

Наемане на хора с увреждания

Увреждане и наемане

Защо увреждането има значение?

- Защото безработните с трайни увреждания са една от неравнопоставените групи на пазара на труда. Те са 14 579 в края на 2012 г. Според Световната здравна организация те са около 70 милиона. Ето защо е много вероятно вече да сте наели хора с увреждания и те да са част от екипа Ви.
- Защото дискриминирането на хора с увреждания е не само неетично, то е неуместно и е огромно пилеене на човешки потенциал.

От бизнес гледна точка

Все повече организации насочват вниманието си към хората с увреждания, най-често като част от стратегиите си за разширяване на многообразието сред служителите. Те разбират, че това многообразие сред служителите в екипа им носи много бизнес ползи и е основен фактор за ефективността, продуктивността и успеха на организацията като цяло.

Въпросът за включването на хора с увреждания в многообразен екип е задължаващ. Работодателите, наемащи хора с увреждания, са открили че:

- Те разширяват възможностите за набиране на квалифицирани служители, което е особено полезно там, където са необходими нови знания и умения или липсват кадри, които да бъдат наети.
- Хората с увреждания са продуктивни и надеждни служители.
- Хората с увреждането остават по-дълго в конкретната компания, по-лоялни са към работодателите си и претърпяват по-малко инциденти на работното си място.
- Повечето от хората с увреждания имат минимални изисквания и минимални нужди за приспособяване на работното място.
- Моралът на служителите и развитието на екипа се повишават, когато компаниите осигуряват равнопоставеност между колегите.
- Те успяват да запазят ценните възможности, умения, опит и експертни знания на служителите вътре в компанията като в същото време спестяват разходите за набиране и наемане на нови хора.
- Компаниите, достъпни за клиенти с увреждания, са много по-достъпни и привлекателни за всички потребители и инвеститори.
- Подобрява публичния имидж на компанията показвайки, че, освен икономическите ползи, тя преследва и социални цели.

Често задавани въпроси

• Наемането на хора с увреждания трябва да бъде вид корпоративна социална отговорност или обичаен процес на управление на човешките ресурси в една компания?

Когато набирате хора за дадени позиции, набирането на служители с

увреждания трябва да бъде част от този процес и да включва всички процедури и стъпки по набиране и подбор. Т.е. когато набирате кандидати за дадена длъжност имайте предвид, че за нея могат да кандидатстват и хора с увреждания.

- **Какви позиции са/не са подходящи за хора с увреждания?**

Хората с увреждания работят успешно на множество позиции, индустрии и професии. Също както и при хората без увреждания това зависи от уменията, обучението и квалификацията на всеки отделен служител.

- **Ще ми струва ли наемането на човек с увреждания повече разходи за осигуровки и обезщетения?**

Не. Цената на осигуровки е една и съща. Същото се отнася и за разходите за обезщетения. Това е така, тъй като проучвания показват, че хората с увреждания по-рядко претърпяват инциденти и по-рядко се оплакват от работодателя си от хората без увреждания.

- **Ако е необходимо специално оборудване или приспособяване на работното място, то ще бъде ли скъпо?**

Повечето хора с увреждания нямат нужда от скъпо оборудване или приспособяване на работното място, а за тези които имат нужда, работодателят може да подготви конкурсно предложение пред Агенцията за хората с увреждания.

- **Ще си взимат ли служителите с увреждания повече болнични?**

Няма факти, които да показват това.

- **Ще е необходимо ли да отделям повече време за обучение и наглеждане на служителите с увреждания? Ще трябва ли постоянно някой да им помага?**

Не и ако служителите с увреждания имат необходимите знания и умения за работата. Ако се нуждаят от допълнително обучение, то ще бъде само през пробния период.

- **Къде да потърся хора с увреждания, които търсят работа?**

Използвайте услугите на консултантите по заетостта на хора с увреждания в Центровете за подкрепа <http://center.nsrhu.bg/> в гр.София, Враца, Панагюрище, Сливен, Варна, Омуртаг и Свиленград, неправителствени организации и специализирани борси, бюрата по труда.

- **С кого да се свържа, за да изградя достъпна архитектурна среда на работното място и да оцени нуждата от помощни средства?**

Използвайте услугите на консултанти, които да оценят работната среда и да предложат решения за нейната достъпност.

- **Как да бъда сигурен, че човекът с увреждане ще се впише в екипа? Как ще реагират колегите му?**

Специалистите от Центровете за подкрепа към НСРХУ ще проучат атмосферата

в офиса и ще дадат обратна връзка на мениджърите с цел те да бъдат сигурни, че е направено всичко необходимо преди конкретният човек да започне работа. Ако е необходимо, тези специалисти могат да осигурят обучение на останалите членове на екипа относно работата с човек с увреждане.

- **Как трябва колегите да се отнасят с човек с увреждане на работното място?**

С уважение и опазване на личното достойнство – точно каквото е и отношението към останалите служители.

- **Какво ще се случи, ако нещата не потръгнат?**

Шансовете всичко да бъде наред са много големи – проучванията показват, че хората с увреждания се представят добре на работното си място и се задържат дълго време в компанията. Ако обаче нещата все пак не потръгнат, можете да приложите обичайните си мерки за справяне с проблеми с представянето.

