, опит и ресурси. На тази стъпка подкрепящото лице (социален работник) са запознава детайлно с личната история, опита и ресурсите на кандидата.

Подкрепящото лице има малко или никакво влияние върху тези характеристики, но може да работи за положително отношение на кандидата към заетостта, да окуражава търсеция работа, да го подготвя за изследване на професионалните си предпочитания и да прави информиран избор.

В допълнение, за да подготвя среда за включваща заетост и да влияе върху нагласите, доставчикът на услугата включваща заетост трябва да предоставя информация на ангажираните държавни институции, работодателски организации, образователни и здравни институции, доставчици на социални услуги, дневни центрове и центрове за заетост, бизнеса. Дейностите могат да включват разпространение на брошури, посещения, организиране на информационни събития с ключови заинтересовани. Формалните и неформалните връзки с учители, родители, служби по заетостта, застрахователи, медицински и социални професионалисти, организации на хора с увреждания трябва да се развиват на местно ниво от доставчиците на услугата Включваща заетост.

Стъпката включва осъществяване на първоначален контакт, срещи и дискусии.

### **Първоначален контакт и среща**

Първият контакт може да бъде осъществен по телефон, поща или чрез лично посещение – по най-подходящия за лицето начин. Целта на първия контакт трябва да бъде потенциалният кандидат за работа да се почувства приет и оценен. Водещи принципи в общуването са: позитивен език, структурирано поведение, чувствителност към опита и ценностите на кандидата, др.

Първата среща трябва да бъде направена лично от подкрепящото лице – социален работник (по включваща заетост), за да накара кандидата да се чувства удобно и да изгради отношения на доверие и уважение между двете страни.

Мястото на срещата трябва да бъде достъпно за кандидата за работа, като осигурява достъпна, уединена и спокойна среда. Добре е и последващите срещи да се провеждат на това място, като са възможни и промени, при необходимост. Всяка промяна се обсъжда и договаря с лицето.

Срещата трябва да предостави обща информация за услугата включваща заетост и за нивото, същността и видовете предоставяна подкрепа. Потенциалният кандидат за работа трябва да бъде окуражен да разкаже за своите желания, предпочитания, очаквания и

*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

притеснения. Подкрепящият трябва да очертае процеса на включваща заетост и да се увери, че лицето разбира и е съгласно с включените дейности и роли. Срещата трябва да определи дали лицето желае да работи. При необходимост, лицето може да бъде насочено към други, по-подходящи услуги или да му бъде предоставена информация за алтернативни услуги за подкрепа.

Социалният работник трябва да получи съгласие от лицето, за да се свърже, при необходимост, с други ангажирани лица, напр. медицински експерт, социален работник по социалните помощи и др.

Изходът от срещата може да се ограничи до набавянето на минимално количество информация, а може да се стигне и до съгласие за разработване на конкретен план за действие. След като такъв е уговорен, процесът преминава към следващата фаза на включващата заетост – професионално профилиране.

### **Последваща среща за планиране**

Дискусията за планиране се провежда най-често на втора среща. Дискусията е двустранен процес, в който двете страни – социален работник и търсещ работа - дават и получават информация. Доставчикът на услугата Включваща заетост носи отговорност за яснотата и разбирането на информацията.

Кандидатът за работа трябва да се чувства удобно и да бъде уверен, че може да получи и даде толкова информация, колкото сметне за необходимо. Желанията и интересите на кандидата за работа са от най-съществено значение. При готовност от страна на кандидата, може да бъде обсъдена лична информация – здравословно състояние, условия за живот, доходи, други лични обстоятелства.

Един от личностно-ориентираните методи за планиране е „Личното планиране на бъдещето“. Той включва описание на:

- Необходими лица, които да го подкрепят лично;
- Възможен кръг на подкрепа;
- Личните интереси и желания, силни страни и ресурси.
- Конкретен план за действие със стъпки и задачи на включените лица;
- Преглед на осъществените стъпки.

Включването на други заинтересовани лица може да бъде споменато в първата среща. Включените заинтересовани лица могат да бъдат родители, учители, приятели, администратори в Дирекция „Социално подпомагане”, организации за самопомощ и т.н.

Възможно е и включване на други заинтересовани лица на по-късни етапи на процеса

*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

на включваща заетост, в зависимост от допълнителния фокус на работа, напр. независим живот, управление на личния бюджет и др.

Ако на този етап е било решено да не се търси работа за момента, кандидатът за работа трябва да бъде насочен към алтернативна услуга. Той трябва да бъде уверен, че може да се върне, за да потърси работа, когато се почувства готов.

Резултатът от първоначалния разговор трябва да бъде записан и подписан от кандидата за работа и социалния работник.

### ➤ **Професионално профилиране**

**Описание.** Процесът на професионално профилиране представлява втория етап от процеса на включваща заетост. Професионалното профилиране представлява личностно-ориентиран метод, който подпомага проучването на предпочитанията на търсещите работа за подходящи работни места и който допринася за избор на необходимо обучение и стратегии за подкрепа в и извън работното място. Този процес на оценка, последван от обучение и подкрепа на работното място, се различава от традиционния процес на оценка в програмите за рехабилитация, при които лицата се тестват в защитена среда и им се осигуряват различни възможности за подкрепа от специалистите по рехабилитация, без реална заетост.

**Цел.** Основната цел е да се събере информация за кандидата за работа, която да бъде от полза за бъдещата работа и кариерните амбиции на лицето. Целта е да се идентифицират мотивацията, интересите, нагласите към работата, ресурсите и нуждите от подкрепа на лицето, както и да бъдат установени реалистични цели за професионално и кариерно развитие.

Събраната информация трябва да бъде ориентирана към бъдещето. Това означава, че социалният работник заедно с кандидата за работа се стремят да мислят напред, вместо да гледат назад, когато трябва да идентифицират ресурсите, опита и работните цели на кандидата. Събирането на информация за предишния трудов опит, участие в програми за рехабилитация и обучение е необходима част от процеса на профилиране. Фокусирането само върху този вид информация обаче не е достатъчно за проучването на възможностите за заетост и кариера пред кандидата за работа. Амбициите му за заетост и кариерно развитие предоставят ценна информация, която прави процеса на професионално профилиране по-личен, иновативен и отваря различни възможности и варианти за бъдещето.

Процесът трябва да бъде личностно ориентиран, като това означава:

- Процесът се насочва от актуалните потребности и желания на кандидата за работа.

*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 Министерството 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

Ролята на социалния работник е да подкрепя и насочва кандидата за работа през процеса на професионално профилиране.

- Кандидатът за работа и социалният работник взаимодействат по отношение на взимането на решение за това каква информация е подходяща.
- Кандидатът за работа играе важна роля за решението кой ще предостави информация. Например, това може да включва семейство, приятели, професионалисти от различни сфери, предишни работодатели и т.н. Важно е да се включат единствено хора, които могат да предоставят релевантна информация - информация, която е конструктивна и свързана с работа.
- И накрая, окончателното решение за това каква информация да бъде предоставена, трябва да бъде взето от кандидата за работа.

Личната информация относно здравословно състояние, условия за живот, доходи и лични обстоятелства може вече да е била събрана на етапа на включване на клиента (етап 1).

**Дейности.** Най-важната дейност е да се подкрепи кандидата да поеме инициатива за собственото си кариерно развитие. Това по-точно означава:

- Да се открие какви са общите работни перспективи пред кандидата за работа;
- Да се открие какъв вид работа и работна среда са желани и реалистични;
- Да се открият възможни стратегии за подкрепа, необходими за откриване, осигуряване и поддържане на работа.

