

Региональная общественная организация инвалидов
«ПЕРСПЕКТИВА»

ТЕХНОЛОГИИ ТРУДОУСТРОЙСТВА ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

**Индивидуальное
сопровождение
в процессе трудоустройства**

**Поддерживаемое
трудоустройство**



Региональная общественная организация инвалидов
«Перспектива»

ТЕХНОЛОГИИ ТРУДОУСТРОЙСТВА ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Авторы пособия:

Новиков М. Л., Маслова Е. П., Коновалов С. В.

Москва, 2012

Издание осуществлено при финансовой поддержке Минэкономразвития Российской Федерации в рамках проекта «Повышение эффективности работы социально-ориентированных организаций инвалидов РФ в области социальной адаптации людей с инвалидностью»



**Министерство экономического развития
Российской Федерации**

Минэкономразвития России

Авторы пособия:

Новиков М. Л., Маслова Е. П., Коновалов С. В.

Данное пособие предназначено для руководителей и сотрудников социально-ориентированных некоммерческих организаций, государственных служащих и специалистов, работающих в области социальной адаптации людей с инвалидностью.

ISBN 978-5-904117-09-2

© ООО «Перспектива»

© ООО «Типография Гарант»

Пособие подготовлено РООИ «Перспектива» в рамках проекта, реализуемого при финансовой поддержке Минэкономразвития Российской Федерации и направленного на повышение эффективности работы социально-ориентированных организаций в регионах Российской Федерации в области социальной адаптации людей с инвалидностью.

Проект состоит из проведения:

- ✓ вебинаров на базе ресурсного центра РООИ «Перспектива» по тиражированию успешных технологий опыта работы в области инклюзивного образования, трудоустройства людей с инвалидностью, создания доступной среды и защиты прав и интересов людей с инвалидностью;
- ✓ семинаров по технологиям работы социально-ориентированных организаций. Цель семинаров – предоставить технологии, успешные модели и опыт по направлениям деятельности в области социальной адаптации людей с инвалидностью и их семей;
- ✓ консультаций в течение года для работников и добровольцев социально-ориентированных некоммерческих организаций;
- ✓ разработки и издания методических пособий по технологиям деятельности в сфере социальной адаптации людей с инвалидностью, в основу которых войдут необходимые материалы и документы, а также конкретные примеры, «истории успеха» и рекомендации на основании опыта работы РООИ «Перспектива»;
- ✓ форума некоммерческих организаций в Москве с участием представителей социально-ориентированных некоммерческих организаций из 30 регионов Российской Федерации.

СОДЕРЖАНИЕ

Индивидуальное сопровождение в процессе трудоустройства	3
Место индивидуального сопровождения в программах трудоустройства	3
О команде сотрудников по индивидуальному сопровождению	6
План ступенчатой работы по индивидуальному сопровождению	9
Составление плана по трудоустройству	11
Профориентация	11
Варианты поиска работы	16
Резюме	18
Телефонные переговоры	20
Собеседование	22
Самостоятельное прохождение	22
С поддержкой специалиста	27
Адаптация на рабочем месте	28
Подведение итогов	33
Поддерживаемое трудоустройство	36
Понятие поддерживаемого трудоустройства, история развития поддерживаемого трудоустройства в мире	36
Методы и критерии отбора кандидатов на поддерживаемое трудоустройство	40
План работы по поддерживаемому трудоустройству	42
Обучение ориентированию в городе и пользованию общественным транспортом и дороге;	42
Знакомство с коллективом и рабочим местом, построение общения с коллективом;	43
Корректировка функциональных обязанностей;	43
Обучение и инструктирование работника непосредственно на рабочем месте;	44
Развитие самостоятельности – помощь в решении возникающих проблем (с работодателем, с социальными и экспертными службами и пр.).	45
Успешные истории поддерживаемого трудоустройства	46

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ В ПРОЦЕССЕ ТРУДОУСТРОЙСТВА

Место индивидуального сопровождения в программах трудоустройства

Сейчас люди с инвалидностью испытывают большие сложности на открытом рынке труда. Причинами этого, с одной стороны, являются стереотипы и предубеждения со стороны работодателей, а с другой — собственные психологические комплексы людей с инвалидностью, неумение полноценно презентовать себя и свои способности, а также незнание практических основ технологии поиска работы. Особенно подобные трудности характерны для молодых людей, которые помимо отсутствия опыта работы, зачастую ограничены в своем социальном опыте (ведь большинство из них получают образование в интернатах или в рамках домашнего обучения). В результате самостоятельно сейчас могут трудоустроиться

не более 15% от общего числа людей с инвалидностью, остальным требуются специальные программы, предусматривающие учет особенностей каждого соискателя, а также возможность составления для каждого из них индивидуального плана поиска работы и персонального сопровождения в процессе поиска работы.

Как уже упоминалось в предыдущей брошюре, мы поняли неэффективность только информационно-консультационной поддержки и даже профессиональной и социально-психологической подготовки людей с инвалидностью к трудоустройству без дальнейшей индивидуальной работы по поиску им подходящих мест работы. Так в структуре нашей организации появилось индивидуальное сопровождение — программа трудоустройства для людей с инвалидностью, подразумевающая индивидуальную работу куратора с клиентом по его трудоустройству и удержанию на рабочем месте. Такое сопровождение

предусматривает прикрепление к каждому человеку с инвалидностью куратора (наставника), который обеспечивает ежедневные консультации по вопросам поиска работы, помощь в подборе подходящих вакансий, контроль, и, в случае необходимости, подготовку к собеседованиям и сопровождение на собеседования и т. д.

Трудоустройство людей с инвалидностью — индивидуальный процесс для каждого человека с инвалидностью, и, следовательно, необходимы специалисты (кураторы), которые смогут оценить трудовой потенциал человека и на основе этой оценки создать и реализовать программу адаптационных мероприятий. Роль данных специалистов заключается в решении конкретных проблем конкретного человека с инвалидностью. Решается эта задача работой по повышению социальных и профессиональных возможностей человека с инвалидностью (обучающие курсы, психологическая адаптация и т. д.), взаимодействием с работодателем и трудовым коллективом с целью заинтересовать работодателя в трудоустройстве людей с инвалидностью и подготовить к вхождению в их коллектив новых сотрудников, а также решением вопросов создания условий труда. Куратор соединяет возможности соискателя с инвалидностью с требованиями вакансии, решая все возникающие в этом процессе проблемы. Причём трудоустройство человека с инвалидностью рассматривается не как разовое мероприятие, а как серьёз-

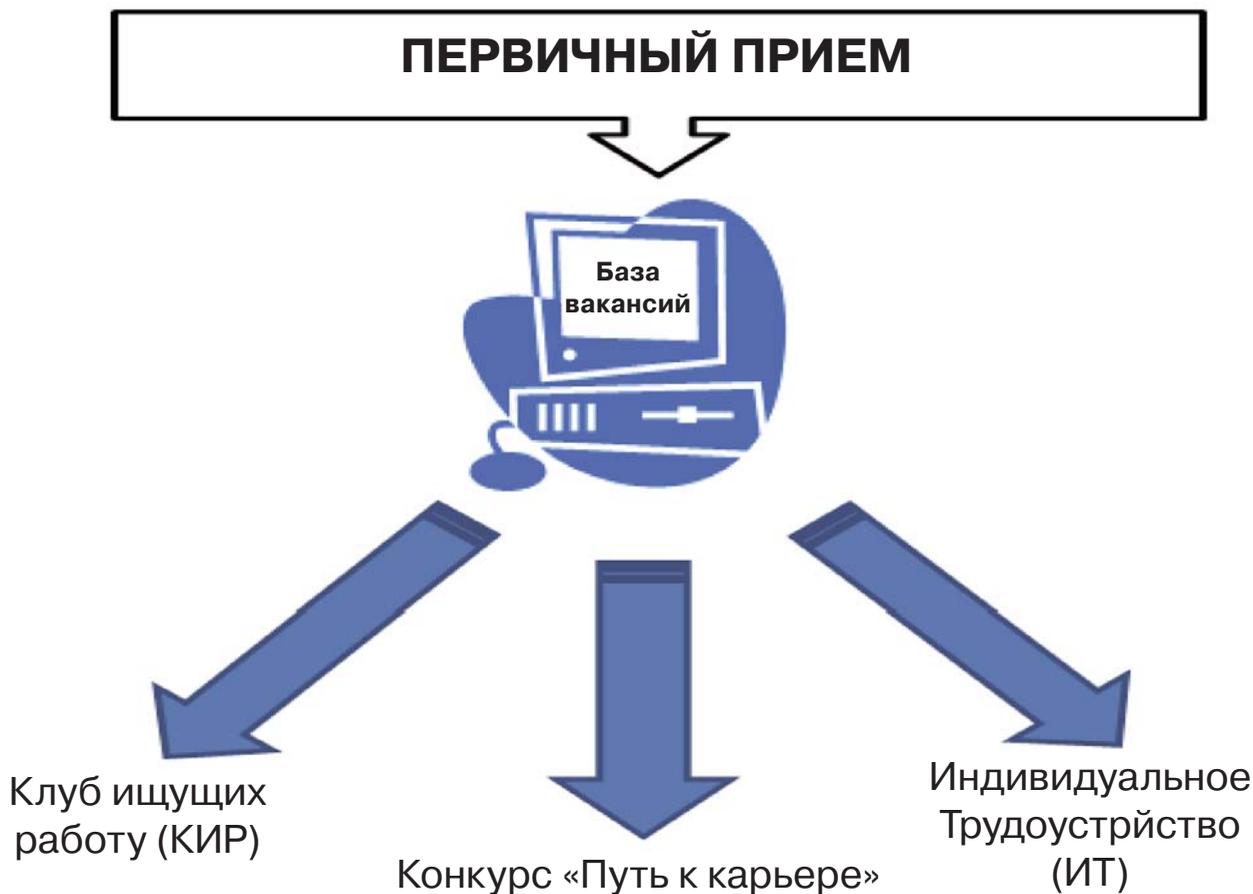
ный процесс, где присутствуют постоянные действия, поиск решений, обратная связь и мониторинг ситуации.