Накарайте всичко писано до тук да работи – стъпка по стъпка

Тази част описва стъпка по стъпка процеса на предоставяне на равни възможности от работодателя.

Стъпка 1

Обвързване на знанията и уменията с конкретна длъжност - Открийте подходяща позиция

Първата стъпка в процеса по наемане на човек с увреждане е да изготвите таблица с минималните изисквания за заемане на дадената длъжност за всяка позиция в компанията. Това ще Ви помогне да идентифицирате работни места, които могат да бъдат заети от хора с увреждания, а също така и да идентифицирате увреждания, които позволяват на служителите да заемат дадена позиция. Ето и пример за такава таблица за работни места в хотелиерския бранш:

Длъжност	Физическа увреждане		Слухови увреждания		Зрителни увреждания	
	Средно	Сериозно	Средно	Сериозно	Средно	Сериозно
Лидер на екип/Мениджър	да	да	да		да	да
Касиер	да	да	да		да	да
Рецепционист	да	да	да		да	
Фронт офис/PR мениджър	да				да	
Управител на ресторант	да				да	
Туристически агент	да				да	
Резервации (не по телефона)	да	да	да	да	да	да

Стъпка 2

Политика по наемане

Разработете официална политика, за да осигурите равни възможности и недопускане на дискриминиране в процеса на набиране, повишение, преместване, кариерно развитие и обучение. Целта на тази процедура е да осигури мерки не само срещу случаите на дискриминация въз основа на увреждане, но и срещу условията и изискванията, поставяни пред хората с увреждания, които биха имали дискриминационен ефект. Това ще позволи на работодателите да избягват случаите на пряка и непряка дискриминация.

Документът трябва да включва всички политики, процедури и практики, които мениджърите на средно ниво и специалистите по човешки ресурси могат да използват, за да бъдат сигурни, че решенията за набиране, подбор, обучение, повишение и кариерно развитие са основани единствено на обективни и свързани с работата критерии. Наличието на такава официална политика ще осигури това, че не-дискриминацията е нормативен принцип, залегнал в основата на процедурите по набиране и наемане във всички отдели и клонове на компанията.

Стъпка 3

Процес по подбор

Използвайте личностни и длъжностни характеристики

Личностната характеристика определя критериите, които трябва да бъдат покрити, за да заемете дадена позиция. Използването на личностна характеристика е полезно, тъй като не разчитате на потенциално дискриминационни критерии или на такива, нямащи отношение към процеса на подбор. Личностната характеристика трябва да се основават на длъжностната характеристика за съответната позиция, тъй като тя обикновено представлява описание на това как служителят, заемащ конкретната позиция, се вписва в екипа на компанията, съпоставено с опита и уменията, необходими за заемане на дадена позиция. Личностната и длъжностната характеристики трябва да бъдат преразглеждани всеки път, когато се използват, за да бъдете сигурни, че все още са актуални.

Пример за дискриминираща обява за работа – На първо място в обявата се казва, че успешните кандидати трябва да имат шофьорска книжка. Работата включва посещения на хората по домовете. Условието за шофьорска книжка може да попречи на хората с увреждания да кандидатстват за тази работа, тъй като те могат да я вършат и без да имат шофьорска книжка, използвайки градския транспорт. Следователно това е дискриминация. Ако вместо това в обявата бъде записано, че кандидатите трябва да имат желание да пътуват, условието остава ясно, но няма изискване как да става пътуването и не се изключват кандидатите, които нямат шофьорска книжка заради увреждането си.

Критериите за заемане на дадена позиция трябва да са градиращи и да бъде ясно кои са основните и кои са не дотам важните изисквания. Разделянето на задължения на основни и не дотам важни ще Ви бъде полезно, когато трябва да определите кои аспекти от работата могат да бъдат делегирани на друг служител, ако това е необходимото „пригаждане“ на работното място за човек с увреждане.

Основните задължения за позицията „Офис асистент“ може да включват комуникация с клиентите, попълване на данни. Второстепенните задължения,

като изпращане на писма изпращане на писма, могат да бъдат делегирани на друг служител, ако това е необходимо.

Достъпни обяви за работа

Добре е работодателите да бъдат сигурни, че процесът по набиране привлича кандидатури на колкото може повече потенциални служители, включително и хора с увреждания. Ето и някои съвети:

- Включете приветстващи и окуражаващи изрази в обявата си за свободно работно място, които да мотивират хората с увреждания да кандидатстват за позицията. Тъй като това е публична обява, по този начин Вие заявявате публично ангажираността на компанията си да осигури равни възможности в процеса на подбор на кандидати за съответното свободно работно място. Примери за това са изрази като:
 - „Приветстваме кандидатури от всички заинтересовани кандидати и ценим многообразието в екипа си.”
 - „Можем да приложим гъвкави трудови договори”
 - „Кандидатите се оценяват единствено според техните възможности”
 - „Ние сме работодател, който осигурява равни възможности при кандидатстване”
- Сложете лого „Позитивни към хората с увреждания”.
- Преценете къде да публикувате обявата, за да стигне до хората с увреждания.
 - Използвайте услугите на агенции, които работят изключително с хора с увреждания;
 - Публикувайте обявата в издания, чиято целева група са хората с увреждания;
 - Разпространете обявата чрез неправителствените организации на хора с увреждания;
 - Публикувайте обявата в Интернет.
- Помислете как да стимулирате хората с увреждания, които вече работят, и които по някакъв начин представляват хората с увреждания, търсещи работа.
- Публикувайте обявата в различни видове медии – печатни, Интернет и т.н.