Профилът на заетост се изгражда с помощта на инструмент за професионално профилиране<sup>2</sup>. Този документ съдържа цялата релевантна информация по отношение на кандидата за работа. Профилът е жив, развиващ се във времето документ, който трябва редовно да бъде осъвременяван. Така се следи вска промяна, която може да повлияе върху търсенето на работа и заетостта (напр. промяна в обстоятелствата, т.е. жилище, социални помощи/доходи).

Профилът е личен документ, който е притежание на кандидата за работа. Той се съхранява от доставчика на услугата, който гарантира неговата сигурност и поверителност.

Важно е профилът на заетостта на кандидата за работа да се осъвременява редовно.

*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.*

## **Стъпка 1. Събиране на релевантна информация**

Стъпката включва планирането и осъществяването на определен брой срещи между кандидата за работа, социалния работник и заинтересованите лица, за да се събере информация, свързана с заетостта. За да се предотврати безцелното събиране на информация, социалният работник трябва постоянно да си задава следните важни въпроси:

- Защо се нуждаем от точно тази информация?
- Какви са последствията от познаването и предаването на тази информация?
- Какви са последствията от това да няма информация за определени аспекти от живота на кандидата за работа?
- Колко релевантна е информацията за симптоми, здравословно състояние и личен живот по отношение на дадената работа?
- Колко информация е необходимо да се пази в системата за отчетност?
- От какъв вид информация ще се нуждае един бъдещ работодател и какъв е най-добрият начин за предоставянето на тази информация по време на интервю за работа?

## **Предоставяне на информация**

Водещ принцип е предоставяне на работодателя на релевантна информация. Лицето трябва да даде съгласието си информацията за него да бъде предоставена и е важно тя да съдържа данни за работната ситуация. Цялата информация трябва да бъде концептуализирана и ориентирана към бъдещето - към предпочитаните дейности от кандидата.

Релевантна информация е информация, която може да има положителен и отрицателен ефект върху работната ситуация. Тя се събира чрез проучване на актуалното състояние на кандидата за работа. Съществуват юридически и етични въпроси по отношение на събирането на информация, които се вземат предвид. Социалният работник се ръководи от етичен кодекс, който трябва да е добре познат и да служи като работен инструмент в организацията – доставчик на включваща заетост. Много важно е да се избегне предубедената информация за кандидата за работа, неговото семейство и здравословно състояние. Предубедената информация може да доведе до стереотипизация на кандидата за работа и може да навреди върху работните отношения между социалния работник и кандидата.

Пример за релевантна информация е описан по-долу.

- **История на заетост, официална и неофициална.** Работният опит може да включва доброволна работа, работа в организации, надомна работа, грижа за деца/семейство, работна практика в рамките на образование и др.
- **Образование и официални квалификации** (образование, курсове и обучение). Предоставя картина за това какво е важно да бъде включено в профила. Тази информация обаче не винаги е достатъчна, затова се допълва със следната информация:
  - Физически умения – умения и ограничения, които да ограничават изборите.
  - Когнитивни умения – умения за учене, преценка на ситуацията и адаптиране на собственото поведение към различни ситуации.
  - Лични умения – включително важни работни умения като надеждност, възможност за самостоятелно пътуване, хигиена и др.
  - Социални умения – умения и способности за разбиране и интерпретиране на съобщенията на други хора и предприемане на съответни действия.
  - Езикови и комуникативни умения – включително, ако са лица със специфични потребности от помощ за преодоляване на проблемите в комуникацията.
- **Предпочитания за работа**
  - Предпочитана среда (навън или вътре, в голяма или малка компания, шумна или тиха среда).
  - Местоположение на работното място.
  - Видове работа (администрация, продажби на дребно, кетъринг, производство, строителство, информационни технологии, грижа, квалифициран или неквалифициран труд, академичен/неакадемичен, др.).
  - Работно време (пълен/непълен работен ден, вечер или през почивните дни, работа на смени и т.н.).
- Хобита и интереси.

## **Стъпка 2. Кариерно планиране и стратегии за подкрепа**

На база на събраната информация, кандидатът за работа и социалният работник съгласуват следващите стъпки. Те заедно решават какви са реалистичните работни места, длъжности и кариерни цели на кандидата. Ако е необходимо или подходящо, на този етап може да се тества запознаване с работата или пробен период на заетост.

След като са решили какъв вид работа кандидатът предпочита, следващата стъпка е да се определи от какъв вид подкрепа ще се нуждае кандидатът за работа и/или потенциалният работодател на или извън работното място. Цел на процеса на професионално профилиране

трябва да бъде улесняването на прехода към работа и да осигури намиране на подходяща такава. Това означава да се напаснат уменията, способностите и предпочитанията на кандидата към работните задачи, необходимите социални умения и общата култура на работното място. По време на процеса на професионално профилиране социалният работник и кандидатът решават каква помощ е необходима, за да бъде успешен преходът към заетост.

Ако е необходимо, социалният работник и кандидатът за работа обмислят потребности на кандидата в критични области, като:

- Социални умения;
- Независимо пътуване;
- Пробен период на работа;
- Квалификации;
- Подкрепа в дома/мрежата.

На този етап предоставянето на подкрепа трябва да бъде проактивно – това означава да се планира с мисъл за бъдещето и да има стратегически поглед върху възможните предизвикателства на бъдещата работна среда, да се намират алтернативни решения на проблеми, да се надгражда върху натрупания опит по време на процеса и да се мисли за позитивни начини за предоставяне на информация на бъдещи работодатели.

### **Стъпка 3. Изготвяне на план за действие**

След създаването на професионален профил се провежда среща, на която се обсъжда и съгласува план за действие. Планът за действие е инструмент, използван в процеса на планиране на заетост, който посочва различните стъпки, необходими за постигане на целите (т.е. намиране на платена работа) и преминаване към следващия етап на процеса на включена заетост – намиране на работа.

Социалният работник планира срещата заедно с кандидата за работа. Кандидатът решава кой ще бъде поканен на срещата, за да помогне в изготвянето на плана за действие - член на семейството, други професионалисти, приятели и т.н.

Планът за действие трябва да включва дългосрочните цели (напр. намиране на работа) и непосредствените цели за тяхното постигане. За всяка цел трябва да бъдат взети решения относно:

**Какво** – Какво иска да постигне кандидатът? - Да проучи различни видове заетост (пробващ работа), да завърши квалификация, др. Това ще се основава на информацията в профила на заетост.

**Как** – Как кандидатът ще постигне това? Какви действия е необходимо да предприеме? Например, ако кандидатът желае да започне работа и да натрупа опит – двете страни идентифицират различни видове заетост, които той би искал да пробва.

**Кой** – Кой е отговорен за извършване на действието? - кандидатът за работа, социалният работник, член на семейството, други професионалисти и т.н.

**Кога** – Обмислят се реалистични времеви рамки за завършването на действието/дейността. Освен планирането на времева рамка за всяко действие, се уточнява и дата за преглед на напредъка.

**Постижения** – Записват се действията/дейностите, когато бъдат завършени. Това трябва да бъде обсъдено на етап разглеждане.

Кандидатът за работа е в центъра на разработването на план. Планът за действие трябва да бъде одобрен от кандидата за работа.

Когато се изготвя план за действие е важно да се запомни:

- Всички включени трябва да разбират какво точно ще се случи;
- Всички включени трябва да са наясно относно собствените им специфични отговорности;
- Планът трябва да има заложен реалистични срокове;
- Планът трябва да бъде разглеждан редовно.