Отметим, что подобный подход, основанный на индивидуальном сопровождении человека с инвалидностью как при подготовке и процессе поиска подходящей работы, так и непосредственно на рабочем месте, является основой для решения проблем трудовой занятости людей с инвалидностью в ведущих европейских странах, США, Канаде и других. Только такие меры позволили серьезно улучшить ситуацию в данной области. Соответственно, эти страны имеют большой опыт в развитии программ сопровождения для людей с инвалидностью, и Региональная общественная организация инвалидов «Перспектива», когда занялась вопросами трудоустройства людей с инвалидностью в России, не могла оставить без внимания столь широкий и успешный зарубежный опыт. Конечно, он совершенно нов для России, и обеспечить подготовку кураторов, а затем и обеспечить финансово их деятельность за счет государственных средств и без привлечения зарубежных специалистов невозможно. Изначально данное направление работы развивалось исключительно за счет грантов от иностранных донорских организаций, и лишь в последнее время на него обратили внимание и российские власти. Например, программа РООИ «Перспектива» по индивидуальному сопровождению людей с инвалидностью в процессе трудоустройства

в 2011 году уже третий год подряд была включена в комплексную программу Правительства города Москвы по социальной интеграции инвалидов. Правда, эта поддержка неизмеримо мала, не может на данный момент серьезно повлиять на ситуацию с занятостью людей с инвалидностью в городе, да и рассматриваются подобные программы пока исключительно как пилотные.

На программу индивидуального сопровождения при трудоустройстве попадают люди, которые уже длительное время (до полугода) состоят в нашей

базе данных, кому регулярно предлагаются вакансии, но это не способствует их успеху в трудоустройстве. Иногда перед участием в программе ИТ молодые люди с инвалидностью участвуют в Клубе ищущих работу или конкурсе для студентов «Путь к карьере». Отметим, что все наши программы не автономные, а взаимодополняющие. Еще одним важным элементом отбора участников для программы индивидуального сопровождения является их высокая мотивация и желание активно участвовать во всех мероприятиях, которые рекомендует его куратор. Без этого успеха достичь невозможно.



О команде сотрудников по индивидуальному сопровождению

Сложно найти специалиста, опытного в сфере трудоустройства людей с инвалидностью, так как нигде этому не учат. В нашей организации мы стараемся сами наращивать профессионализм в этой области с помощью курирования, посещения мастер-классов и тренингов, общения с HR крупных компаний, самостоятельного изучения тематики трудоустройства и инвалидности, также знания приходят с помощью опыта, получаемого на рабочем месте. Если человека не зажимать в рамки, будет больше результативности, больше новых идей. Поэтому даем возможность попробовать себя в разных программах. Основные критерии отбора работников:

- ✓ мотивация и желание работать в данной сфере,
- ✓ интерес к теме инвалидности и трудоустройства,
- ✓ гибкость мышления и умение работать в команде,
- ✓ личная активность, умение развивать новые направления,
- ✓ желание развиваться лично, развивая в целом данное направление и организацию.

Раньше большинство сотрудников были людьми с инвалидностью, но тема развивается и становится интересной



и для молодежи без инвалидности. Отметим, что в нашей организации, как во многом и в секторе некоммерческих организаций в целом, уровень заработной платы ниже, чем в бизнесе и у государственных служащих. Это, с одной стороны, ограничивает в выборе сотрудников, но с другой является важным индикатором, показывающим, для кого эта тема важна и интересна и без стремления зарабатывать большие деньги.

Как было обозначено ранее, в России нет программ подготовки кураторов по индивидуальному трудоустройству людей с инвалидностью. Поэтому нами неоднократно привлекались зарубежные эксперты, которые приезжали в Россию с обучающими семинарами и делились с сотрудниками РООИ «Перспектива» опытом по организации работы и практической деятельности специалистов по сопровождению людей с инвалидностью в процессе трудоустройства и поддержке на рабочем месте. Сейчас у «Перспективы» появились собственные наработки

в области того, как через обучение и практический опыт работы готовить специалистов-кураторов из числа новых сотрудников организации.

Отметим, что работа специалиста по трудоустройству людей с инвалидностью никоим образом не должна относиться к разряду медицинских профессий. Медики ориентированы на выявление возможностей человека с инвалидностью в сфере его здоровья, а этой информации не достаточно, чтобы решить проблемы человека с инвалидностью, связанные с определением его на рабочую должность. Куратор, в том смысле, который мы вкладываем в это понятие, прежде всего должен работать с социальными факторами, окружающими человека с инвалидностью, как в его повседневной жизни, так и на работе, и препятствующими его интеграции в трудовой процесс. А также использовать и развивать технологии, позволяющие компенсировать определённые ограничения человека с инвалидностью, с целью повышения эффективности его труда.

Другим важным моментом является то, что куратор должен обладать всем комплексом знаний, связанных с инвалидностью, а не только с каким-либо одним сектором. Будет неправильным готовить специалиста, который работает только с людьми с инвалидностью по слуху. Это приведёт к узости его мышления и, в конце концов, к его ориентации

исключительно на медицинские составляющие ограничений человека с инвалидностью, что снизит эффективность его труда как специалиста.

Гораздо ближе к специфике работы специалиста по трудоустройству людей с инвалидностью находятся сотрудники кадровых агентств. Они, заключив договор с конкретным лицом, подбирают ему подходящую работу с учётом его профессиональных и личных качеств. Этот процесс схож с тем, как должны трудоустраивать людей с инвалидностью. Вообще говоря, *job coaching* — это целая профессия, причем, как было ранее сказано, она далеко не ограничивается работой с людьми с инвалидностью. На западе люди нанимают такого человека, например, когда переходят на новую работу, меняют профессию или сферу деятельности. С другой стороны, такой человек необходим, когда у работника возникает чувство неудовлетворенности от работы, когда нужно получить адекватную оценку ситуации «со стороны». *Job coaching* — это процесс, а не разовое мероприятие. Это альянс между работником, работодателем и наставником, направленный на поиск решений и постоянные действия.

Понятие «*job coach*» сложно просто перевести на русский язык так, чтобы всем было понятно, что это такое, и, главное, какой в этом смысл. Расхожее понятие «агент по трудоустройству» в данном случае не отражает весь смысл.

Скорее, роль такого человека близка к роли наставника, инструктора, тренера, советника.

Профессия приобретает некоторый специфический смысл при работе с людьми с инвалидностью. В частности, такой куратор, наставник, необходим, когда инвалиду нужны специальные условия на работе, которые надо оценить и предоставить, когда человек испытывает трудности в овладении работой, сложности в выполнении повседневной работы. Философия такого подхода наставничества заключается в общении «один на один», в разработке конкретных действий по адаптации и обучению работника и работодателя, в индивидуальном подходе к каждому. В такой работе наставнику необходимо действительно знать своего «клиента», необходимо оценивать те барьеры, которые не позволяют эффективно справляться с работой, понимать, какие события в прошлом могут являться причиной сегодняшних затруднений, какие способы выполнения работы и стратегии поведения в прошлом были неудачны для него.

Job coach — это человек, нанятый работодателем или приглашенный из другой организации, который занимается адаптацией работника с инвалидностью к работе и условиям работы, предоставляет обучение на рабочем месте, содействует созданию специальных условий на рабочем месте для реализации по-



тенциала конкретного человека и обеспечению максимальной эффективности его работы как для него самого, так и для работодателя. Такой человек предоставляет обратную связь работнику и работодателю, является посредником между ними, позволяет более глубоко оценить ситуацию со стороны. В данной брошюре будем называть такого человека куратором, наставником.

Когда у работника возникают проблемы при выполнении своих обязанностей, куратор должен понять, в чем проблема, и какие поставленные перед работником задачи он выполняет плохо или неэффективно. Наставник помогает работнику, наблюдает за тем, как он работает, предлагает ему различные пути решения проблем или способы выполнения поставленных задач. Куратор должен провести оценку способностей работника, а также его потребностей в обучении тем или иным функциям или навыкам, по возможности предоставить ему необходимое обучение, проводя при этом постоянную оценку его эффективности.

Работая с человеком с инвалидностью, наставник должен помочь ему:

- ✓ оценить свои навыки, качества и интересы, необходимые для выполнения той или иной работы,
- ✓ найти подходящую работу, где эти навыки и качества будут наиболее востребованы и применимы,
- ✓ оценить потребности в создании специальных условий на рабочем месте и создать эти условия,
- ✓ оценить все возможные задачи, которые необходимо будет выполнять на работе, и предложить различные пути их выполнения,
- ✓ получить или развить необходимые навыки и качества для более эффективной работы,
- ✓ эффективно взаимодействовать с коллегами по работе.

Также куратор должен предоставлять необходимую помощь и поддержку, содействовать в решении возникающих в процессе работы проблем.

Таким образом, само по себе трудоустройство человека — лишь начало процесса наставничества, хотя важность его от этого не уменьшается. С другой стороны, роль куратора значительно больше роли агента по трудоустройству, и к нему предъявляются большие требования.

План ступенчатой работы по индивидуальному сопровождению

В нашей организации программа индивидуального сопровождения для каждого клиента составляется на основе индивидуального плана, который учитывает специфику ограничений и потребностей клиента, с учетом инвалидности и личностных качеств. Программа может в себя включать следующее:

- ✓ Профорientация. Составление программы поиска работы. Оказание помощи в поиске и подборе вакансий;
- ✓ Оказание юридической помощи, консультаций, разбор правовых аспектов при трудоустройстве;
- ✓ Индивидуальные консультации по написанию резюме, помощь в составлении резюме и его рассылке;
- ✓ Индивидуальные консультации и подготовка к ведению телефонных переговоров с потенциальным работодателем;
- ✓ Индивидуальные консультации и подготовка к прохождению собеседований, самопрезентаций, ведению переговоров;
- ✓ Сопровождение на ярмарках вакансий, консультациях, собеседованиях, оказание помощи в подготовке документов;

- ✓ Оказание помощи в определении и устранении неудач, ошибок в процессе трудоустройства (если таковые имеются);
- ✓ Организация стажировок и профессионального обучения на рабочем месте (возможны бесплатные стажировки и учебные рабочие места);
- ✓ Оказание психологической помощи при трудоустройстве, в начале трудовой деятельности, при взаимодействии с новым коллективом;
- ✓ Поиск подходящих вакансий и подготовка работодателя к принятию соискателей с инвалидностью;
- ✓ Консультации для работодателей по созданию специальных условий труда, оформлению трудового договора, вхождению сотрудника с инвалидностью в коллектив и т. д.;
- ✓ На протяжении шести месяцев после трудоустройства проведение мониторинга трудовых достижений и ситуации на рабочем месте.

Работа по индивидуальному трудоустройству человека с инвалидностью строится в несколько этапов, начинается с первичного собеседования, затем каждому человеку составляют план карьерного развития.