Формуляр за кандидатстване

Особено внимание трябва да бъде обърнато на това да бъдете сигурни, че хората с увреждания не биват дискриминирани в начина, по който се кандидатства за дадено работно място.

Формулярите за кандидатстване трябва да бъдат прегледани, за да бъдете сигурни, че те могат да бъдат достъпни в различни формати. Тези формати зависят от индивидуалните нужди, личните предпочитания и достъпа до технологии и могат да включват по-едър шрифт, аудио запис, получаване на формулярите по email, на дискета, диск или флаш памет, на Брайлово писмо и др. Тези алтернативни формуляри трябва да изискват същата информация, която изискват и стандартните формуляри. Добре е във формулярите да включите заявления като например:

„Този формуляр е достъпен и в алтернативни формати. Моля, свържете се с (име, телефонен номер, email, факс и номер на мобилен телефон на служителя, който отговаря за това във Вашата компания), за да ги получите в подходящ формат.”

Формулярите за кандидатстване не трябва да изискват информация, която не е

необходима или поставя човека с увреждане пред дилема. Например премахнете въпросите за шофьорска книжка или здравословно състояние, освен ако тази информация не е от значение за длъжността, което е записано в личностната характеристика.

Уверете се, че сте осигурили на кандидатите възможността да Ви разкажат за различен от традиционния трудов опит, тъй като някои хора с увреждания може да не са имали възможност да следват традиционния път на кариерно развитие. Например може да са придобили опит като доброволец в благотворителна организация или да притежават друг ценен опит.

Осигурете на кандидатите възможност да Ви кажат (посредством стандартен въпрос във формуляра за кандидатстване) дали се нуждаят от някакви помощни средства за интервюто. Уточняването на тази информация предварително ще помогне на кандидата с увреждане да се чувства по-сигурен по време на интервюто, а на Вас – да осигурите необходимите помощни средства. Тази информация не бива да бъде използвана като част от подборния процес, освен ако не използвате сигурна система за интервюиране на кандидатите. Ето и един пример:

„В процеса на подбор ние ще осигурим необходимите помощни средства на кандидатите с увреждания.

Смятате ли, че имате някакво увреждане или здравословен проблем?

Да Не

Какви помощни средства са ви необходими, за да проведем интервю?”

Критерии за подбор

Критериите за подбор на кандидатите не трябва да дискриминират хората с увреждания. Тези критерии трябва да са обвързани с позицията, за която се прави подбор и не трябва да поставят кандидатите с увреждания в неравностойно положение по време на подборния процес.

Служителите, ангажирани в подборния процес, трябва да бъдат наясно, че кандидатурите на хора с увреждания трябва да бъдат разглеждани безпристрастно, независимо в какъв формат са получени.

Когато вече знаете, че съответният кандидат има увреждане:

- Помислете как необходимите помощни средства ще позволят на кандидата с увреждане да покрие изискванията за заемане на вакантното работно място.
- Преценете дали човекът с увреждане ще покрие критериите за заемане на вакантното работно място с осигурените му помощни средства.
- Бъдете гъвкави, когато говорите за това как тези критерии могат да бъдат покрити от човек с увреждане – въпросът е „дали”, а не „как”.

Обърнете внимание дали използваните във Вашата компания критерии за подбор не дискриминират кандидатите с увреждания и дали е възможно да бъдат осигурени такива помощни средства, които да им позволят да работят толкова ефективно, колкото останалите служители в компанията.

Ето и някои примери за дискриминиращи критерии:

- Шофьорската книжка е стандартно условие. Но наистина ли е необходима? Не може ли служителят да върши работата си използвайки обществения транспорт или личен шофьор?
- Изискването за работа с конкретен компютърен софтуер може да лиши някои

хора от възможността да кандидатстват за дадена позиция. Много хора използват адаптирани технологии със собствен софтуер. Това може да звучи неразбираемо, но върши същата работа и затова отказът за наемане на човек с увреждане въз основа на този критерий е дискриминация.

- Условието за „привлекателна външност“ за човек, който ще обслужва клиенти, е дискриминация още повече, че клиентите се интересуват не толкова от красотата на човека, който ги обслужва, колкото от това той да им бъде полезен и да ги обслужи с усмивка. Отказът на такава длъжност да бъде назначен човек с увреждане би било дискриминация, ако той се основава на това, че кандидатът не покрива Вашите критерии за привлекателност.
- Взимането на решения въз основа на предположения за всички хора с дадено увреждане, т.е. всички хора с дадено увреждане да бъдат слагани под общ знаменател.
- Изискването за квалификация, която не е необходима или не е от първостепенно значение за конкретната позиция, също е дискриминация. Ако човек с увреждане не притежава такава квалификация, например ако е посещавал специализирано училище, където не е имал възможност да получи добра квалификация, и въпреки това има необходимите умения и компетенции, логично е изискването за квалификация да отпадне.