#### **Стъпка 4. Разглеждане на плана за действие**

Както беше споменато, кандидатът за работа и социалният работник уговорят дата за разглеждане на плана за действие. Социалният работник носи отговорност за уговарянето на срещата за разглеждане и за поканата към други заинтересовани лица. На срещата се обсъжда и записва напредъка на дейностите, както и да алтернативни стратегии, ако това е необходимо. Срещата се провежда на подходящо и приятно за кандидата място, така че да създава атмосфера на доверие, свобода на общуване и поведение.

Разговорите между социалния работник и кандидата за работа се водят на различни места, по възможност извън офиса – там, където кандидатът наблюдава, събира информация, прави контакти и трупа опит. Това може да са различни работни места, места

за отпочиване на служителите, центрове за обучение и квалификация, работилници, ателиета, др.

### **Стъпка 5. Съставяне и актуализиране на професионален профил**

Изготвянето на професионален профил е непрекъснат процес и трябва непрекъснато да бъде осъвременяван.

Включването в различни дейности в процеса на професионално профилиране подпомага процеса на обмисляне, интерпретиране и предоставяне на обратна връзка от кандидата за работа. Процесът може да представлява работа "лице в лице" или работа по групи, както и комбинация от двата подхода, включително споделяне на опит с други хора. Обратната връзка от хора в същото преходно положение (в рамките на съвместно обучение, консултиране, други дейности) може да даде на кандидата ценна информация, която да е релевантна за една бъдеща работа.

### **Рефлексивни въпроси**

Социалния работник може да направи процеса по-ефективен, като си задава поредица от въпроси като:

- В какви случаи медицинската история може да бъде релевантна към дадена възможност за работа?
- Кой решава коя информация е релевантна и при какви обстоятелства?
- Какъв вид информация е необходима за старт на пробен период на работа или за опознаване на работата?
- Ако сам кандидатствате за дадена длъжност, каква информация за себе си бихте предоставили на интервюиращия?
- Какви могат да са последствията от непредоставяне на информация на работодателя?

## ➤ **Намиране на работа и включване на работодателя**

**Описание.** Намирането на работа и включването на работодателя са следващите два етапа от процеса на включваща заетост, които са взаимосвързани, защото свързват кандидата за работа с потенциалните работодатели. Работодателите играят основна роля в осигуряването на възможности за навлизане на пазара на труда. В този смисъл, работодателите трябва да бъдат разглеждани като „клиент” на услугата включваща заетост и като такива, техните потребности, притеснения и въпроси трябва да се решават ефективно.

**Цел.** Целта на двата етапа е съгласуване на уменията и способностите на кандидата за работа със изискванията на отворения пазар на труда и изискванията на конкретното работно място. Тази цел изисква „напасване” на потребностите на кандидата за работа с потребностите на работодателя/ фирмата.

**Дейности и заинтересовани страни.** В процеса на включване на работодателя, доставчикът на услугата включваща заетост трябва да проучва нуждите на работодателя да изпълни бизнес плановете си и да управлява компанията си ефективно.

Сред основните заинтересовани лица на етапа Намиране на работа/Включване на работодателя са:

- Кандидат за работа;
- Работодатели;
- Социален работник по включваща заетост;
- Други социални работници;
- Колеги;
- Спонсори;
- Членове на семейството и социалната мрежа;
- Доставчици на услуги.

Всички заинтересовани лица имат роли за следването на „пътна карта” от стъпки за намиране на работа и включване на работодателя.

### **Стъпка 1. Търсене на работа**

На този етап процесът на професионално профилиране вече е завършен и професионалната автобиография на кандидата за работа е съставена или е на последните си етапи. Познават се уменията на кандидата и неговите амбиции и тази информация помага, за да се намери подходяща заетост.

### **Анализ на възможностите за заетост**

Кандидатът за работа и социалният работник заедно изследват и оценяват възможностите за заетост и перспективите пред кандидата, на основата на професионалния профил на кандидата и актуалното състояние на пазара на труда. Това се постига чрез дискусии с кандидата и други заинтересовани лица, включително от мрежата от лични

контакти, предишни работодатели и др..

### **Мрежа за подкрепа**

С помощта на дискусии с кандидата за работа и заинтересованите лица се оценява потенциалната достъпна подкрепа и се идентифицират допълнителни източници на такава, ако е необходимо.

### **Възможности на пазара на труда**

Изследват се достъпните възможности на местния пазар на труда, както и потенциала за създаване и разработване на допълнителни възможности. Може да се оценят различни възможности и ресурси за намиране на работа, например:

- Дирекция „Бюро по труда“;
- Мрежи за търсене на работа;
- Мрежи на социални работник по включващата заетост;
- Други агенции, занимаващи се с включваща заетост;
- Панаири на работодатели;
- Специалисти „Човешки ресурси” в частния сектор;
- Местни или национални държавни агенции;
- Печатни медии – местни и национални;
- Радио- и телевизионна реклама;
- Сайтове за търсене на работа;
- Контакти по телефона и пощата
- Обяви за работа

### **Изготвяне на план**

Социалният работник и кандидатът за работа трябва да разработят и съгласуват план за това как е най-добре да се осъществи контакт с работодателите и да се намери най-подходящата работа. Това е продължителен и динамичен процес, който се анализира след всяка осъществена дейност.



## **Стъпка 2. Включване и ангажиране на работодателите**

Съществуват следните 5 ключови елемента за ангажиране на работодателите:

- Събиране на информация
- Подходът
- Среща с работодателя
- Справяне с възраженията
- Съгласие

### **Събиране на информация**

Това е основата, над която ще се надграждат всички бъдещи преговори с работодателите и търсещите работа. Затова е важно този етап да бъде изпълнен изчерпателно.

**Работодатели** – Който и да се свърже с работодателя, е важно да е събрал цялата релевантна и необходима информация за него и за същността на неговия бизнес. Пример за това е размерът и структурата на компанията, кой са отговорните лица за набирането на персонала и какви позиции биха предложили те.

Тази информация може да бъде събрана чрез различни механизми, включително търсене в интернет, обяви за работа, статии във вестници и чрез местни контакти.

**Кандидати за работа** - Информация, релевантна към процеса на търсене на работа, например Профилът на заетостта и автобиографията трябва да бъдат достъпни както за Социалния работник по включваща заетост и кандидата за работа. Кандидатът за работа и неговия Социален работник по включваща заетост трябва да действат като отбор и да са наясно с желанията, уменията, амбициите и нуждите от подкрепа на кандидата за работа. Информацията за това трябва да е била събрана по време на процеса на професионално профилиране и да бъде използвана за съставяне на автобиографията. Тази информация също така ще бъде изключително полезна, ако кандидата за работа трябва да попълни формуляр за кандидатстване.

### **Подходът**

Важно е да бъде определена конкретна цел за подхода, например представяне на услугата Включваща заетост и възможностите за сигурна заетост.

С работодателя може да се свърже кандидатът за работа, Социалният работник по включваща заетост или двамата заедно. Важно е обаче контактът винаги да се осъществява със съгласието на кандидата за работа.

**С потенциалните работодатели можете да се свържете по няколко начина:**

- Чрез електронно или физическо писмо;
- По телефона;
- Пристигане на място;
- Чрез препоръка от трето лице или организация, която е позната на работодателя;
- Чрез изнасяне на презентация пред група или организация, в която работодателят участва.

Съществуват различни промоционални/маркетингови материали, които са полезни, когато осъществявате контакт с работодателите:

- Визитни картички
- Брошури – важно е за всеки работодател да има отделна брошура
- Препоръки от работодатели
- Подходящи статии в медиите
- DVD или връзка към вашия сайт може да е полезна

Добре е да се ползват и по-формалните методи за намиране на работа, като търсещите работа трябва да бъдат окуражавани да се свързват директно с работодателите. Формалните методи за търсене на работа включват:

- попълване на заявления за кандидатстване за работа;
- писане на писма до работодатели;
- отговаряне на обяви за работа;
- подаване на автобиографии до работодателите.