Составление плана по трудоустройству

План, как отмечалось, всегда индивидуальный, зависит от индивидуальных особенностей человека. Некоторые пункты могут добавляться, некоторые исключаться. Пример, для неслышащих больше прорабатываем индивидуальную самопрезентацию, телефонные переговоры исключаем из программы. Основная задача такого плана — это развитие личностных и профессиональных качеств кандидата, ведущих к его успешному трудоустройству.



Профорентация

Иногда приходят соискатели, определившиеся с направлением поиска работы и четко знающие, чего они хотят в профессиональном плане. Но чаще молодые люди имеют мало социального и профессионального опыта, плохо представляют современный рынок труда и своё место на нем. Соответственно, им нужна большая помощь и поддержка в этом. Профорентация в основном проводится через собеседование, методом глубинного интервью. При необходимости соискателей всегда можно направить в службу занятости населения, где опытные специалисты могут провести профорентацию на основе самых современных методик.

Необходимо определиться, чего именно соискатель с инвалидностью хочет от своей будущей работы. Четкая картина поможет сконцентрировать свои поиски на наиболее подходящих вариантах. Для этого попросите письменно составить список ожиданий, ответить на вопросы: «Чего я хочу от работы? Зачем мне работа?» Должно получиться не менее 10 пунктов. Сюда надо написать все: и карьерный рост, если он интересует, и удаленность работы от дома, и коллектив будущих сотрудников, то есть, постараться описать как можно более подробно будущую работу. На составление этого списка может быть потрачено 1–2 часа, и это поможет соискателю определить для себя — чего

же он хочет. Для того, чтобы еще более четко обрисовать картину будущей работы, попросите его ответить для себя на следующие вопросы:

- ✓ В какой области и по какой специальности вы хотите работать?
- ✓ Есть ли у вас соответствующее образование и опыт работы? Или вы хотите начинать работать в новой для себя сфере деятельности?
- ✓ Нужно ли получить дополнительное образование для работы по данной специальности? (Курсы, повышение квалификации, дополнительное образование?)
- ✓ Сколько сотрудников примерно должно быть в коллективе, в котором вам будет комфортно работать?
- ✓ Какой график работы будет для вас наиболее удобен: полный или неполный рабочий день, свободный график? Допустимы ли сверхурочные, работа в выходные и праздничные дни?
- ✓ Является ли работа на дому обязательным условием, возможно ли часть работы делать на дому, или подходит работа исключительно вне дома?
- ✓ Сколько времени вы готовы тратить на дорогу на работу и с работы? Каким общественным транспортом вы готовы каждый день пользоваться? Если вы пользуетесь личным автомобилем, какие расходы вы планируете в этом случае?

- ✓ И, наконец, один из главных вопросов — какая заработная плата будет для вас приемлема?

Напишите письменно ответы на эти вопросы — это очень поможет в поиске работы. Определите свои приоритеты. Например, может оказаться, что свободный или гибкий график работы — важнее всего, и тогда работу строго по графику в офисе не стоит рассматривать.

При выборе будущего места работы необходимо учесть и объективно оценить ограничения, связанные с инвалидностью. Например, если человек передвигается на инвалидной коляске, и у него нет личного автомобиля — то, наверное, ему будет трудно каждый день добираться до места работы на другом конце города, и возможным выходом в данном случае могла бы стать работа со свободным графиком занятости или возможность трудиться на дому. Или, если человеку вследствие инвалидности трудно разговаривать, то ему вряд ли подойдет работа, связанная с общением по телефону.

По опыту нашей работы мы постарались дать рекомендации людям с различными формами инвалидности (мы разделяли людей не в соответствии с их диагнозами, а в зависимости от имеющихся барьеров, которые влияют на их трудовые и социальные возможности) по специальностям и видам работ, которые им наиболее подходят, по основным

моментам создания специальных условий труда и взаимодействию с коллегами. Подчеркнем, что все это (особенно в вопросах профориентации) является только нашими рекомендациями и окончательный выбор профессии и места работы должен делаться в зависимости от возможностей, образования и опыта, личных предпочтений и желаний вашего соискателя.

● **Незрячие или с ограничениями по зрению**

Если у соискателя инвалидность по зрению, то ему подойдут различные специальности, связанные как с интеллектуальной деятельностью (юрист, психолог, бухгалтер), так и с ручным трудом или общением по телефону. Не подойдет незрячему человеку работа, связанная с активным передвижением по городу в новые и незнакомые места или профессии, где напрямую задействовано зрение (водитель, охранник и т. д.)

Основное количество информации человек воспринимает визуально. Поэтому главной проблемой незрячих и слабовидящих людей является недостаточно полное восприятие окружающего мира (но обычно люди с инвалидностью по зрению умеют компенсировать данное ограничение за счет других органов чувств и хорошей памяти). Но практически всех проблем данного характера можно избежать, создав некоторые условия, которые могли бы компенсировать отсутствие

зрения. Так, сейчас активно используются компьютерные программы, которые озвучивают всю информацию на экране компьютера и, установив такую программу (её можно скачать в Интернете) и надев наушники (чтобы не мешать окружающим), незрячий человек может свободно работать на компьютере.

Если у вашего соискателя слабое зрение, и он не может читать мелкий шрифт, то можете использовать компьютерные программы, увеличивающие шрифт (или просто самостоятельно всегда увеличивать шрифт — такие функции есть в любой используемой компьютерной программе), а для чтения печатных документов с мелким шрифтом пользоваться увеличительной лупой.

● **Неслышащие или с нарушениями слуха**

Если у соискателя инвалидность по слуху, то ему подойдут практически любые профессии и специальности, за исключением некоторых видов работ, связанных с прямым и постоянным общением с клиентами лично или по телефону. Хотя и данные ограничения могут быть устранены с помощью специальных технических средств или изменения норм и правил. Для неслышащих и слабослышащих людей выпускаются телефонные аппараты, передающие информацию в виде текстовой бегущей строки, с возможностью набора текста в печатном виде на клавиатуре. Данные аппараты

могут работать как автономно, так и подключаться к обычным телефонам. Ярким примером возможностей общения инвалидов по слуху с клиентами является то, что большое количество таких людей работает кассирами в сети гипермаркетов «Ашан».

● **Передвигающиеся на инвалидных колясках**

Если соискатель вследствие своей инвалидности передвигается на инвалидной коляске, то основной сложностью для вас является доступность окружающей среды. Прежде всего, оцените его возможности:

- ✓ свободного доступа в жилище (к сожалению, очень многие люди на колясках проживают в архитектурно недоступных подъездах домов и не имеют возможности свободно выходить на улицу);
- ✓ добираться до удаленного места работы (для этого необходим специально оборудованный ручным управлением автомобиль и водительские права).

Если соискатель этого не может, то подумайте о работе в домашних условиях (ручная сборка различных изделий, работа на телефоне, редакция или переводы с иностранного языка и т. д.) и профессиях, которые дают возможность работать в свободном режиме. В качестве свободного агента (фрилансера), а данное направление становится все популярнее в

мире, человек может работать юристом, бухгалтером, дизайнером интерьеров и полиграфической продукции, программистом, специалистом по созданию и поддержке web-сайтов и во многих других областях.

Даже если соискатель, пользующийся инвалидной коляской, свободно может выходить из дома и у него есть личный автомобиль, оцените, насколько он может трудиться каждый день по жесткому трудовому графику, или ему нужен свободный график и свободное посещение работы. Отметим, что работать каждый день по 7 часов в день он сможет только в организации, в которой будут созданы условия свободного передвижения не только на рабочем месте, но и к санузлу, столовой и т. д.

Если вы нашли подходящую организацию со всеми описанными условиями, и соискатель готов работать каждый день, то ему, при соответствующем образовании и опыте, подойдет любая работа, не связанная с переноской тяжестей и частым передвижением на большие расстояния.

● **Использующие трости, костыли или ходунки, имеющие трудности в передвижении**

У человека с инвалидностью могут возникнуть трудности в передвижении, требующие использования дополнительных

технических средств для передвижения, вследствие различных травм опорно-двигательного аппарата, ампутации или врожденного заболевания (например, детский церебральный паралич). Если у соискателя именно такое ограничение, то, как и в случае с людьми, передвигающимися на колясках, оцените его возможности добираться на рабочее место. Многие люди с нарушением опорно-двигательного аппарата могут пользоваться общественным транспортом, несмотря на его недоступность, другие — не могут. На рабочем месте, скорее всего, такому соискателю потребуются менее жесткие условия доступности окружающей среды, чем для людей, передвигающихся на колясках (многие люди с инвалидностью, использующие трости или костыли, могут подниматься и спускаться по ступенькам, им не требуются широкие дверные проемы, оборудованный санузел и т. д.). Соискатель с такой инвалидностью может выполнять различные виды работ, не связанных с постоянным передвижением на большие расстояния, работой стоя, переноской и передвижением тяжестей.

● С нарушениями речи

Многие формы инвалидности могут вызвать нарушения речи (нарушения слуха, детский церебральный паралич и т. д.). У таких людей главная сложность — это вопросы коммуникации с другими людьми, соответственно, это может вызвать определенные

ограничения по специальностям и видам работ, связанным с постоянным и прямым общением с клиентами. Иногда эти трудности можно решить, и в разделе про незлышаших людей это описано (что применимо и к другим формам инвалидности), иногда же такому соискателю лучше выбрать работу с другими служебными обязанностями. Вопросы коммуникации с коллегами по работе можно решить через письменные указания и общение по электронной почте.

● С нарушениями функций рук

Нарушения функций рук могут возникнуть вследствие травм, ампутаций или врожденных заболеваний. Если у соискателя именно такие ограничения, то основными профессиональными ограничениями будет ручной труд. Отметим, что современные технические средства позволяют людям с нарушениями функций рук вполне свободно работать на компьютере. Это могут быть клавиатуры и манипуляторы (мыши) специальных конструкций (есть даже новые конструкции, которые позволяют управлять курсором манипулятора с помощью глаз), компьютерные программы, которые позволяют набирать текст с помощью голоса без участия рук.

Соискателям без опыта работы лучше выбирать не столько высокооплачиваемую, сколько перспективную для роста или приобретения опыта работу. В крупной серьезной компании можно

поработать месяц-другой за неполную оплату труда или даже бесплатно. Если соискатель хорошо себя зарекомендует и покажет свою заинтересованность в работе, его, наверняка, оставят работать. Или в любом случае в резюме появится столь важный для любого начинающего специалиста пункт о профессиональном опыте.