Трябва да оцените индивидуално кандидатурите и да изготвите списък с подходящите кандидати, взимайки предвид критериите, подредени по приоритетен ред. Ако провеждате интервю, специализирано за хора с увреждания, поканете всички кандидати, покриващи минималните критерии за заемане на конкретната длъжност. Ако прекалено много кандидати покриват тези критерии и за да направите подбора са Ви необходими още критерии, уверете се, че те не дискриминират евентуалните кандидати. Най-доброто нещо, което можете да направите е да се фокусирате върху позитивните действия, така че да подкрепите кандидатите с увреждания.

Интервю

А)Подготовка

Опитайте да осигурите необходимите помощни средства, ако такива са необходими, като част от подготовката си за интервюто. Тези помощни средства са толкова индивидуални, колкото са и нуждите на хората с увреждания. Основните видове помощни средства включват:

- *Преодоляване на проблеми, свързани с физическите характеристики на Вашия офис* – например може да са необходими помощни средства, които да направят офиса Ви достъпен, или може да е необходимо специално обособено място за паркиране.
 - *Уверете се, че кандидатите с увреждания не биват поставяни в неравностойно положение* – например рецепционистите трябва да бъдат обучени как да подпомагат достъпа на хора с увреждания, които идват за интервю; необходимо е да бъде осигурен жестомимичен превод за кандидатите с увреден слух или пък различните документи и тестова да бъдат осигурени в различни формати, за да бъдат достъпни за хора със зрителни увреждания
- Във всички формуляри за кандидатстване и покани за интервю трябва да

присъства въпросът дали съответния кандидат има нужда от специални помощни средства, за да присъства на интервюто.

Най-добрият начин да подготвите необходимите на кандидата с увреждане помощни средства е да го попитате директно за неговото увреждане като част от процеса на кандидатстване. Ако даден кандидат е декларирал, че има увреждане, добре е предварително да се свържете с него и да се информирате дали ще има нужда от помощни средства и какви точно. Това трябва да стане веднага щом разберете, че такива средства може да бъдат нужни, тъй като е възможно да ви бъде необходимо повече време за да ги осигурите, например да наемете жестомимичен преводач, когато интервюирате кандидат със слухово увреждане.

Б) Осигурете обучение на интервюиращите

Интервюиращите трябва да бъдат обучени много добре за работа с хора с увреждане и предоставяне на равни възможности на всички кандидати. Те трябва да познават много добре политиката на компанията за наемане на хора с увреждания. Освен това за интервюиращите ще бъде полезно да бъдат обучени в начина на комуникация с кандидати с увреждания.

Обучението на интервюиращите за работа с кандидати с увреждания може да включва:

- Как да избягват дискриминирането на хората с увреждания;
- Как да избягват поставянето на хората с увреждания в по-неравностойно положение в сравнение с останалите кандидати;
- Как да избягват дискриминирането чрез начина, по който трудовите договори и обявите за свободни работни места се съставят или пък в резултат от някакви физически характеристики, независещи от самия кандидат.
- Как да осигурят необходимите помощни средства, за да премахнат всички пречки, пред които се изправя човек с увреждане или здравословен проблем, което включва осигуряването на подходящи условия или помощни средства за хората с увреждания по време на интервюто или повече време за дискусии относно увреждането на кандидата и необходимите помощни средства.

В) Интервю

Всички процедури по интервюиране и подбор трябва да бъдат обективни и точни. Като интервюиращ вашата цел е да подберете най-добрия кандидат за съответната позиция. Ето защо не бихте искали да пропуснете потенциала на кандидат с увреждане.

Не давайте воля на собствените си предположения и неразбиране за същността на уврежданията – много често хората с увреждания намират иновативни начини да вършат всекидневните си задължения с или без техническа помощ или помощ от колеги.

Също така е важно хората с увреждания да получат шанс да разкажат за възможностите и потенциала си по време на интервюто. Всякакви въпроси относно здравословното състояние на кандидата трябва да са обвързани единствено с възможността му да изпълнява служебните си задължения. Много полезно би било да позволите на човека сам да разкаже за възможностите и ограниченията си, тъй като той ги познава най-добре. Това може да Ви помогне да разберете дали той има

нужда от помощни средства и какви са те.

Добре е да задавате на кандидатите едни и същи основни въпроси, а следващите въпроси трябва да зависят от отговорите на основните. Също така е добре да съхранявате запис от всяка едно интервю. Непосредствено след всяко отделно интервю трябва да оцените съответния кандидат обективно. Добре е да използвате предварително утвърдени процедури и да основавате процеса на подбор на ясни критерии.