**Попълване на заявление за кандидатстване за работа**

Важно е внимателно да се прочетат инструкциите в заявлението, което най-често е по образец на работодателя. Добре е да се напише чернова, за да няма грешки на беловата на формуляра. Печатните документи са по-предпочитани от работодателите.

Прочитането на описанието на работата и на обявата също така ще помогне на кандидата за работа и социалния работник да разберат какви умения и качества търси работодателят и за какво се отнася работата.

Ако кандидатът за работа има опит, релевантен към обявената работа, това трябва да се спомене изрично в заявлението. Описва се опитът и подходящите умения, натрупани от предишна заетост. На всички въпроси се отговаря изчерпателно, а не да се напише „виж приложеното CV” във всички секции.

Кандидатът за работа запазва копие на попълнения формуляр, за да може да се подготви за интервюто с работодателя. Важно е да се пази копие на обявата и описанието на работата.

### **Писмо до работодателя**

Обикновено писмото се изпраща като въведение на автобиографията или заявлението за кандидатстване. В него могат да бъдат изложени аспектите на автобиографията/формуляра, които са най-подходящи за конкретния работодател, било то работен опит или обучение.

Писмото може да бъде структурирано както следва:

- Първи параграф – въведение и причина за написването;
- Втори параграф – накратко изложете коя част от приложените автобиография или заявление за кандидатстване показва най-ясно, че кандидатът за работа е подходящ. Изрично се споменава, че са приложени автобиография и формуляр за кандидатстване.
- Последен параграф - кандидатът за работа уверява, че е готов за провеждане на интервю.

Писма могат да бъдат изпратени и с проучвателна цел - без да е обявена дадена длъжност. Структурата е подобна на писмото по-горе, като основен е първият параграф, който трябва да грабне вниманието на работодателя и да го окуражи да пожелае среща с кандидата за работа.

### **Съставяне на автобиографията**

Целта на автобиографията е работодателят да пожелае да се срещне с кандидата за работа, за да обсъдят дали последният е подходящ да стане служител. Автобиографията трябва да бъде представена по ясен и релевантен начин, трябва да е напечатана прилежно и да не е по-дълга от 2 страници. Трябва да съдържа информация за следните неща:

- Лични данни;
- Професионален опит;
- Образователни и обучителни квалификации;
- Основни умения;
- Хобита и интереси;
- Препоръки.

Работният опит и обучителните квалификации трябва да бъдат изброени в обратно хронологичен ред, секцията с най-силните страни на кандидата за работа трябва да бъде сложена под „Лични данни“, която и да е тя – Професионален опит или Образователни и обучителни квалификации.

В автобиографията трябва да се избягват:

- Реклама – изтъкване на лични качества и опит като нещо изключително, уникално;
- Ненужни лични данни;
- Негативна информация;
- Нерелевантна информация;

- Изпуснати данни;
- Неистини.

### **Среща с работодателя**

Срещата с работодателя може да се състои или след прегледа на подадените документи от кандидата или след обаждане/ среща със социалния работник по включваща заетост.

Ако търсеция работа е подкрепян от социален работник, той съобщава това на работодателя, за да бъде представен подкрепящия и да бъде включен в процеса на подбор.

Социалният работник разяснява пред работодателя характеристиките на услугата включваща заетост и как услугата може да бъде от полза за компанията (ползи на бизнеса при набиране на персонал, спестени средства и време при процеса на подбор, преодоляване на трудности в процеса на включване на работното място). Комуникацията може да бъде в различни формати - от среща „лице в лице“ със заинтересованото лице в компанията да официална презентация пред група от заинтересовани лица в дадена компания. Която и от двете форми да избере социалния работник, той се подготвя и представя по професионален начин.

По време на комуникацията с работодателя се използва бизнес език, а не жаргон от сектора на включващата заетост, например изрази като „профилиране“, „естествена подкрепа“, „напасване на работа“ трябва да бъдат избягвани.

Кандидатът и социалният работник се подготвят за срещата с работодателя чрез планиране на срещата, подготовка за интервю, представяне на кандидата, справяне с въпроси за увреждането и с възражения.

**Планирането** включва преглед на описанието на работата, обявата и индивидуалните характеристики на лицето, търсещо работа, ако това е необходимо. Анализират се основните работни дейности и съответния опит и история на кандидата за работа. Обмислят се дейности и качества, които могат да се „прехвърлят“ като опит в новата работа. Прави се преглед на наличната информация за фирмата – в интернет или в рекламни брошури – за историята и културата на компанията, какви услуги или продукти предлага тя. Планира се как кандидатът ще стигне до мястото на интервюто и кога, така че да бъде там 10-15 минути предварително.

**Подготовката за интервюто** включва изясняване на това какъв тип кандидат търси компанията и какви въпроси ще бъдат зададени. Кандидатът за работа трябва да е запознат с изискванията на дадената длъжност. Заедно със социалния работник се упражняват няколко въпроса и отговора, обмислят се един или два въпроса, които кандидатът може да зададе на интервюиращия. Винаги ще изскочат въпроси за обсъждане, които кандидатът за работа може да използва, за да разкаже за положителни аспекти на своя опит, които ще го представят в добра светлина или ще може да демонстрира желанието си за работа.

**Представянето на интервю** в самия ден би било толкова по-лесно, колкото по-добре се

е подготвил кандидатът за работа. Първите впечатления са важни, така че кандидатът трябва да е облечен добре, да е спретнат и чист. Добре е да се има предвид, че всеки, с когото кандидатът може да се срещне - рецепционист, секретар, администратор - може да имат дума в процеса на подбор. Кандидатът показва спокойствие и позитивно отношение. Поддържа зрителен контакт и отговаря на въпросите ясно, с готовност за предоставяне на информация.

### **Въпроси за уврежданията по време на интервюто**

Не всички кандидати за работа имат способността да планират, да се подготвят и представят по време на интервю и в такива случаи техните притеснения/ увреждания мога да имат пряко въздействие върху представянето им. Социалният работник може да помогне в представяне по време на интервю. Важно е кандидатът да осъзнава способностите и ограниченията си, както и възможността да получи подкрепа.

Подкрепата от страна на социалния работник се определя от отговорите на въпроси като:

- Има ли кандидатът за работа необходимите умения, за да се подготви напълно за интервюто?
- Кандидатът може ли да представи самостоятелно своите силни страни, умения, опит?
- Достъпна ли е сградата?
- Може ли лицето да пътува независимо до мястото на интервюто?
- Какви въпроси може да зададе работодателят относно увреждането на кандидата
- Кои области на дискусия могат да бъдат притеснителни?
- Как кандидатът може да овладее притеснението си преди и по време на интервюто?

За много хора интервюто за работа може да бъде предизвикателство, особено ако са с ниски нива на увереност и нямат особен работен опит. Тренирането на техники за интервюиране и ролевите упражнения могат да помогнат, а подкрепата и вярата в способностите на лицето могат да покачат нивата на увереност.

Възможно е кандидатът да няма добри комуникативни умения, както и да изразяват тревогата си чрез невербалното си поведение. Социалният работник преценява дали би било полезно да се свърже с работодателя преди интервюто.

### **Справяне с възраженията**

Винаги съществува възможността работодателя да има възражения и да откаже възможността за заетост. Отказът не трябва да се приема лично. Той може да се дължи на липса на информация за услугата включваща заетост, липса на опит в работа с хора с увреждания, др. Всъщност повечето от възраженията могат да се преодолеят, като се обсъдят спокойно и професионално – кои са проблемните области, каква подкрепа може да се предостави както на наетото лице, така и на работодателя. Добрият доставчик на услугата включваща заетост може да

предложи обучение на персонала и да предостави консултиране по въпроси, свързани със заетостта и уврежданията.