Варианты поиска работы

Вариант поиска работы во многом зависит от вакансии. Например, все, что связано с информационными технологиями, логично искать в Интернете. Вакансии в сфере образования ищем, обращаясь непосредственно к работодателю, в школы, так как, понятно, их чаще всего не найдешь на Интернет-сайтах. Если необходима работа рядом с домом, то проводим мониторинг, какие рядом есть организации, в которых можно попасть на работу.

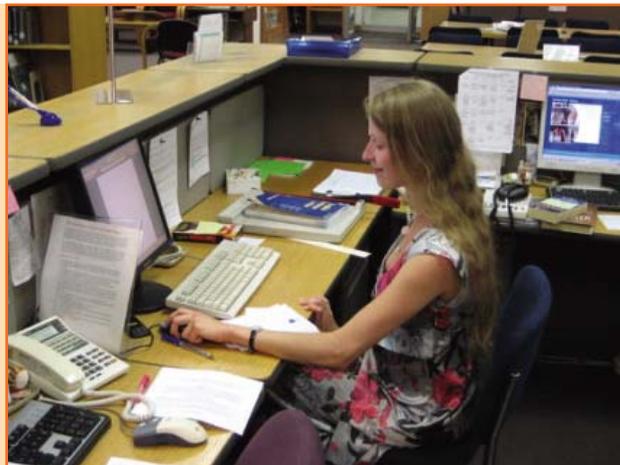
Основные варианты поиска работы:

- ✓ Прямое обращение на предприятия и в организации лично или по телефону, рассылка резюме.
- ✓ Интернет-ресурсы.
- ✓ Использование средств массовой информации, таких как газеты, объявления по радио, бегущая строка или объявления на ТВ.

- ✓ Использование банка вакансий службы занятости.
- ✓ Широкий круг ваших знакомых, друзей, родственников, бывших сослуживцев, соседей и т. д.
- ✓ Посещение ярмарок вакансий.
- ✓ Участие в Клубах ищущих работу.

Чаще всего соискатели предпочитают осуществлять поиск вакансий через средства массовой информации: газеты, журналы и, разумеется, Интернет-ресурсы. На сегодняшний день существует очень много печатных изданий и специальных сайтов, посвященных поиску работы. Казалось бы, они дают исчерпывающую информацию о вакантных должностях и помогают отыскать немало интересных предложений. При грамотном подходе соискателя, его настойчивости и активности поиск вакансий через открытые источники может оказаться вполне эффективным и позволит со временем добиться желаемого результата.

Ксения 1986 года рождения, с рождения имеет инвалидность, у нее детский церебральный паралич. Внешне это проявляется в нарушении координации движений, неустойчивой походке и легком подрагивании рук. Инвалидность не помешала Ксении окончить обычную общеобразовательную школу и вуз (в 2010 году Ксения закончила МГСГИ, факультет иностранных языков, и получила специальность лингвист-переводчик). После выпуска из института Ксения занялась поиском работы. Имея диплом с отличными отметками, она была уверена, что поиск работы скоро увенчается успехом. Ксения хотела стать преподавателем английского языка, но в силу инвалидности и отсутствия профессионального опыта ей везде отказывали. В итоге после месяца, проведенного в поисках работы, Ксения почти отчаялась, стала терять уверенность в своих силах. Тогда она обратилась за помощью к специалистам РООИ «Перспектива». Для Ксении была выработана программа индивидуального сопровождения в процессе поиска работы, которая включала в себя обучение написанию резюме, навыкам ведения телефонных переговоров с потенциальным работодателем, правильному поведению на собеседовании, выработку уверенности в себе при



разговоре с работодателем. Ксения вместе с куратором совершала звонки работодателям, затем вместе они обсуждали допущенные ошибки, куратор объяснял, как этих ошибок в дальнейшем избежать. Ксения вместе с куратором разыгрывала различные ситуации, которые могут возникнуть в ходе собеседования, и в ходе игры отрабатывали необходимые навыки.

Также было решено, что Ксении следует пройти профессиональную стажировку (возможно даже неоплачиваемую) для определения своих возможностей и интересов, а также для приобретения уверенности на рабочем месте. Куратор помог подобрать Ксении интересное место стажировки, которое бы соответствовало её профессиональным интересам и возможностям, а также такое, где в ходе практики она смогла бы определиться с желаемой вакансией, местом и условиями работы. Ксения

была направлена на стажировку в Американский культурный центр. Совместно со стажировкой Ксения проходила программу социально-психологической подготовки к трудоустройству «Клуб ищущих работу» и оттачивала навыки прохождения собеседования и поиска работы со своим куратором по трудоустройству. В Американском культурном центре Ксения имела возможность попробовать свои силы во всех интересующих ее направлениях. Она занималась созданием каталогов, приемом новых книг, проведением экскурсий, обслуживанием посетителей и многим другим. В ходе работы Ксении часто необходимо было использовать своё знание английского языка. По итогам стажировки работодатель был ей настолько

доволен, что выплатил ей зарплату за выполненную работу, хотя изначально была договоренность о неоплачиваемой стажировке. Американский культурный центр взял ее на проектную работу до конца октября.

Пока Ксения проходила стажировку, куратор разослал её резюме по ряду представительств крупных зарубежных компаний. Один из работодателей заинтересовался и предложил ей пройти собеседование на открывшуюся у них позицию переводчика. Ксения успешно прошла собеседование и планирует после завершения своего проекта в Американском культурном центре попробовать свои силы в роли переводчика.

Резюме

Резюме может быть заполнено самим соискателем, а затем специалист его поправляет, устраняя ошибки. Очень часто соискателям даются образцы наиболее грамотных резюме или, в отдельных случаях (например, большая неграмотность соискателя рабочих специальностей), резюме полностью формируется специалистом.

Любое резюме формируется под конкретную вакансию. В зависимости от этого надо выделять наиболее важный опыт и вокруг него строить резюме.



Достаточно сложно правильно выбрать момент для раскрытия информации о своей инвалидности. Это происходит потому, что многие работодатели придерживаются мнения, что труд людей с инвалидностью менее эффективен, что они чаще болеют и менее коммуникабельны и приятны в межличностном общении. Конечно, причиной этого, прежде всего, является недостаток информированности и опыта общения с людьми с инвалидностью. На основе отсутствия личной достоверной информации и формируются искаженные, зачастую негативные образы. Часто даже написанное на бумаге слово «инвалидность» скорее вызовет отрицательные ассоциации и эмоции. Поэтому, если ваш соискатель достаточно уверен в себе и готов при личном общении разрушить стереотипы в отношении людей с инвалидностью, то, возможно, и не стоит указывать в резюме информацию об инвалидности соискателя, это ведь не является обязательным условием. А сама встреча с работодателем поможет расставить все по своим местам. Другие работодатели в первую очередь обращают внимание на профессиональные качества соискателя. Если работодатель будет знать об инвалидности заранее, до личной встречи, тогда можно будет во время собеседования более эффективно обсудить, какие специальные условия работы нужны при трудоустройстве.

Если в резюме все-таки будет написано об инвалидности, то это может послу-

жить своеобразным фильтром, который заранее отсеет работодателей, негативно настроенных по отношению к тому, чтобы в их организации работали люди из данной социальной группы. Тогда у соискателя будет гораздо меньше сложностей на личном собеседовании. Кроме того, существуют случаи, когда без указания и даже описания человеком своей инвалидности обойтись невозможно. Например, человек, передвигающийся на инвалидной коляске, не указав в резюме информацию о своих особенностях и отправившись на собеседование, вполне рискует встретить перед входом в офис крутой лестничный подъем. Впрочем, иногда и сам работодатель, даже зная об инвалидности кандидата, может пригласить на собеседование такого человека, даже не подумав о степени архитектурной доступности своего помещения.

Если вы решили дать знать работодателю о своей инвалидности в резюме, укажите это в разделе «дополнительная информация». Наиболее правильно это будет сделать, если:

- ✓ Работа, которую рассчитываете получить, напрямую связана с опытом именно в контексте инвалидности. Например, это может быть работа консультанта по реабилитации инвалидов.
- ✓ Наличие инвалидности является требованием или пожеланием работодателя. Некоторые организации специально ищут сотрудников

с инвалидностью или для заполнения установленных законом квот, или видя в них более подходящих работников для данной вакансии. В таком случае они часто сами указывают, что предлагают работу для инвалидов.

Полезно не просто отметить в резюме наличие инвалидности, а более подробно расписать, какие конкретно мероприятия требуются для оборудования рабочего места и создания специальных условий труда. В таком случае работодатель не будет домысливать возможности соискателя с инвалидностью, а сможет заранее определить, сможет ли он обеспечить его всем, что нужно для эффективной работы.

Взвесьте все плюсы и минусы вашего конкретного случая, а также особенности вакансии и организации, куда обращаетесь за трудоустройством.

После формирования резюме важно поместить его на как можно большем количестве информационных ресурсов. Ниже приведен список наиболее известных и популярных сайтов.

hh.ru
superjob.ru
rabota.ru
job.ru
zarplata.ru
stood.ru
dislife.ru



Телефонные переговоры

Телефонные звонки работодателю — это самый эффективный способ добиться приглашения на собеседование.

Существуют варианты, когда после предварительной подготовки соискатель звонит самостоятельно, под присмотром своего куратора, и после получает от куратора обратную связь. Если по причине инвалидности (вследствие ограничений по слуху или трудностей в речи из-за детского церебрального паралича и т.п.) соискатель не может лично разговаривать по телефону, то за него это может сделать специалист, занимающийся вопросами его трудоустройства. Если вакансия не связана с общением по телефону, и вы правильно объясните сложившуюся ситуацию, то работодатель отнесется к этому с пониманием.

Впрочем, нередко специалист и сам ищет вакансии для конкретного клиента, даже если у него нет ограничений по слуху или речи. Здесь важно правильно представлять работодателю ситуацию, почему звонит не сам соискатель, а кто-то за него. Обычно мы представляемся агентством по трудоустройству «Перспектива». Сейчас на рынке труда много различных кадровых агентств и агентств по трудоустройству, и работодатели очень спокойно воспринимают такие слова.