Трябва да имате предвид необходимите помощни средства, които биха помогнали на кандидатите да изпълняват служебните си задължения, като например делегиране на част от задачите на други служители или да бъдете по-гъвкави в работното време. Помнете, че процесът по подбор трябва да бъде основан на способностите на кандидата след като му бъдат осигурени всички необходими помощни средства

Примери за необходими помощни средства

Обикновено кол център наема мениджъри на средно ниво на пълно работно време. Жена с ревматоиден артрит кандидатства за позицията на мениджър. Заради болката и умората, свързани със здравословното ѝ състояние, тя иска от своя работодател да бъде наета на половин ден. Кол центърът се съгласява. Освен това ѝ осигуряват помощни средства, които тя ползва на работното си място.

Кандидат за административна позиция изглежда не най-добрия човек за длъжността, тъй като в резултат от увреждането си (артрит на ръцете) пише на компютър твърде бавно. Ако бъдат осигурени необходимите помощни средства (например пригодена клавиатура), скоростта на писане на този кандидат ще бъде сравнима с тази на останалите кандидати. Следователно интервюиращият може да помоли кандидата да донесе своя клавиатура за теста или да му осигури такава и по този начин да му осигури равни условия с останалите кандидати.

Стъпка 4

Помощни средства на работното място

Препоръчително е, когато предложите вакантната позиция на конкретен човек с увреждане, да го поканите да огледа помещението, в което ще работи и да Ви помогне да осигурите необходимите помощни средства и оборудвате работното му място.

Има три групи помощни средства, които могат да бъдат осигурени поотделно или в комбинация:

Начин на работа – начинът, по който работния процес е организиран и управляван.

Пример: ако е невъзможно или е много трудно за служител с увреждане да присъства на срещи извън работното си място, можете да осигурите телефонна или видео връзка. За да избегнете влиянието на дългото пътуване върху здравето на съответния служител, можете да му позволите да работи от дома си.

Работно време – съобразете работното време на служителя с увреждане така,

че да му осигурите възможност да провежда лечение или рехабилитация. То може да варира от пълно, но гъвкаво, работно време до почасова работа или работа със споделени служебни задължения.

Други помощни средства – Този тип помощни средства включва всичко от оборудване и помощ от колеги до осигуряване на достъпна архитектурна среда. Най-често използваните помощни средства от тази група са ортопедични столове, ергономични клавиатури и специализиран софтуер.

Примери за приспособено работно място

Възможно е дизайнът на работното място да затруднява човек със слухово увреждане, тъй като той работи в голямо общо помещение, а подът в него е твърд и това му пречи да чува добре. Тези пречки могат да бъдат избегнати като преместим съответния служител в по-малка стая с дървен под.

Преди човек със увредени слух и зрение да започне нова работа е добре той да посети работното си място и да прецени какво ще му бъде необходимо. Той и работодателят се споразумяват за това какво точно трябва да бъде направено. Работодателят си грижи всички документи да бъдат подготвени на Брайлово писмо, останалите служители да бъдат подготвени да комуникират с него, а неговият мениджър и колегите му да бъдат подготвени да му предоставят равни възможности.

Може би ще е уместно да потърсите услугите на специалисти в работата с хора с увреждания за съвети и повече информация.

Всичко това трябва да бъде направено колкото се може по-скоро, тъй като осигуряването на помощни средства може да отнеме повече време. Също така за човекът с увреждане, който започва работа, може да е необходимо да се увери, че са му осигурени всички необходими помощни средства и те са подходящи за него.

Достъпна архитектурна среда

Една от най-често срещаните пречки е достъпността на офиса, което включва помощни средства, пригаждане на офис техниката и адаптирането на работното място. Това си прави с цел да осигурите достъп на човека с увреждане да работното му място и да подпомогнете работата му.

Осигуряването на достъпна архитектурна среда ще Ви позволи да:

- предвидите помощни средства, които ще бъдат полезни за всички хора, включително и тези с увреждания;
- спестите пари от обновяване на офиса си;
- изгражда репутация на модерен, приветстващ хората с увреждания, проактивен работодател на Вашата компания;
- докажете, че ангажираността с проблемите на хората с увреждания е част от дейността на Вашата компания.

Одит на достъпността

Одитът на достъпността е първата стъпка в изграждането на достъпна архитектурна среда. Той е важен инструмент за идентифициране на недостъпните места не само в корпоративната сграда, но и в околното пространство (детски площадки, паркинги и т.н.). Одитът на достъпността осигурява основни насоки, въз основа на които могат да се правят по-нататъшни препоръки. В резултат от доклада

за достъпността компаниите, работещи в сферата на услугите, са по-добре подготвени да осигурят на служителите и мениджърите си специфични срещи, на които да се дискутира какво могат да постигнат в краткосрочен и дългосрочен план в областта на обслужването на хора с увреждания.