### **Съгласие за процес на подбор**

Целта на срещата е постигната, когато работодателят и кандидатът са съгласни да започне процеса на подбор. Съгласуват се всички следващи действия с потенциалния работодател. Примери за това могат да бъдат:

- Работодателят ще съобщава за свободни места, когато се появят такива в бъдеще.
- Работодателят ще се срещне с кандидата и социалния работник, за да проучат и разгледат видовете длъжности и конкретни дейности в неговата компания.
- Работодателят дава съгласие за среща в близко бъдеще за обсъждане на взаимноизгодни възможности.
- Договарят се следващи стъпки на пасване между кандидата за работа и налични възможности за работа.
- Други.

### **Стъпка 3. Анализ на работата**

Когато вече е идентифицирана подходяща работа, се извършва анализ на дейността, за да се определят необходимите умения. Анализът включва:

- Работни задължения
- Конкретни задачи
- Основни характеристики на работата – физически, когнитивни, емоционални, условия на средата и т.н.
- Необходимо ниво на продуктивност
- Необходими стандарти за качество
- Възможно заплащане
- Работно време
- Достъпност на работата
- Рискове за здравето и безопасността
- Среда на работното място
- Социални аспекти на работното място
- Възможности за предоставяне на подкрепа на работата.
- Потенциал за организиране на естествена подкрепа
- Проблеми с превоза
- Култура на компанията.

След това документът с анализа на работата се използва като основа за напасване на

кандидата за работа с конкретната длъжност. Това е „жив документ“, който може да се отваря и допълва в зависимост от изискванията на работодателя.

#### **Стъпка 4. Напасване към работата**

За да се определи дали има съвместимост между кандидата за работа и реалната длъжност, трябва да се вземат предвид следните аспекти:

- Може ли кандидатът за работа да изпълни задачите - има ли нужда работата да бъде променена или да бъде предоставено обучение?
- Отговаря ли длъжността на амбициите на кандидата за работа?
- Ще има ли нужда от асистираща технология и/или адаптации и могат ли те да бъдат организирани/ финансирани?
- Кандидатът за работа има ли възможност за заетост в рамките на работното време, определено от работодателя? Има ли някакви ограничения, рискове?
- Кандидатът за работа "вписва" ли се в работната среда?
- Кандидатът приема ли потенциалните последици по отношение на прекратяване на социални помощи или пенсия?
- Каква е перспективата на потенциалната работа - временна, дългосрочна или постоянна е тя?
- Може ли кандидатът да изпълни очакванията на работодателя и необходим ли е пробен период на заетост, за да се изясни това? В някои случаи за работодателя и за кандидата за работа подобен пробен период или стаж е полезен.
- Има ли достъп до подкрепа, когато от такава се нуждае работодателят или кандидатът за работа?
- Има ли нужда да се обърне внимание на транспорта и на достъпността?
- Други.

Пробният период може да трае няколко седмици, докато единичният опит на работата трябва да продължава между 1 ден и 1 седмица.

Периодът и отговорностите на кандидата за работа, работодателя и социалния работник в този процес трябва да бъдат уговорени от самото начало.

#### **Стъпка 5. Осигуряване на работата (споразумения и договор)**

Следващата стъпка дава възможност за съгласуване отговорностите и очакванията за постигане на сигурност на работата. Тя включва споразумяване за:

- Работно време и хонорар.
- Предоставяне на подкрепа и кой ще я предоставя (социален работник, трудов наставник,

др.).

- Очаквана продуктивност.
- Очаквано качество.
- Отговорности на работодателя, колегите, кандидата за работа и социалния работник, трудовия наставник по отношение на изискванията за подкрепа.
- Процедура по разглеждане на напредъка.

След постигането на това споразумение, се изготвя договор за трудово правоотношение, който се подписва от работодателя и кандидата за работа.

Може да се изготви и неформално споразумение между работодателя/служителя и социалния работник за това каква подкрепа ще бъде оказвана.

### **Времеви рамки**

Много е трудно да се определят каквито и да било времеви рамки на процеса на включваща заетост. Важно е да има редовни разглеждания на дейностите, за да се гарантира напредъка.

Всеки случай е индивидуален, но първото разглеждане трябва да бъде не по-късно от един месец след започване на процеса на търсене на работата, а датите на следващите супервизии могат да се уговорят след това. Целта е да се намери работа, колкото се може по-бързо. Това обаче зависи много от следните фактори:

- Наличие на подходяща работа;
- Брой на кандидатите, търсещи подобна работа;
- Дали кандидатът за работа знае вида работа, който желае.
- Натовареност на социалния работник.
- Системата за социални помощи.
- Проблеми с достъпността.
- Социалната осъзнатост на служителите, работодателите.
- Подкрепата, до която има достъп кандидатът за работа извън мрежата на включващата заетост.
- Наличието на транспорт.
- Други.

### **Съвети към социалния работник:**

- Оpozнайте и включете кандидата за работа в процеса на договаряне.
- Винаги получавайте съгласието на кандидата за работа за продължаване на процеса.
- Винаги дръжте кандидата за работа в центъра на процеса.
- Оpozнайте потенциалните работодатели.
- Окуражавайте работодателите, които имат опит с включващата заетост, да говорят с други

*Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондацията "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.*



работодатели.

- Уверете се, че всяко включено лице разбира ясно своята роля.
- Ако кандидатът за работа е съгласен, включете семейството.
- Запознайте се с инициативите и схемите, до които работодателите имат достъп и проучете как те влияят върху търсещите работа и върху работодателите.
- Бъдете честни с кандидата за работа и работодателя по отношение на необходимата подкрепа и колко реално може да бъде предоставена.
- Винаги изпълнявайте обещанията си и спазвайте сроковете.
- Уверете се, че когато е необходима, е достъпна подкрепа.
- Винаги поддържайте професионален подход, използвайте добри рекламни материали, визитни картички, брошури и т.н.
- Бъдете осведомени за детайлите на предлаганата работа.
- Когато е възможно, окуражавайте кандидата за работа сам да прави проучването.

#### **Какво да избягва социалният работник:**

- Не възхвалявайте прекалено кандидата за работа, работодателя или услугата.
- Не оставяйте кандидата за работа, работодателя и колегите без необходимата подкрепа.
- Не подхождайте с предубеждения нито към кандидата за работа, нито към работодателя.
- Не защитавайте прекалено много кандидата за работа.
- Не се ангажирайте с работодатели, които не могат да предложат подходящи работни места и длъжности.
- Не позволявайте процесът да стане по важен от кандидата за работа.

Социалният работник може да анализира своята роля и методи на работа с помощта на следните въпроси:

- По-добре ли е да има определен „Търсач на работа“, който да работи специално за намирането на подходящи длъжности и други лица, които да подкрепят кандидата за работа или социалният работник по включващата заетост трябва да изпълнява и двете роли?
- Какви са параметрите на ролята на социалния работник по време на етапите "Намиране на работа" и "Включване на работодателя" и как можете да се уверите, че оставате в рамките на тези параметри?
- Какви са въпросите, които трябва да бъдат взети под внимание, когато решавате дали да придружите кандидата за работа по време на интервюто с потенциален работодател?
- Какви умения трябва да има един социалния работник по включващата заетост, за да бъде ефективен търсач на работа?
- Кои неща правят един работодател добър за услугата включваща заетост?

- Какви са предимствата и недостатъците от изграждането на мрежа от работодатели?
- Какви са възможните обучителни аспекти на кандидата за работа и как ги осигурявате?