Вы можете звонить по телефону по поводу выставленных в открытых источниках вакансий, звонить, чтобы узнать, нет ли в компании каких-либо вакансий вообще. Можно позвонить несколько раз за то время, пока ждете ответ на резюме, так результат можно получить быстрее и переходить к следующим шагам к трудоустройству. Подход к разговору по телефону может быть гибким — даже если вакансия уже занята, вы можете спросить о других возможностях. Телефонные переговоры — это хороший шанс подать себя в выгодном свете и обратить внимание работодателя на свое резюме.

Прежде, чем звонить, тщательно подготовьтесь к разговору. Работодатель не ожидает звонка, и есть возможность взять инициативу в свои руки, самому вести разговор. Цель вашего звонка — заинтересовать работодателя, вызвать у него желание встретиться с вашим соискателем.

Вот несколько советов, которые помогут при разговоре:

Перед тем, как позвонить, необходимо иметь перед собой:

- ✓ название фирмы и информацию о её деятельности на рынке труда;
- ✓ имя человека, с которым хотите разговаривать, или название отдела, например, отдел кадров;
- ✓ название вакансии, которой заинтересовались;

- ✓ все вопросы, которые хотите задать;
- ✓ резюме кандидата, как памятку.

Имейте наготове ручку и бумагу, если потребуется что-либо записать. Подумайте о том, что можете предложить работодателю, и будьте готовы ответить на вопросы о кандидате, вашей организации и на вопрос о том, почему звоните вы, а не соискатель напрямую.

Информацию об инвалидности соискателя лучше оставьте на конец разговора. Изначально вы предлагаете работника и говорите о его профессиональных качествах и лишь потом упоминаете, что у него есть некоторые особенности, связанные с инвалидностью. Сразу же предлагайте решение возможных проблем, и, скорее всего, если соискатель подходит как сотрудник, то наличие у него инвалидности не станет поводом для отказа.

Семен и Кирилл обратились в нашу организацию за помощью в трудоустройстве в 2011 году. Оба они на тот момент являлись студентами Государственного специализированного института искусств, один из молодых людей — полностью неслышащий, другой — слабослышащий. Естественно, в силу своей инвалидности ребята не могли искать работу самостоятельно, общаясь по телефону с работодателями, этим занялись специалисты нашей

организации. Надо отметить, что основным моментом при общении с потенциальными работодателями стало портфолио ребят, которое порекомендовали создать наши специалисты. После не слишком продолжительных поисков для молодых людей было найдено подходящее рабочее место — макетная мастерская «Дом на Брестской», где они и трудятся до сих пор.



ДОМ НА БРЕСТСКОЙ
архитектурно-строительный центр



Собеседование

САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ПРОХОЖДЕНИЕ



Собеседование в рамках индивидуального сопровождения может проходить по двум сценариям. Первый — это подготовка соискателя с инвалидностью и дальнейшее самостоятельное прохождение им собеседования. Вам нужно подготовить своего соискателя ко всем аспектам собеседования.

● Одежда

Одежда должна быть чистой и аккуратной, а также удобной и не стесняющей

движения. Вместе с тем не рекомендуется одеваться на собеседование в джинсы, свитер, кроссовки. Разумеется, для собеседования не обязательно надевать лучший костюм, но одежда должна быть выглаженной и опрятной.

Наиболее удачным вариантом для молодых людей является костюм, светлая рубашка, галстук. Для девушек — юбка и белая блузка или строгое платье. Однако если будущая работа и требования организации не предполагают строгого стиля в одежде, можно одеться более демократично.

● Прическа

Особое внимание следует обратить на прическу, волосы должны быть чистыми и аккуратно подстриженными. Длинные волосы у девушек следует аккуратно уложить.

● Косметика

Идя на собеседование, нужно быть осторожным при выборе косметических средств. Резкий запах духов или туалетной воды может вызвать негативную реакцию у собеседника. Девушкам не рекомендуется использовать яркий макияж и маникюр.

● Предварительное знакомство

Готовясь к собеседованию, очень важно провести предварительное знакомство с организацией, в которую вы хотите трудоустроить своего соискателя. Это даст

соискателю возможность чувствовать себя уверенно во время встречи и подготовить конкретные вопросы к работодателю. Если это крупная организация, познакомьтесь с её продукцией или услугами. Наверняка попадутся на глаза рекламные проспекты или статьи об этой организации. Информацию о небольшой организации можно получить, побеседовав с людьми, которые работали или работают в ней.

Если вы знаете, что интервью запланировано в недоступном для соискателя месте, попросите работодателя перенести его в другое здание. Если вы не знаете, является ли место проведения собеседования доступным, позвоните туда заранее, узнайте о наличии на автомобильной стоянке мест для инвалидов, о наличии лифта в здании. Не откладываете выяснение подобных вопросов до времени проведения интервью! Узнайте все заранее и подготовьтесь соответствующим образом. Подобный подход в любом случае покажет потенциальному работодателю, что вы в состоянии эффективно решать подобные проблемы.

● **Самодисциплина**

Подготовьте соискателя, что нельзя опаздывать на собеседование, это будет характеризовать его в глазах работодателя как необязательного человека с грузом проблем. Поэтому необходимо заранее уточнить местоположение организации и продумать маршрут следования. Если он прибудет в назначен-

ное место за 7–10 минут до встречи, то у него будет возможность собраться с мыслями и освоиться в окружающей обстановке. Обязательно пусть принесет с собой ручку, блокнот и копию своего резюме.

● **Собранность**

Научите своего соискателя справляться с волнением, прежде чем войти в кабинет. Лучший способ — на время переключить свое внимание на какой-нибудь посторонний предмет, или закрыть глаза и подумать о чем-нибудь приятном. А можно просто сделать несколько глубоких вдохов и медленных выдохов.

● **Поведение на собеседовании**

Отрепетируйте с вашим соискателем вербальное и невербальное поведение на собеседовании. Составьте примерный сценарий и рекомендации по собеседованию.



Приветливо поздоровайтесь и представьтесь. Удобно сядьте на стул, который предложат. Во время беседы смотрите в глаза собеседнику и внимательно слушайте. Поза должна выражать уверенность и открытость. Помните о руках — без необходимости в них не должно находиться посторонних предметов, которые бы отвлекли собеседника. Помните, что есть около одной минуты, чтобы составить о себе благоприятное

впечатление, а именно первое впечатление и является определяющим.

Расскажите немного о себе. В чем причина ухода с предыдущего предприятия, чем привлекает работа в данной организации, в данной должности. На какую зарплату рассчитываете.

Помните, что нужно говорить о том, что вы способны делать, нежели о том, чего делать не можете. Каждый работодатель нуждается в квалифицированном, умелом и перспективном персонале. Делайте акцент на лучших качествах, затушевывая те, которые связаны с определенными сложностями. Надо быть уверенным в своих силах и честным во время собеседования, и оно пройдет успешно.

Несмотря на широкое распространение интервью как метода отбора кадров, у него есть серьезные недостатки. Основным из них является субъективизм. При этом нужно сразу оговориться, что отнюдь не всегда субъективная оценка — это плохо. Интуиция менеджера, длительное время проработавшего с людьми, может значить гораздо больше, чем формализованные, объективированные оценки, производимые согласно жестко обоснованным критериям (тем же тестам). В частности, это касается будущей карьеры

кандидата. Вместе с тем, некоторые субъективные пристрастия и особенности человеческой психики могут действительно исказить полученную информацию и привести к ошибочному отбору.

К основным таким моментам относятся:

- (1) оценка по первому впечатлению без учета сказанного в основной части интервью;
- (2) цепное сравнение, когда кандидат оценивается относительно впечатления, произведенного человеком, с которым собеседование проводилось непосредственно перед этим;
- (3) поиск в кандидате сходства с самим собой.

Подготовьте соискателя, что, если во время собеседования он чувствует, что столкнулся с подобными проблемами, то единственным способом свести их к минимуму остается, с одной стороны, привлечь внимание интервьюера к его индивидуальным особенностям (обсудите, в чем он уникален), а с другой стороны, во время интервью в некоторой степени копировать манеру общения собеседника. Имеется в виду тембр голоса, использование различного рода специфических слов, жесты, позицию тела т. д. В таком случае ему будет проще настроиться с человеком, проводящим собеседование, на «одну волну» и донести до него нужную информацию.

Интервью в какой-то степени напоминает экзамен, в ходе которого соискатель вполне может растеряться или запнуться, основательно испортив тем самым впечатление о себе. Если интервьюер отслеживает эти неприятные моменты и концентрирует внимание на них, то это уже само по себе будет способствовать повышению субъективности его оценки. Чтобы не стать «жертвой» подобного рода отношения, научите соискателя, что иногда полезно вслух посмеяться над ситуациями, где он проявил себя не лучшим образом. Пусть даст понять, что это было исключительно временным явлением, вызванным волнением, что это вовсе не норма, и он всегда готов посмеяться над неловкими ситуациями. Обычно такая позиция, основанная на нормальных чувствах и эмоциях (волнение, юмор и т. д.), чисто по-человечески импонирует интервьюеру, что может повлиять на его положительное решение.

Лучшим способом не растеряться во время интервью, например, при ответах на трудные вопросы работодателя, является подготовка к подобным трудным вопросам. Составьте для соискателя список наиболее сложных для него вопросов, которые, вероятно, зададут ему во время интервью, и вместе сформулируйте достойные и четкие ответы. Обязательно пусть проговаривает ответы вслух. К примеру, вопрос: «Почему в вашем стаже есть перерыв на два года», дает возможность говорить о том, что он делал, а не о

том, что не делал в это время. Подумайте о важных качествах, приобретенных соискателем за этот срок. Говоря об инвалидности, можно сделать это, указав, как удавалось с успехом преодолевать сложности и выходить победителем.

Список «трудных» вопросов, с которыми соискатель может столкнуться на собеседовании:

- ✓ Как вы видите себя на новой позиции?
- ✓ О какой профессии вы мечтаете?
- ✓ Вам больше нравится работать самостоятельно или в составе команды?
- ✓ Вы знаете, чем занимается наша компания? Что думаете о нас? Какие усовершенствования, на ваш взгляд, могут сделать нашу компанию лучше?
- ✓ Что вы можете рассказать о своих профессиональных успехах?
- ✓ Чего бы вы хотели достичь в вашей профессии?
- ✓ Опишите себя несколькими предложениями.
- ✓ Что нового можете привнести в работу нашей компании?
- ✓ Вам больше нравится работать в небольшой компании или в крупной?
- ✓ Можете описать самую серьезную проблему, которую вам удалось решить?
- ✓ Кроме получения образования в вузе, что вы сделали для профессионального роста?