Елементите, включени в одита на достъпността, зависят от вида и същността на средата, която ще се реконструира. Сградите и помещенията са различни и въпреки че има елементи, които се използват във всички видове сгради, няма две, които да са абсолютно еднакви. Основните елементи, включени в един доклад за достъпността, са:

- Стигане до сградата – достъп от улицата или паркинга, осветление, маркировка, бордюри и пътни съоръжения.
- Влизане в сградата – входове, външни стълбища, прагове, врати, фоайета и рецепции, места за сядане, осветление.
- Придвижване вътре в сградата – коридори, врати, вътрешни стълбища, асансьори, вътрешна сигнализация, подови настилки, вътрешно оформление и осветление.
- Използване на помещенията – тоалетни, бани, съблекални, спални, места за хранене, барове, осветление, отопление, ключове за лампи, ръкохватки, мебели, телефон, аларма, приспособления за безопасност и опазване на здравето, отношение на персонала и мениджмънта.
- Разкриване на алтернативни начини за осигуряване на достъп до услуги – там, където физическите затруднения правят достъпа до услугите невъзможен или прекалено труден.
- Излизане от сградата в случай на спешен случай – аварийни изходи, аварийно осветление и система за известяване и помещения за подслон;
- Комуникационни системи – комуникационни материали и инструкции, принтирани и on-line, обучителни материали, наръчници и др.

Пълният одит на достъпността включва посещаване на различни помещения, изготвяне на проучване за достъпността, снимки и дискутиране на възникналите въпроси с мениджмънта на компанията. Цената на одита на достъпността зависи от естеството на компанията. Услугата се заплаща на часова база плюс разходите за пътуване и обикновено се правят неформални дискусии, на които се уточняват изискванията и крайната цена. Важно е да бъдете сигурни, че хората, които правят одита за достъпността, имат достатъчен опит в тази сфера. Не е достатъчно одиторът да бъде архитект, инженер или строителен инспектор.

Помощни средства

Помощните средства са технически приспособления или услуги като азбучни дъски, текстови телефони или софтуеър, конвертиращ текст в говор, които помагат на хората с физически или емоционални проблеми да изпълняват определени действия и задачи. Това може да е от решаващо значение за изпълнението на служебните задължения и представянето на работното място на хората с увреждания. Ето и примери за най-често използваните помощни средства:

А) Средства, подпомагащи хората със слухови увреждания **Аудио-сигнализационна система**

Аудио-сигнализационната система подобрява комуникацията с хора със слухови увреждания, изолирайки околния шум и подсилвайки важната информация. Има много различни модели, а опциите са: преносим; настолен; вградени и дискретни персонални устройства; комплекти, които могат да бъдат инсталирани на индивидуални компютри или да покриват цели зали.

Преносими усилватели с говорители

Вградените говорители или слушалките създават засилен стерео звук с цел служителя да чува околните. Устройството позволява участието в разговори, независимо дали става въпрос за комуникация в кафене, малки групи или по-големи събрания. Някои модели имат опцията да изолират звуци от среда, в която е инсталирана аудио-сигнализационна система.

Б) Помощни средства за ползване на компютър

С помощта на някои средства и специализиран софтуер повечето хора със зрителни увреждания са способни да използват офис техниката напълно самостоятелно. Ето и най-често използваните помощни средства в офиса:

ЕКРАНИ С УВЕЛИЧАВАЩА ЛУПА

Увеличаващите лупи са пластмасови плоскости, които се поставят пред екрана на компютъра и предлагат различно ниво на увеличение. Някои модели могат да бъдат закрепяни пред монитора. Като цяло обаче качеството на увеличението, постигнато с лупа, не е толкова добро, колкото това, постигнато със специализиран софтуер.

КЛАВИАТУРИ С ПО-ГОЛЕМИ НАДПИСИ ВЪРХУ БУТОНИТЕ

Има два вида клавиатури с по-големи надписи върху бутоните. Тези клавиатури са със стандартен размер, но надписите върху бутоните са с 400% по-големи от стандартните. Има ги с черни букви на бял или жълт фон или бели букви на черен фон.

СОФТУЕР, РАЗПОЗНАВАЩ ГЛАС

Софтуерът, разпознаващ глас, предлага на потребителите алтернатива на писането на текст на компютър. Това е възможно решение за хора, които изпитват трудности в използването на ръцете си или такива, които имат дислексия и не е препоръчителна опция за хора с частично или напълно увредено зрение. Това е така, защото комбинацията от оборудване, което разпознава глас, е твърде скъпа и изисква специално обучение.

ЧЕТЯЩ СОФТУЕР

Стандартен компютър, независимо дали е настолен или лаптоп, може да бъде адаптиран с инсталирането на четящ софтуер, който позволява на компютъра да „говори“. Този софтуер изговаря текста и си фокусира върху навигацията, четейки менютата, съобщенията, различните полета и т.н. Компютърът се управлява чрез стандартна клавиатура, използвайки комбинации от бутони вместо мишка.

Стъпка 5

Встъпване в длъжност

Поетапно/Подпомагано встъпване в длъжност

Това е най-доброто, което можете да направите, за да въведете нов служител в длъжността му. Встъпването в длъжност е шанс за новопостъпилите служители за пръв път да срещнат новите си колеги, да опознаят помещенията и компанията като цяло. Имайте предвид, че за току-що назначените служители всичко ще бъде ново и може да възникнат неочаквани обстоятелства.