## ➤ **Подкрепа на и извън работното място**

**Описание.** Всеки се нуждае от подкрепа, когато започва нова работа. Предоставянето на добра подкрепа в и извън работата е от изключително значение за много хора с увреждания или други в неравностойно положение, за да могат да получат и поддържат добре платена работа на отворения пазар на труда.

Подкрепата в и извън работата е 5-ят етап от процеса на включваща заетост. Ефективната подкрепа в и извън работата е един от основните елементи на включващата заетост, който я различава от традиционните услуги за намиране на заетост. Изследвания са доказали, че работните места, за които е осигурена подкрепа, са по-стабилни от тези без такава за едни и същи лица с увреждания. Подкрепата в и извън работата е свързана както със стартирането на нова работа, така и с нейното запазване за дълъг период от време.

**Цел.** Целта на оказването на подкрепа по време на заетостта е успешната адаптация на наетото лице и превенция на проблеми и рискове на работното място.

Предоставяната подкрепа зависи от индивидуалните нужди на служителя. Някои хора се нуждаят от подкрепа, за да усвоят нова задача в компанията и предпочитат социалният работник или трудовият наставник да е на работното място, докато други се нуждаят от подкрепа за възприемането на нова професионална роля или за да се справят с проблеми с колеги и затова предпочитат подкрепата да се осъществява извън работното място.

За да определи подходящият вид и ниво на подкрепа, социалният работник трябва да се консултира със служителя, работодателя, колегите и дадени лица, които имат роля в живот на служителя. Това се прави редовно, за да се гарантира, че подкрепата е ефективна и оценявана. Важно е ролята на социалния работник да бъде ясна и прозрачна за всички включени лица.

Къде и кога трябва да бъде предоставяна подкрепата зависи от нуждите на служителя и ресурсите на работодателя. Размерът на достъпната подкрепа на работното място варира в различни компании. Социалният работник предоставя подкрепа на работното място единствено, когато наличната естествена подкрепа – от колеги, трудов наставник, ръководител, не може да посрещне нуждите на служителя. Това също така важи и за подкрепата извън работното място. Социалният работник трябва да се опита да спомогне естествената подкрепа извън работното място, т.е. да насочи служителя към професионалисти, които могат да му помогнат по икономически или семейни въпроси, проблеми с комуникацията, психичното състояние и т.н.

Освен пряката подкрепа за служителя, социалният работник трябва също така да предостави подкрепа на колегите и супервайзорите в компанията. Тази форма на подкрепа може да помогне на колегите да обучат и подкрепят новия служител, а на работодателя - да направи процедурите на компанията достъпни за хора със специални потребности. Ефективната услуга включваща заетост дава насоки за адаптация и промени, които да спомогнат за успешното

назначение на лица с различни способности.

Когато видът и степента на подкрепа бъдат определени, това трябва да бъде документирано в индивидуален план за действие. Планът упоменава кой за какви дейности носи отговорност и уточнява времевите рамки. Планът трябва да бъде одобрен от всички заинтересовани страни. Разглежда се и се осъвременява редовно, съгласно развитието на служителя и актуалните му потребности.

**Процес.** Процесът на подкрепа включва няколко стъпки, с висока степен на индивидуалност и специфика. По време на целия процес социалният работник се ръководи от принципа, че времето и степента на подкрепа зависи от служителя, колегите, работодателя и техните нужди.

### **Стъпка 1. Въведение и ориентация**

Стъпката на въведение и ориентация започва, когато служителят започне новата работа. Целта е служителят да се запознае с колегите и супервайзорите си. Служителят се информира за предстоящите задачи и важните аспекти на дейността на компанията. В края на тази стъпка трябва да бъде съгласуван индивидуален план за действие за нужното обучение и подкрепа на работното място.

Подкрепата трябва да бъде разглеждана в контекста на управление на разнообразието. Главният въпрос е как компанията може да приеме лица с различни способности и нужди, така че те да могат да работят успешно и да се чувстват ценени като част от организацията. Служителят се подкрепя да участва във всички редовни процедури за представяне, практикуване и развитие. Подкрепата на работното място помага на:

- колегите: да обучат и подкрепят новите служители;
- работодателя: да направи процедурите на компанията достъпни за хора с увреждания;
- служителя: да поеме новата професионална роля и да развие своя потенциал.

От самото начало на този процес социалният работник трябва да окуражава естествената подкрепа. Колега в компанията например може да бъде помолен да играе ролята на трудов наставник (ментор), за да се улесни включването на новия служител. Трудовият наставник трябва да има необходимите социални и професионални умения. Системата за менторство може да бъде ценен инструмент, който компанията да използва за включване на нови служители. Това е естествена подкрепа.

Социалният работник – заедно със служителя - прави преценка за вида и интензивността на подкрепата на работното място и извън него. Ако има проблеми в личния живот на служителя (т.е. по отношение на здраве, дом, икономическо състояние, семейни проблеми и други препятствия), социалният работник насочва лицето към специалисти за решаването им.

За да се създаде подробен план за действие, социалният работник трябва да намери разликата между настоящите умения на служителя и изискванията на работата. След като

служителят знае своите задачи, а работодателят е представил обичайното обучение и подкрепа, социалният работник и служителят проучват и обсъждат задачите. Служителят трябва колкото се може по-подробно да се опита да обясни от колко помощ ще се нуждае в допълнение на нормалната подкрепа, предоставяна от компанията. Служителят трябва да каже как и от кого би желал да получи допълнителната подкрепа/обучение. След това социалният работник и служителят се срещат с работодателя, за да обсъдят как и от кого ще бъде предоставена допълнителната подкрепа на работното място. В резултат на тези обсъждания се изработва план за действие.

Индивидуалният план за действие трябва да е подробен и да казва кой за какви действия носи отговорност, както и да излага времевата рамка. Този план трябва да адресира проблемите на работното място, както и личните проблеми, които биха могли да повлияят на представянето на служителя на работа. Ролите и задачите на всички включени страни трябва да бъдат отбелязани и изяснени. Ако има зони, за които има притеснение или които трябва да бъдат подобро, те също трябва да бъдат отбелязани, а лицата, носещи отговорност за работата по тях, трябва да бъдат информирани. Социалният работник може да използва позитивни примери от предишни ситуации, за да разреши проблемите.

По време на този период социалният работник изгражда професионални, основани на доверие връзки с всички заинтересовани лица. Всички стратегии за подкрепа и адаптации, предприети от социалния работник, са съобразени с културата на компанията.

## **Стъпка 2. Запознаване с работата и културата на компанията**

Фокусът в тази стъпка е върху научаването на работните задачи, изграждане на работни взаимоотношения с колегите и по-добро разбиране на културата на компанията. Новият служител изпълнява задачите си, съобразявайки се със стандартите на компанията и със собствените възможности. Важна цел е служителят да бъде приет като ценен колега и да бъде включен в работния екип.

Социалният работник може да подкрепи избора на най-подходящия човек, който да информира и обучи служителя да изпълнява дадена задача. В някои случаи, социалният работник може да работи на място със служителя, докато в други ситуации менторът/колегата или друго лице от компанията ще бъде най-добър за демонстриране на ролята.

Следващите въпроси са от ключово значение за анализа на задачата:

- Какви са стъпките на задачата?
- Каква е поредността на стъпките?
- Какво е съдържанието на задачата в процеса на работа?
- Какви са точките за контакт с други колеги?
- Какво е обичайното време за изпълнение на задачата?
- Какъв материал е необходим за задачата?

- Какъв е идеалният (или персонализиран) начин за изпълнение на задачата в компанията?
- Какви са потенциалните проблеми?
- Как знам, че задачата е изпълнена успешно?