- ✓ У вас есть знакомые на похожих должностях? Что говорят об этой работе?
- ✓ Как реагируете на поражения?
- ✓ Назовите 3 ваших главных недостатка и 3 достоинства.
- ✓ Опишите вашего «идеального руководителя».
- ✓ Вы устойчивы к влиянию стресса?
- ✓ Любите путешествовать? Вас устраивает работа, нуждающаяся в пребывании вне дома?
- ✓ Когда и на какую должность вы бы хотели быть повышены?
- ✓ Чье мнение для вас авторитетно?
- ✓ Ваша самая большая ошибка?
- ✓ Какие газеты вы читаете?
- ✓ Каково мнение ваших родителей о работе у нас?
- ✓ Для вас главное зарплата, повышение, курсы, удовольствие от работы или что-то другое?
- ✓ У вас есть хобби? Что оно привносит в вашу жизнь?

Анна — инвалид с детства, у нее детский церебральный паралич (она с трудом передвигается и у нее нарушена мелкая моторика) однако инвалидность не помешала ей быть самостоятельной. Она переехала из города Гусь-Хрустальный в Москву и в 2009 году закончила Московский государственный гуманитарный институт (институт — интернат для людей с инвалидностью), получила юридическое образование.

Мечта Анны — работать в суде. Однако, всякий раз, как она приезжала на собеседование, ей отказывали в трудоустройстве из-за ее инвалидности и ее неуверенности в своих силах. Анна — коммуникабельная, открытая, упорная в достижении поставленных целей девушка, однако, сталкиваясь с постоянными отказами в приеме на работу, она находилась в состоянии отчаяния.

Анна обратилась в РООИ «Перспектива» за помощью в трудоустройстве. Специалистами было определено, что основная проблема Анны заключается в том, что, не имея опыта поиска работы, она не может найти истинных причин своих неудач в этом процессе и все отказы работодателей связывает лишь с тем, что у нее есть инвалидность. Однако во многом проблема заключалась и в том, что Анна не умела правильно презентовать себя работодателю, показать свои профессиональные качества и навыки. Также у Анны занижена самооценка, есть неуверенность в себе, что мешает ей быть более успешной в процессе поиска работы и трудоустройстве.

Анна была направлена на программу социально-психологической подготовки к трудоустройству «Клуб ищущих работу», где прошла обучение навыкам, необходимым при поиске работы (написание резюме, телефонные звонки,

прохождение собеседований и т. д.) С 7 июня 2010 года Анна стала участницей программы индивидуального сопровождения в трудоустройстве. Вместе со своим куратором Анна составила резюме, где смогла подчеркнуть все навыки, профессиональные и личные качества. Было уделено большое внимание обучению Анны практике общения с работодателем по телефону, она также научилась договариваться о собеседовании, правильному поведению на собеседовании. Все эти ситуации были смоделированы Анной вместе с куратором и отработаны в игровой форме.

Анна проявила желание как можно быстрее найти работу по специальности. Вместе со своим куратором ей удалось найти вакансию в суде. Анна смогла договориться о собеседовании, но она очень боялась его проходить, так как думала, что работодатель снова ей откажет по причине инвалидности. В течение нескольких часов специалист по сопровождению в трудоустройстве оказывал ей психологическую поддержку, и они вместе тренировали навыки прохождения собеседования. 17 июня 2010 г. Анну приняли на работу в районный суд секретарем судьи.

Второй сценарий собеседования — это участие специалиста по трудоустройству в самом собеседовании. Здесь важно, что не специалист представляет соискателя с инвалидностью, а человек

представляет себя. Задача специалиста — просто наблюдать, а потом дать обратную связь и вместе с соискателем разобрать допущенные ошибки.

С ПОДДЕРЖКОЙ СПЕЦИАЛИСТА



Лишь в редких случаях, и если уже до собеседования специалист имеет хороший контакт с работодателем или HR-специалистом, имеет смысл проходить собеседование с поддержкой специалиста. Это оправдано, если работодатель испытывает неудобство и не знает, как задать те или иные вопросы, касающиеся исполнения служебных обязанностей соискателем с инвалидностью. Это типичная ситуация, связанная с неловкостью и боязнью обидеть некорректным вопросом (основа этого — отсутствие информированности и опыта общения с людьми с инвалидностью). А некоторые вещи потенциальным работодателям вовсе могут не прийти в голову. Например, есть масса людей, которые искренне удивляются, что человек на инвалидной коляске может самостоятельно водить автомобиль. Хуже всего то, что все эти не проясненные вопросы, связанные с инвалидностью, в конце концов, могут привести к отказу со стороны

работодателя. Любая неизвестность и недосказанность настораживает и отпугивает, особенно в делах, касающихся бизнеса. Поэтому в этом вопросе есть возможность взять инициативу в свои руки и быть готовым предложить решения по всем возможным проблемам и трудностям. Конечно, лучше, если это сделает сам соискатель, и постарайтесь его подготовить к этому, но иногда и он может растеряться. Тогда может быть уместна помощь специалиста.

Работодатель может отказать вашему соискателю в трудоустройстве, потому что не знает многих моментов, связанных с трудом людей с инвалидностью, или же, если он подвержен общепринятым стереотипам. Будет вполне уместно, если ваш соискатель или специалист сам задаст вопрос о том, нет ли у работодателя или сотрудника кадровой службы каких-либо опасений, связанных с инвалидностью кандидата. Вот небольшой список наиболее типичных таких стереотипов:

Людам с инвалидностью нужны специальные условия труда. Объясните работодателю, какие именно условия вашему соискателю нужны для успешной работы, а также то, что в российском законодательстве нигде не прописано, что такое специальные условия труда для инвалидов, и таковыми могут считаться перевешенная полка, разрешение на дополнительный перерыв, гибкий график работы и т. д.

У людей с инвалидностью очень много льгот в трудовом процессе. Расскажите работодателю, какие именно льготы соискателю необходимы, а какие не нужны, и он ими пользоваться не будет. Обозначьте, если соискатель, несмотря на инвалидность, готов к переработкам, готов оставаться после окончания официального рабочего времени, а вы как специалист организации, готовы помочь урегулировать этот вопрос законодательно.

Я буду отвечать, если у сотрудника с инвалидностью ухудшится состояние здоровья, или с ним что-то случится. Объясните работодателю, что он должен соблюдать условия труда, которые прописаны в Индивидуальной программе реабилитации (лучше говорите, что конкретно прописано в ИПР вашего соискателя), и в таком случае его ответственность не будет больше, чем ответственность за сотрудников без инвалидности.

Адаптация на рабочем месте

Важным моментом для успешного трудоустройства является адаптация на рабочем месте. Как показывает опыт, очень большое количество людей с инвалидностью увольняются в первые месяцы после трудоустройства. Поэтому, если просто трудоустроить людей с инвалидностью и надеяться на лучшее,

на то, что у них все само собой сложится на рабочем месте, то это значит заранее обрекать себя на неудачи.

Важным компонентом является подготовка коллектива к вхождению к ним сотрудника с инвалидностью. Многие не знают правил этикета и коммуникации с такими работниками, а незнание порождает боязнь и отчужденность, что может привести и к тому, что сотрудник с инвалидностью будет чувствовать себя одиноко на рабочем месте, не сможет найти контакт с руководством и, в конце концов, уйдет с этой работы.

Мы неоднократно перед приходом сотрудников с инвалидностью проводили тренинги или встречи с будущими коллегами, рассказывали о вопросах инвалидности, принятой и корректной терминологии и этикете.

Безусловно, при адаптации на рабочем месте необходимо учитывать форму инвалидности человека. В соответствии с Федеральным Законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и градостроительными нормами (СНиП 35-01) для людей с инвалидностью по зрению должны быть созданы условия для свободного передвижения по городу, любое здание, учреждение должно быть оборудовано рельефными направляющими, которые могли бы указывать направление движения. Любая текстовая информация, например,

надписи на дверях, расписания работы и т. д., должна дублироваться на азбуке Брайля. К сожалению, пока наши улицы не приспособлены для людей с инвалидностью по зрению, и мало организаций, где для них созданы все необходимые условия. Но обычно незрячие люди неплохо ориентируются в городе и в зданиях, если они передвигаются по знакомому им маршруту или находятся в знакомом помещении. Первые дни после устройства на работу вам как специалисту необходимо провожать незрячего работника к месту работы и встречать после окончания рабочего дня. Причем необходимо не только провожать, но и описывать маршрут, чтобы он мог его запомнить. На рабочем месте в первые рабочие дни покажите незрячему человеку наиболее посещаемые места организации (кабинет начальника, места совещаний, туалет, столовая). Попросите его коллег, чтобы без ведома незрячего коллеги они не переставляли мебель или ничего не убрали и не двигали на его рабочем месте. Объясните, как они могут ему помочь в отдельных ситуациях — как удобнее сопроводить, как помочь за обеденным столом. Мы уверены, что коллеги нормально воспримут такую ситуацию, и всегда с радостью будут предлагать свою помощь. Главное, чтобы они помогали только так, как удобно сотруднику с инвалидностью, и он не злоупотреблял этой помощью (старался делать, то, что может, самостоятельно).

Для людей с инвалидностью по слуху, как и для людей с ограничениями по зрению, основной проблемой является информативность, то есть необходимые условия, обеспечивающие удобство, безопасность и способность самостоятельно ориентироваться, а также вопросы коммуникации (взаимодействия с другими людьми). Если незрячие люди должны иметь возможность получить любую информацию через слух или тактильное восприятие, то, соответственно, неслышащие должны иметь возможность получить всю необходимую информацию визуально.

Системы пожарной тревоги со звуковым сигналом должны дублироваться световым обозначением, которое поможет сориентироваться в экстремальных условиях людям с ослабленным слухом. Системы подобного действия могут использоваться и при предупредительных звонках в начале и конце рабочей смены, при информации о перерывах на обед и т. д. Эти несложные приспособления помогают неслышащим и слабослышащим людям не испытывать чувство дискомфорта и быть независимыми в различных жизненных ситуациях.

В целом, люди с нарушениями слуха достаточно неплохо приспосабливаются и к нынешней окружающей среде, и главное, достаточно свободно общаются с окружающими.

Существует много видов и степеней потери слуха, и много способов общения

для полностью или частично неслышащих людей:

- ✓ У многих неслышащих людей слух есть, но слабый или искажённый.
- ✓ Некоторые используют жестовый язык.
- ✓ Многие могут принимать участие в беседе с использованием слухового аппарата или чтения по губам.