Бъдете внимателни към хората, които имат желание да работят въпреки увреждането си и се уверете, че са осигурени всички помощни средства, необходими за този етап на процеса по назначаване. Обикновено този въпрос зависи в голяма степен от индивидуалните потребности и е добре да бъдете наясно с тях преди човекът с увреждане да започне работа.

Някои хора с увреждания може би ще се нуждаят от повече време, за да свикнат с новата работа. Може би ще е уместно да им осигурите по-дълъг встъпителен период от този на останалите служители. Това е още по-необходимо, когато да бъдат изпробвани помощните средства.

В някои случаи е добре да определите човек от екипа, който да подкрепя и обучава новия служител за даден период от време. *Например човек със Синдром на Аспергер, форма на аутизъм, може да изпитва трудности в съвместната работа и комуникацията с други хора. Необходимото помощно средство (разбира се със знанието на самия човек) би било да запознаете колегите със състоянието му и да му организирате менторска програма на работното място.*

Няколко компании, с помощта на специалисти в областта на работата с хора с увреждания, успяват да задържат и подкрепят своите служители с увреждания във фазата на встъпването им в длъжност. Тези специалисти подпомагат идентифицирането на възможни проблеми и тяхното разрешаване в периода докато човекът с увреждане се почувства комфортно на работното си място.

Добре е да се стараете да окуражавате независимостта и увереността на хората с увреждания да избягват обидите от страна на останалите колеги.

Уверете се, че служителите Ви подкрепят колегата си с увреждане

Осигурете на линейните мениджъри и колегите на новия служител необходимото обучение за предоставяне на равни възможности на хората с увреждания, научете ги да бъдат по-толерантни към човека, неговото увреждане и ползването на помощни средства. Това е особено важно когато успешното използване на помощните средства зависи от помощта на всички служители. Обучението трябва да бъде проведено в точното време, така че служителите да не виждат в лицето на колегата с увреждане потенциална заплаха или проблем, а помощните средства – като фаворитизиране.

Стъпка 6

Управление на трудовото представяне и увреждане

В някои компании отговорността за трудовото представяне и управлението на хора с увреждания носят служителите по управление на човешките ресурси, координаторът по въпросите на хората с увреждания или друг служител със специални знания. Ето защо е важно да внедрите стандартна, точно дефинирана процедура.

Управлението на увреждания трябва да бъде прилагано на практика във всички

аспекти на набирането, подбора и назначаването, както и в управлението на трудовото представяне. За да бъде ефективен този процес, трябва да бъдете сигурни, че всички политики, процедури и практики улесняват наемането на хора с увреждания.

Подходът „Управление на уврежданията“ трябва да обвързва всички фактори, които трябва да се имат предвид, включително:

- Как увреждането на служителя се проявява или може да се прояви на работното място;
- Как ефектите от увреждането могат да бъдат премахнати чрез осигуряването на помощни средства;
- Как необходимите помощни средства ще бъдат внедрени и как ще бъде оценена тяхната ефективност.

Процес по управление на уврежданията

Етап 1

Идентифицирайте служителите, които може би ще се нуждаят от управление или помощ, свързани с увреждането му.

Етап 2

Поставете началото и управлявайте процесите по провеждане на интервюто, оценяване, взимане на решения и оценка.

Когато управлявате увреждане или хроничен здравословен проблем на нов служител, дискутирайте с него дали са му необходими някакви помощни средства и какви са те. Това включва:

- Проучване на личностната и длъжностната характеристики с цел идентифициране на основните задачи и стандарти за работа за на конкретния човек на конкретното работно място.
- Планирайте оценка от специалисти като консултант по достъпността, експерт по ергономичността, специалист по наемане на хора с увреждания;
- Сравняване на докладите с цел оценяване на изводите в тях и преценяване кои помощни средства са необходими и подходящи.

Етап 3

Помощните средства трябва да бъдат внедрени и тествани, за да се оцени тяхната ефективност за определения човек на конкретното работно място.

Етап 4

Там, където не може да се намери ефективно помощно средство, **служителят може да бъде преназначен на друго работно място**, вместо да бъде освободен.

Стъпка 7

Кариерно развитие

Често срещана грешка е да се пренебрегва човек с увреждане за повишение като мениджър на средно или висше ниво, защото няма да може да се справя със задълженията заради увреждането си. Най-добрата практика е редовно да следите докладите за представянето и ако конкретен човек се справя много добре с работата си, да си осигурите възможност да дискутирате дали той би могъл да се справи със задачите, ако бъде повишен или преместен в друг отдел.

Възможно е някои хора с увреждания да се нуждаят от помощ, за да бъдат по-уверени в собствените си възможности да бъдат обучени като мениджъри или други възможности за повишение, които им се предлагат. Когато е смятано, че е подходящо, осигурете обучение специално за служителите си с увреждания, предоставяйки им например възможност за проактивно личностно развитие, ако искате да ги окуражите да кандидатстват за мениджърски позиции.

Освен това можете да пригледите мениджърската позиция за съответния човек с увреждане като делегирате някои от по-второстепенните задължения на друг служител в екипа. Други задължения на позицията, чието изпълнение изглежда трудно или невъзможно, можете да размените със задълженията на друг член на екипа. Този гъвкав подход означава, че можете да капитализирате възможностите на служителите си без да обръщате внимание на маловажните ограничения.