При обучението в нови задачи трябва да бъдат максимално използвани обичайните за компанията процедури и те да бъдат направени достъпни за служителите. Социалният работник помага колегите да обучат и подкрепят новия служител доколкото е практично.

На този етап трудовият наставник може да играе важна роля като експерт по задачата, процедурите на компанията и възможностите за адаптация. Социалният работник само координира процеса на основата на индивидуален план, организирани срещи с всички заинтересовани страни и проследява доколко служителят получава необходимата подкрепа.

Служителят трябва да получи обучение относно социалния кодекс и умения, необходими за длъжността. Това може да стане чрез ролеви игри или чрез подкрепата на колегите.

Важно е всички аспекти на компанията да бъдат ясни и прозрачни, а служителят да се окуражава да се включва в живота на компанията. Това означава служителят да посещава срещите, които са естествена част от неговата длъжност, дори ако това означава той да бъде придружен от социален работник или от някой, който да си води бележки и т.н.

Социалният работник използва наблюденията си на работното място като основа на обратната връзка за целите на развитието. Те могат също така да бъдат използвани и за решаване на проблеми. Благодарение на добре изготвения професионален профил се очаква на правилния човек да бъде поставена правилната задача. Въпреки това, по време на тази фаза понякога е необходимо задачите да се пригледат допълнително към способностите и нуждите на служителите. За социалния работник би било предимство да се намира в компанията, за може това се случва по ефективен начин и да се работи в близост с трудовия наставник, колегите и работодателя. Стратегиите за адаптиране на задачите включват: създаване на длъжност, ограничаване на длъжност и обогатяване на длъжност.

**Създаването на длъжност** е процес, при който задачите на новия служител се вземат от длъжностните характеристики на вече съществуващи в компанията длъжности. По този начин се създава нова длъжност, която е съобразена със способностите на служителите. В резултат, другите служители в компанията имат повече време за други задачи, за които са по-добре квалифицирани или по-подходящи.

**Ограничаване на длъжността** е процес, при който от обичайната длъжностна характеристика се премахват някои задачи, които са твърде трудни за служителите поради неговото увреждане, напр. четене, носене на тежки предмети. Вместо това, лицето може да поеме други задачи от своите колеги.

**Обогатяване на длъжността** е процесът на добавяне на нови задачи към длъжностната характеристика - съобразно способностите на служителите или за да се спомогне включването му

в компанията. Например при работа, която не изисква много контакти с колегите по време на работния ден, се допълва задачата за събиране на фирмената поща, за да се позволи на лицето да има повече контакт с колегите.

Ако работата не е подходяща или ролята не може те бъде променена или развита, социалният работник, консултирайки се със служителя, трябва да потърси възможността за прехвърляне към нови задачи, друг отдел или в крайна сметка - смяна на работното място.

Социалният работник често играе ролята на медиатор между служителя, работодателя и колегите. Проблемите могат да бъдат от различно естество и е наложително социалният работник да запазва професионализма си при всички случаи.

### **Различни форми на подкрепа**

Подкрепата на и извън работното място може да приеме много форми. Социалният работник носи отговорност за това видът подкрепа да удовлетворява потребностите на служителя и да бъде приемлива за работодателя. Социалният работник помага да служителя да прави информирани и реалистични избори за това как, кога, къде и от кога да бъде предоставяна подкрепата. Подкрепата включва консултиране, обучение, подкрепа и други, представени по-долу.

**Консултацията** се използва често при предоставяне на подкрепа на служителя и работодателя. В някои сфери социалният работник има по-голям опит от служителя и от работодателя. Чрез предоставянето на достъп до информация на двамата, социалният работник ги подпомага да правят информирани избори за това какво искат да правят.

**Консултирането** е по-интензивна и дълготрайна форма на подкрепа от консултацията. Консултирането е интерактивен процес, който цели да помогне на служителя и да се премине към решаване на проблемите. Тази форма на подкрепа често се предлага на лица, които имат емоционални и психични проблеми. При процеса на консултиране, социалният работник помага на лицето да се фокусира върху успехите си и да преформулира „провалите“ като възможности за учене и подобрение.

**Съветването** за това къде може да се набави допълнително информация е една от формите на подкрепа, която социалният работник може да предостави за сфери, в които няма опит. Подкрепата се предоставя чрез лица за контакт, адреси и телефонни номера на експерти и в някои случаи – чрез помощ при осъществяването на първия контакт.

**Инструктиране** на служителя за нови умения може да се прави по няколко начина. Някои хора биха имали полза от традиционните методи за учене, предоставяни от работодателя. Лица с умерени или сериозни проблеми за учене ще се нуждаят от индивидуално, системно

инструктиране, за да научат уменията, необходими за работата.

**Обучението** се отнася до редовната практика, необходима за подобрене на дадено умение. Може да се наложи подобрене по отношение на съдържателното представяне или по отношение на скоростта на работа. Обучението води до подобрене чрез постоянна оценка на представянето, обратна връзка и коригиране. Някои хора нямат достатъчно умения за самооценяване и не са способни да предоставят сами на себе си обратната връзка, необходима за подобрене. В тези случаи подкрепата от учител може да е незаменима при оценяването на завършения продукт и при предоставянето на обратна връзка за това, което е проработило добре и какви промени са необходими. Учителят може да помогне и за наблюдение на скоростта на работата.

**Подкрепата** на работното място може да бъде необходима в дългосрочен план за изпълнението на определени задачи, напр. четене и помощ при пътуване при незрящо лице, жестомимичен преводач са хора със слухови уреждания или личен асистент при лица със сериозни физически увреждания.

**Адаптацията и реструктурирането** понякога са необходими, за да се позволи на новия служител да се предостави добре на своята длъжност. Социалният работник трябва да може да идентифицира подходящите инструменти, асистираща технология, помощните материали и адаптациите, от които служителят може да се нуждае. Макар някои от адаптациите могат да включват специално техническо оборудване за лица, които имат проблеми със зрението или слуха, някои инструменти са прости, но ефективни. Адаптациите могат да включват:



- Помощ за структуриране (символи, снимки, цветове вместо писане);
- Подкрепа за ориентиране (таблици, планове, карти и списъци със задачи);
- Технически инструменти (напр. калкулатор, говорещ часовник, диктофон и т.н.);
- Помощ за запомняне;
- Инструменти за самооценка (като инструменти са самоконтрол, чеклистове и таблици за компетентност, работни дневници).

Реструктурирането на работата може да се наложи при някои служители, които не могат независимо да изпълняват задачите и да използват същия метод като други служители. Лицата с физически увреждания могат да се подкрепят чрез адаптиране на задачите. Това може да стане чрез промяна на метода, т.е. чрез изпълняване на стъпките на задачите в различен ред или чрез добавяне на нови стъпки и помощни материали (специални инструменти и оборудване).

### **Стъпка 3. Стабилизация**

Тази стъпка започва, след като служителят се научи да изпълнява коректно всички задачи. Нейната цел е допълнителното развитие на уменията на служителя и неговите взаимоотношения с колегите. Важно е потенциалните проблеми да се адресират, колкото се може по-бързо.

Провеждат се редовни срещи или разговори със служителя и работодателя. Дискусиите може да включват оценка на настоящото представяне и поставяне на нови цели, като социалният работник постоянно разглежда плана за действие.

Социалният работник може да прави оценка на работата, която включва задаването на следните въпроси:

- Полезни ли са стратегиите за подкрепа за служителя и колегите му?
- Постигнати ли са целите на подкрепата?
- Какво трябва да се промени?
- Каква помощ е необходима все още?