Коммуникация с руководством и коллегами по работе зависит от степени потери слуха и имеющихся социальных навыков вашего соискателя.

Если он владеет только жестовым языком, то вам придется сложнее всего, так как часто пользоваться услугами сурдопереводчика пока невозможно. Определенным выходом может стать общение через электронную почту, которая очень активно сейчас используется во всех организациях. По электронной почте соискатель может получать указания от руководства и отсылать обратно отчеты и проделанную работу, взаимодействовать с коллегами.

Если у соискателя слух есть, но он ослаблен, то в таком случае соискатель, скорее всего, пользуется слуховым аппаратом, и нужно, чтобы окружающие его люди не говорили слишком тихо (впрочем и кричать тоже не следует ни в коем случае).

Если же соискатель читает по губам, то наоборот, не нужно, чтобы окружаю-

щие говорили громко (по стереотипному восприятию очень многие люди, общаясь с людьми с инвалидностью по слуху, начинают говорить громче, чем обычно). Нужно, чтобы человек, общаясь с ним, смотрел прямо на него, говорил четко и с постоянной скоростью, не использовал чрезмерную жестикуляцию и не заслонял во время разговора рот.

Объясните коллегам по работе, как удобнее общаться с новым сотрудником, и тем самым вы сведете трудности в повседневном взаимодействии к минимуму.

У человека на коляске не должно возникнуть значительных проблем во взаимодействии с коллегами. Главное, объясните, что коляска — это часть личного пространства, и попросите никогда не облакачиваться на неё и не пытаться двигать её без разрешения хозяина. Можете объяснить нюансы терминологии и этикета по отношению к людям на колясках, например, то, что при общении с человеком на коляске надо стараться, чтобы его глаза находились на одном уровне с вашими (вы можете присесть, но ни в коем случае не нависать над человеком на коляске), или, что правильно говорить, что человек на коляске «пришел» или «вошел», а не «приехал».

Если вашему соискателю, использующему трости, костыли или ходун-

ки требуется помощь, чтобы вставать, объясните его коллегам, как они могут помочь ему, чтобы избежать взаимных неловких ситуаций. Если речь трудоустроенного вами человека с инвалидностью затруднена, то попросите коллег не делать вид, что они поняли его, если это не так, не старались исправлять или договаривать за него. Объясните, что разговаривать для него не является трудностью, и общение с другими людьми, наоборот, доставляет радость. Обычно, приобретя некоторый опыт общения с человеком с нарушениями речи, окружающие начнут лучше его понимать. Если человеку с инвалидностью с нарушением функций рук нужна помощь в различных бытовых ситуациях (надеть верхнюю одежду, что-нибудь подать и т. д.), то без стеснения просите об этом его коллег, главное объясните, как именно они могут помочь.

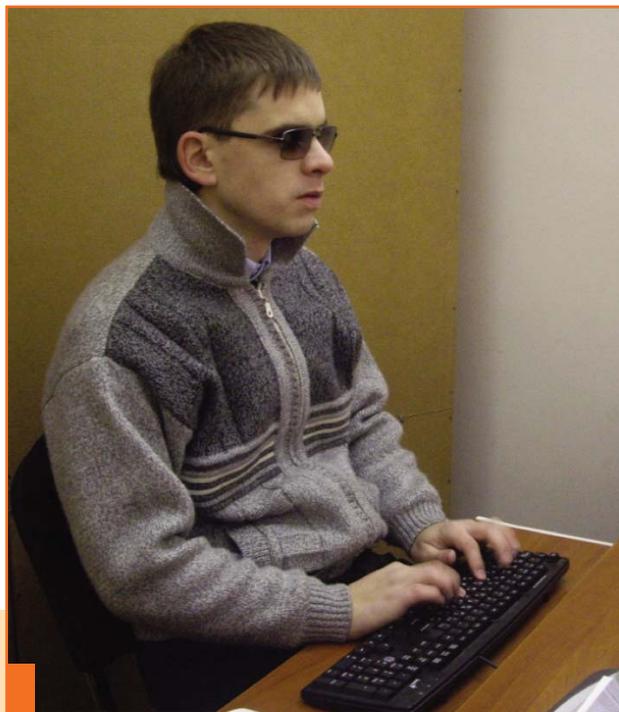
Обучение на рабочем месте — тоже очень важная составляющая процесса адаптации, но этот компонент требуется в основном людям с особенностями интеллектуального развития и будет подробнее рассмотрен в разделе про поддерживаемое трудоустройство. Хотя иногда требуется обучение и соискателям с физической инвалидностью — у нас был такой опыт и с незрячими людьми, и с людьми с инвалидностью по слуху.

Обучение дороге от места работы до дома и обратно также будет подробнее

рассмотрено в главе про поддерживаемое трудоустройство. Стоит дополнительно упомянуть только про двухнедельное обучение дороге Александра. Александр — полностью незрячий молодой человек, и ему требовалось обучение и адаптация в ориентировании на местности по дороге на работу. Но после соответствующего периода он теперь самостоятельно каждый рабочий день проделывает этот путь.

В конце отметим, что по нашему опыту необходимо проводить мониторинг ситуации на рабочем месте до 6 месяцев после трудоустройства. Такой мониторинг можно осуществлять двумя путями. Первый — через общение с самим трудоустроенным человеком с инвалидностью, а второй — через общение с его руководством и коллегами. Если есть возможности и договоренности с компанией, то будет желательным периодическое посещение рабочего места. Задача такого мониторинга — заранее увидеть возможные проблемы, которые возникают на рабочем месте трудоустроенного человека с инвалидностью, и принять соответствующие меры, а значит, и предотвратить его уход или увольнение.

Александр обратился в РООИ «Перспектива» за помощью в трудоустройстве во второй половине 2011 года. Александр — незрячий, у него очень хорошее образование, он закончил МГУ им. М.В. Ломоносова, но в то же



время у него весьма непростая специальность для трудоустройства на современном рынке труда — он историк. Конечно, трудоустроив Александра, мы, прежде всего, стали искать для него рабочее место в музеях города, рассчитывая трудоустроить его экскурсоводом.

Специалисты РООИ «Перспектива» обзвонили ряд музеев, а на одной из ярмарок вакансий наши специалисты подошли к представителям музея Ца-

рицыно с конкретным предложением о трудоустройстве Александра. Его кандидатура заинтересовала руководство музея, и с начала 2012 года Александр работает там над адаптацией музейных экспонатов для незрячих посетителей. Специалисты нашей организации на протяжении двух недель сопровождали утром Александра от дома до рабочего места, а вечером — от рабочего места обратно домой. Это нужно было, чтобы Александр запомнил дорогу и в дальнейшем мог ездить на работу сам. Обычно незрячие люди сначала изучают новый маршрут вместе с сопровождающим, а потом полностью его запоминают и могут самостоятельно ориентироваться на местности.

Необходимо упомянуть, что это был зимний период, что создавало для Александра дополнительные трудности, т. к. пользующемуся тростью незрячему человеку значительно сложнее, когда на тротуарах лед или не убран снег, что у нас часто бывает.

Подведение итогов

Как вы видите, процесс трудоустройства человека с инвалидностью во многом схож с трудоустройством клиента без инвалидности, но существует своя специфика, связанная, прежде всего,

с социальными проблемами и стереотипным отношением со стороны общества, и, в частности, работодателей, к возможностям людей с инвалидностью. Людям с инвалидностью гораздо труднее найти своё место на рынке труда, и это является следствием психологических и средовых барьеров на их пути к трудоустройству. Куратор должен уметь преодолевать подобные предрассудки, а также подготовить своего клиента к первоначальному беспокойству работодателя и будущих коллег по поводу его личных и профессиональных качеств. Устранить средовые барьеры возможно только изменяя социальные возможности человека с инвалидностью, применяя новые технологии в обустройстве рабочих мест и адаптируя окружающую среду под потребности людей с инвалидностью.

Другим важным моментом в работе специалиста по трудоустройству инвалидов является реализация им программы обучения своего клиента. Обучение предполагает не только профессиональную и психологическую подготовку человека с инвалидностью к трудоустройству, но и дальнейшую помощь непосредственно на рабочем месте. Это может потребоваться, если у сотрудника возникли трудности (чаще всего социального характера) в выполнении какой-либо текущей работы или в выполнении части служебных обязанностей. Здесь важно правильно оценить ситуацию

и направить свои усилия на устранение непосредственно тех барьеров, которые мешают сотруднику с инвалидностью эффективно справляться со своей работой. Причинами подобных затруднений могут быть как объективные физические ограничения человека с инвалидностью, так и психологические комплексы, которые являются следствием негативного социального опыта и (или) недостатка профессиональных знаний и навыков. Куратор использует индивидуальную работу со своим клиентом и разрабатывает план конкретных действия по его адаптации к служебным обязанностям и обучению на рабочем месте. Это может повлиять на сложившуюся ситуацию и предотвратить вероятное увольнение человека с инвалидностью.

Для того, чтобы отслеживать возникновение подобных трудностей у человека с инвалидностью после трудоустройства, необходима система мониторинга (обратной связи) и (или) наблюдение за его работой с постоянной оценкой эффективности. Это также может являться одной из задач специалиста по трудоустройству людей с инвалидностью. Он оценивает способности человека с инвалидностью к выполнению тех или иных рабочих задач и предлагает различные пути решения, если возникли проблемы. Решения эти могут заключаться как в системе дополнительной профессиональной и психологической подготовки людей с инвалидностью непосредствен-

но на рабочем месте, так и в перераспределении служебных обязанностей, если сотрудник с инвалидностью не может справиться с возложенными на него функциями.

Если всю изложенную информацию обобщить, то обязанности специалиста по трудоустройству людей с инвалидностью будут выглядеть следующим образом (сообразно с этапами процесса трудоустройства):

- ✓ Помочь человеку с инвалидностью оценить свои способности, навыки, качества и интересы, необходимые для выполнения той или иной работы.
- ✓ Подобрать подходящую работу, где эти способности, навыки и качества будут наиболее востребованы и применимы.
- ✓ Оценить потребности в создании специальных условий на рабочем месте и способствовать созданию этих условий.
- ✓ Оценить все возможные задачи (должностные обязанности), которые человеку с инвалидностью необходимо выполнять на данной работе и предложить различные пути их решения.
- ✓ Обучить своего клиента необходимым навыкам для эффективного выполнения работы.
- ✓ Помочь человеку с инвалидностью эффективно взаимодействовать с коллегами по работе.