Наставничество

Наставникът е мъдър и доверен съветник. Наставничеството е полезен начин да окуражите и подкрепите кариерното развитие на своите служители и може да е особено полезно в предоставянето на възможност, извън обичайните служебни връзки, да ги направите по-уверени в собствените им възможности и да откриете областите, в които те не са толкова уверени.

В някои случаи може да бъде полезно служител с увреждане да бъде наставяван от друг служител с увреждане, който вече е направил кариера. Тъй като и двамата имат увреждания, те може да са по-склонни да изградят връзка по между си и да споделят жизнения си опит от хора без увреждане. По тази причина всички наставници, независимо дали имат или нямат увреждане, за да бъдат такива, трябва да преминат обучение.

Колегиална система

Колегиалната система е вид наставничество, при която един служител трябва да се грижи за друг.

- Това включва служител, който работи отдавна в компанията, да работи заедно с новопостъпилите колега докато той учи или просто някой да му помага, ако възникне проблем.
- Това е полезен вид подкрепа за служителите с увреждания както в краткосрочен, така и в дългосрочен период. Винаги е полезно да знаеш към кого да се обърнеш, когато възникне проблем или за да реши проблем, който е бил игнориран или труден за решаване.
- Подкрепата трябва да бъде редовно преразглеждана, за да се избегне зависимостта на служителя с увреждане от нея. Отпадането на подкрепата трябва да бъде планирано да стане със съгласието на съответния служител и неговия наставник.

Стъпка 8

Развивайте уменията на хората с увреждания

Най-големият проблем, пред който са изправени толерантността и равните възможности за хората с увреждания, е липсата на подходящи умения и възможности в хората с увреждания, от които работодателите могат да избират.

Уменията, които днешните работни места изискват, се разминават с тези, които специализираните училища, преквалификационните курсове или училищните практики предоставят. Тази липса на подходящо обучение резултира в по-малкия брой хора с увреждания, които работодателите могат да наемат.

Емпиричен метод

Компаниите могат да способстват за повишаване броя на наетите кандидати с увреждания като предприемат действия, които разкриват на служителите безценната реалност, динамика и особености на работната среда. Емпиричният метод може да помогне на кандидатите с увреждания не само да развият подходящи способности, но и да определят позициите, на които да обърнат по-сериозно внимание в процеса на търсене на работа, тъй като биха били подходящи за тях. Подпомагайки развитието на потенциала и повишавайки вероятността кандидатите с увреждания да бъдат наети, работодателите увеличават броя на подходящите кандидати, които биха могли да наемат в компаниите си.

- **Работни посещения** – Включват срещи с работодатели, които обаче не са интервюта, а просто опознавателни посещения с цел да се събере повече информация за компаниите и свободните работни места в тях. Тази практика позволява на хората, търсещи работа, да имат по-голям избор на работни места и компании, за които да кандидатстват.
- **Наблюдение** – Наблюдението представлява отделяне на време за проследяване работата на даден служител. То може да продължи час, цял ден или няколко дни в зависимост от естеството на работата и интереса на кандидата. Това е добър начин да повишите знанията на кандидатите за работа във Вашата компани, а и ще им даде възможност да натрупат опит, работейки с работодателите без напрежението от това, че се взима решение дали да бъдат наети.
- **Назначения, целящи трупане на професионален опит/Стажантска програма** - Предлагането на такива програми за хора с увреждания би им дало шанс да бъдат по-уверени, да повишат способностите си за работа и да опитват нови роли. За работодателите предлагането на стажантски програми означава шанс да „изпитате“ кандидата преди да го наемете за постоянно.

За да обхванете подходящите кандидати, добре е да прилагате посочената схема в сътрудничество с различни организации на хората с увреждания, обучителни/рехабилитационни центрове и специалисти в областта на наемането на хора с увреждания.

Специализирано обучение

Работодателите могат да подпомагат развитието на своите служители като:

- изискват от обучителните центрове и неправителствените организации да включват програми, които покриват изискванията за работа в съответните индустрии/сектори;.
- изграждат е-обучителни модули за специфични умения, които самите работодатели изискват. Тези е-модули могат да бъдат предоставяни чрез специален корпоративен уеб-сайт;
- работят в сътрудничество със специалисти в областта на наемането на хора с

увреждания, за да бъдат разработени обучителни модули, предназначени за домашни условия.

Тези действия могат да бъдат предприети като обичайни процеси по управление на човешките ресурси или като час от политиката на корпоративна социална отговорност.

Говорещи ръце
(за хората с увреден слух)

Езикът на жестовите е местен език, използван от хората с увреден слух в конкретна старана. Всяка държава има свой собствен жестомимичен език, развит спонтанно сред нейните граждани с увреден слух. Сред всички усилия за по-добър начин на живот, премахването на бариерите пред комуникацията е от първостепенна важност. Хората с увреден слух трябва да имат правото да използват езика на жестовите като средство за комуникация във всички сфери на социалния си живот.