### **Стъпка 4. Намаляване на подкрепата**

Целта на тази стъпка е да се намали нивото на подкрепа на работното място. Опитът показва, че служителите с увреждания и в неравностойно положение имат много различни нужди от подкрепа на работа. Някои служители могат да се нуждаят от нея дълги години, докато други имат нужда от подкрепа само докато се закрепят на позицията си.

В някои държави продължителността на подкрепата на работата е ограничена от финансиращата агенция, въпреки че концепцията на включваща заетост твърди, че тя трябва да е достъпна толкова, колкото е необходимо.

Важно е да се планира план за постепенно намаляване на външната подкрепа. Това може да стане чрез постоянно окуражаване на независимостта и включване на колегите като ментори, например. Най-добрият вид подкрепа е невидимата, а социалният работник трябва да е достъпен, но не и на преден план. Служителят трябва да има възможност да се развие и неговите умения трябва да бъдат забелязани и оценени още от най-ранния етап.

В края на тази стъпка служителят, работодателят и социалният работник съгласуват формата и нивото на подкрепа, които ще бъдат необходими в бъдеще, както и какви действия да се предприемат в случай на проблем или криза.

### **Стъпка 5. Проследяване**

Социалният работник поддържа активен контакт и проследява всички проблеми с работодателя, както е било съгласувано предварително. Това позволява идентифицирането на потенциални проблеми или промени, преди те да са прераснали в криза. Дори ако е необходимо работата да бъде прекратена, ранният контакт със социалния работник позволява веднага да започне търсенето на нова такава.

Социалният работник може да помогне на служителю да планира своето учене през целия живот и кариерно развитие. На служителю трябва да се предложи подкрепа чрез участие във вътрешни и външни обучения, както и възможности за кариерно развитие. Трябва да се оказва подкрепа и помощ и на служители, които желаят да преминат на по-добра длъжност в компанията или които искат да сменят работата си. Подкрепата трябва да разглежда кариерното развитие и изкачването в работата като неделима част от процеса на включваща заетост и да търси подходящи ресурси за целта. Важно е да се работи в партньорство с работодателите и учебни институции, за да се осигурят възможности за учене, допълнителна квалификация и развитие.

Добра практика в рамките на включващата заетост е да се поддържат добри отношения с работодателите. Има различни креативни начини, с които доставчикът на услугата включваща заетост общува с работодателите по позитивен начин. Работодателите са ценен източник на нови възможности за работа и препоръки.

### **Съвети към социалния работник:**

- Уверете се, че служителят разбира каква е неговата роля, както и че Вие ясно разбирате Вашата.
- Уверете се, че служителят и работодателят знаят как, кога и къде да се свържат с Вас.
- Внимавайте как давате съвети – задайте въпроса и позволете на служителю сам да намери отговора.
- Уважавайте работното пространство на служителю и уговаряйте предварително всички посещения.
- Демонстрирайте интерес към работното място и хората, работещи там.

*Настоящият документ е изготвен с финансовата помощ на Европейския социален фонд. Фондацията "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.*

- Подкрепата в и извън работното място не е терапия. Уверете се, че лицето има достъп до други видове подкрепа за различни аспекти от своя живот.
- Избягвайте да налагате своите цели върху лицето.
- Избягвайте да правите каквото и да било за лицето, ако то само може да се справи с него.
- Избягвайте да посещавате служителите без уважителна причина. Нека подкрепата бъде релевантна и структурирана в зависимост от служителя и работодателя.

### **Рефлексивни въпроси**

Социалният работник може да обсъжда с по-голяма задълбоченост своите методи на работа чрез следните въпроси:

- Каква е ролята на социалния работник по време на този процес?
- Каква подкрепа на работното място би искал да получи самият социален работник?
- Уверен ли съм, че не поставям своите ценности пред ценностите на служителя?
- Как се справям с конфликтите на интереси?
- Ако служителят вече не желае подкрепа или ако социалният работник вече не може да предоставя такава поради липса на финансиране, а лицето се нуждае от нея, как продължава процесът?

**Цялостният процес на включваща заетост и много индивидуален, гъвкав и творчески процес на общуване, проучване, планиране, дейности, обратна връзка и оценка на резултатите.**



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. Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания, *ahu.mlsp.government.bg*
2. Папанчева, И., Подкрепена заетост: Създаване на работещ модел за България, 2009
3. Стандарти за подкрепена заетост, изд. на Фондация ИСУО, 2013 г.
4. An employer's guide to creating an inclusive workplace, Equality and Human Rights Commission Guidance,  
[http://www.equalityhumanrights.com/uploaded\\_files/publications/an\\_employer\\_s\\_guide\\_to\\_creating\\_an\\_inclusive\\_workplace.pdf](http://www.equalityhumanrights.com/uploaded_files/publications/an_employer_s_guide_to_creating_an_inclusive_workplace.pdf)
5. Ball et al, *Disability as Diversity in Fortune 100 Companies*, 23 Behavioral Sci. & the L., 97 (2005) - [http://bbi.syr.edu/projects/Demand\\_Side\\_Models/docs/a\\_inclusive\\_culture.htm](http://bbi.syr.edu/projects/Demand_Side_Models/docs/a_inclusive_culture.htm)
6. Banfalvy, C., Quality of life and unemployment: An empirical study about the effects of unemployment on people with disabilities, 1994
7. Berkeley, V. Supported Employment and National Occupational Standards (NOS),  
<http://www.ukstandards.co.uk>
8. Griffin, C./Hamms, D./Geary, T. (2007): The Job Developer's Handbook. Paul H. Brookes Publishing Co., Baltimore
9. Hiring People With Disabilities - The Business Case,  
<http://www.onlinehumanresources.net/hiring-disabled-employees.html>
10. Francisco de Borja Jordán de Urríes, Supported Employment, International Encyclopedia of Rehabilitation, <http://cirrie.buffalo.edu/encyclopedia/en/article/241/>
11. Learning Disabilities Work Experience Week,  
<https://www.inclusiveemployers.co.uk/blog/learning-disabilities-work-experience-week>
12. Mental Health & Employment, Helping People to Stay in Employment, Toolkit for Employers, European Union Programme for Employment and Social Solidarity – PROGRESS (2007 – 2013) March 2012
13. Mental Health & Employment, Helping People to Stay in Employment, Toolkit for Individuals, Toolkit for Employers, European Union Programme for Employment and Social Solidarity – PROGRESS (2007 – 2013) March 2012
14. Measuring Quality of Life in the Workplace – COPE Foundation 2008
15. Occupational Handbook Overview, <http://www.bls.gov/ooh/community-and-social-service/rehabilitation-counselors.htm>
16. Osburn, J., Overview of Social Role Valorization Theory,  
<http://www.socialrolevalorization.com>
17. Promoting Inclusive Society, Dark and Light's Theory of Change,  
<http://www.lightfortheworld.nl/docs/policies-and-papers/inclusive-society.pdf>
18. Rosenfeld, J. Role of Schools For Handicapped Children at Issue. Education Week. Retrieved 2009-03-25 (February 8, 1989)
19. Supported Employment National Occupational Standards, 2006
20. Tucker, D., & Womeldorff, J., Accommodation and Compliance Series: Job Coaching in the Workplace, <http://askjan.org/topics/jobcoaching.htm>

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

21. Morgan, R., Schultz, J. and Joel Johnson, Placement of Young Adults with Autistic Disorders Syndrome into Employment, <http://essentialeducator.org/>
22. Westbrook, John D., Chad Nye, Carlton J. Fong, Judith T., Adult Employment Assistance Services for Persons with Autism Spectrum Disorders: Effects on Employment Outcomes, March 2012

**Wan, Ta**





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



*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.*