- ✓ Предоставлять сотруднику с инвалидностью необходимую помощь и поддержку, содействовать в решении возникающих в процессе работы проблем.

В целом, описанная программа на базе РООИ «Перспектива» показала свою эффективность. За последние три года её участниками стали более 200 молодых людей с инвалидностью, и более 70% из них были успешно устроены на постоянное место работы. Только индивидуальный подход с учетом особенностей каждого человека с инвалидностью и сопровождение таких соискателей как в процессе трудоустройства, так и непосредственно на рабочем месте, способны обеспечить реальное решение проблемы трудовой занятости людей с инвалидностью.



ПОДДЕРЖИВАЕМОЕ ТРУДОУСТРОЙСТВО

Понятие поддерживаемого трудоустройства, история развития поддерживаемого трудоустройства в мире

Поддерживаемое трудоустройство — программа трудоустройства людей с особенностями интеллектуального развития, включающая сопровождение к месту работы и обратно и обучение на рабочем месте.

Поддерживаемое трудоустройство на английском звучит как «supported employment», и приятно, что этот термин уже известен у нас и неоднократно использовался в целом ряде российских научных и публицистических материалов по этой теме.

Модель «поддерживаемого трудоустройства» была разработана в США в конце 70-х годов для содействия людям с нарушениями в развитии, их выходу на открытый рынок труда. Первые программы поддерживаемого трудоустройства были внедрены в основном для поддержки людей с нарушениями в интеллектуальном развитии и были наиболее успешными в работе с людьми, имеющими легкую или умеренную степень нарушений.

Поддерживаемое трудоустройство предлагалось в качестве альтернативного решения таким традиционным вариантам, как центры активной терапии, специализированные мастерские и реабилитационные программы. Все эти варианты предполагали изоляцию человека в процессе труда и в реальной жизни. Но если человек с инвалидностью получает работу в условиях открытого рынка труда, то выигрывают все, ибо растет уверенность, самоуважение и независимость

этого человека, а предприятия получают при этом продуктивных работников, на которых можно положиться, и к тому же лояльных к своим работодателям.

Поддерживаемое трудоустройство основано на том, что хорошие результаты могут быть достигнуты с помощью подбора подходящей работы, обучения и поддержки на рабочем месте. Основанное на принципах участия, автономии и равенства, поддерживаемое трудоустройство обеспечивает реальную возможность для людей с инвалидностью работать в условиях открытого рынка труда.

Основными принципами поддерживаемого трудоустройства являются:

- ✓ индивидуальное планирование, индивидуальный поиск работы для каждого человека. При этом сначала осуществляется оценка навыков, способностей, талантов, интересов и пожеланий в вопросах трудоустройства, а затем составляется план подбора рабочего места;
- ✓ интеграция, которая предусматривает, что люди с инвалидностью, работающие в условиях открытого рынка труда, трудятся рядом с людьми без инвалидности по одному или небольшим группам и в тех же условиях, что и остальные работники. Это создает условие для естественной интеграции;

- ✓ обучение на рабочем месте — после подбора подходящего рабочего места непосредственно на этом же месте организуется обучение выполнению трудовых функций;
- ✓ помощь в адаптации и поддержка на рабочем месте в течение длительного периода. Поддержка может быть обеспечена куратором службы поддерживаемого трудоустройства или наставником внутри предприятия.

Поддержка может включать в себя следующие мероприятия:

- ✓ обучение и инструктирование работника непосредственно на рабочем месте;
- ✓ адаптация на рабочем месте;
- ✓ корректировка функциональных обязанностей;
- ✓ обучение ориентированию в городе и пользованию общественным транспортом;
- ✓ обучение социальным навыкам;
- ✓ помощь в решении возникающих проблем (с работодателем, с социальными и экспертными службами и пр.).

В Европе стратегия трудовой интеграции людей с инвалидностью развивалась постепенно. Работа реабилитационных служб основывалась на представлении, что те люди с инвалидностью, которые не останутся дома и не будут работать на специализированных предприятиях,



нуждаются в предварительном отдельном обучении, прежде чем смогут получить работу на открытом рынке труда. С конца 70-х, в частности для людей с когнитивными нарушениями, стало понятно, что такой подход немного даёт для интеграции людей в обычную трудовую жизнь. Стало ясно, что обучение и хорошие трудовые навыки — не единственные вещи, которые необходимы для того, чтобы человек с инвалидностью нашёл работу. Появилась концепция «трудового куратора» — человека, который оказывал бы человеку с инвалидностью структурированную поддержку. Эта поддержка включает поиск работы, обучение на рабочем месте, помощь в транспортировке на работу и обратно и другую помощь, как для человека с инвалидностью, так и для работодателя, ведущую к успешному трудоустройству.

Модель «куратора» — больше, чем обычное обучение и обычная реабилитация. Оригинальная идея состояла в том, чтобы сначала научить, а потом привить

практические навыки («научить и натренировать»). Во многих случаях трудоустройство людей с инвалидностью после специализированного предприятия сводилось к трудоустройству и последующей надежде на то, что всё пойдёт нормально. В ответ на такую стратегию была разработана стратегия «обучение-трудоустройство-поддержка». Когда достигнута необходимая стабильность, куратор может уйти, оставив трудоустроенного человека с инвалидностью наедине с работой и новыми коллегами (естественными помощниками).

Куратор необходим, когда человеку с инвалидностью нужны специальные условия на работе, которые надо оценить и предоставить, когда человек испытывает трудности в овладении работой, сложности в выполнении повседневной работы. Философия такого подхода наставничества заключается в общении «один на один», в разработке конкретных действий по адаптации и обучению работника и работодателя, в индивидуальном подходе к каждому. В такой работе куратору необходимо действительно знать своего соискателя, необходимо оценивать те барьеры, которые не позволяют эффективно справляться с работой, понимать, какие события в прошлом могут являться причиной сегодняшних затруднений, какие способы выполнения работы и стратегии поведения в прошлом были неудачны для него.

Когда у работника возникают проблемы при выполнении своих обязанностей, куратор должен понять, в чем проблема, и какие поставленные перед работником задачи он выполняет плохо или неэффективно. Куратор помогает работнику, наблюдает за тем, как он работает, предлагает ему различные пути решения проблем или способы выполнения поставленных задач. Куратор должен провести оценку способностей работника, а также его потребностей в обучении тем или иным функциям или навыкам, по возможности предоставить ему необходимое обучение, проводя при этом постоянную оценку его эффективности.

Работая с человеком с инвалидностью, куратор должен помочь ему:

- ✓ оценить свои навыки, качества и интересы, необходимые для выполнения той или иной работы;
- ✓ найти подходящую работу, где эти навыки и качества будут наиболее востребованы и применимы;
- ✓ оценить потребности в создании специальных условий на рабочем месте и создать эти условия;
- ✓ оценить все возможные задачи, которые необходимо будет выполнять на работе, и предложить различные пути их решения;
- ✓ получить или развить необходимые навыки и качества для более эффективной работы;
- ✓ эффективно взаимодействовать с коллегами по работе.

Также куратор должен предоставлять необходимую помощь и поддержку, содействовать в решении возникающих в процессе работы проблем.

Таким образом, само по себе трудоустройство человека — лишь начало процесса сопровождения, хотя важность его от этого не уменьшается. С другой стороны, роль куратора значительно больше, чем роль агента по трудоустройству, и к нему предъявляются большие требования.

Поддерживаемое трудоустройство в европейских странах всё чаще стало соотноситься с принципами инклюзии (включения) и обычной работы («настоящей работы»). Возможности профессиональной реабилитации, возникшие благодаря поддерживаемому трудоустройству, помогли многим людям с инвалидностью стать частью трудовой культуры.

В Российской Федерации поддерживаемое трудоустройство практически не развито. В некоторых регионах (например, в Санкт-Петербурге) был некоторый опыт реализации проектов по поддерживаемому трудоустройству, но после окончания их финансирования со стороны зарубежных донорских организаций они не имели продолжения. Чтобы начать реализовывать такие программы в Москве, РООИ «Перспектива» неоднократно приглашала специалистов

по поддерживаемому трудоустройству, имеющих практический опыт, из зарубежных стран. Прежде всего, надо отметить многодневные семинары от специалистов по поддерживаемому трудоустройству из Северной Ирландии. Именно на них мы смогли понять суть программы, практически образом понять, как готовить специалистов по сопровождению и разработать стратегию внедрения программы на базе нашей организации.



Методы и критерии отбора кандидатов на поддерживаемое трудоустройство

Люди на поддерживаемое трудоустройство попадают к нам тремя путями. Первый — это наши соискатели из программы социально-психологической подготовки к трудоустройству «Клуб ищущих работу». Надо отметить, что на данной программе у нас бывает немало людей, состоящих на учете в психоневрологическом диспансере, или с какими-либо особенностями интеллектуального развития.

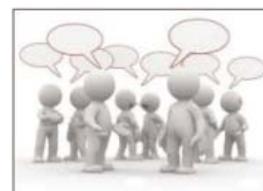
Мы взаимодействуем с учебными заведениями, где учатся молодые люди с особенностями развития. И здесь, прежде всего, отметим технологический



**Клуб
Ищущих
Работу**



Учебные
заведения



**Прямое обращение
соискателя/
родственников
соискателя**

колледж № 21, выпускников и учащихся которого мы вместе с сотрудниками колледжа стараемся трудоустроить на открытом рынке труда.

И конечно, немало молодых людей с особенностями развития (или даже чаще их родители) обращаются напрямую в нашу организацию за помощью в трудоустройстве. Сейчас рядом с «Перспективой» активно развивается организация «Лучшие друзья», и это является хорошим источником активных, мотивированных людей с инвалидностью для дальнейшего трудоустройства.

Критерии отбора на программу поддерживаемого трудоустройства, конечно, зависят от особенностей каждого, так как подход к соискателям очень индивидуален, но все-таки основными моментами являются:

- ✓ Наличие или отсутствие трудностей в ориентировании в городе;
- ✓ Особенности восприятия и запоминания новой информации;
- ✓ Умение или неумение планировать рабочий процесс;
- ✓ Особенности в общении;
- ✓ Необходимость куратора в работе.

Основными составляющими процесса поддерживаемого трудоустройства являются:

- ✓ Индивидуальное планирование, индивидуальный поиск работы для каждого человека с инвалидностью. Это процесс, во многом схожий с описанным в разделе про индивидуальное сопровождение. Также осуществляется оценка индивидуальных навыков кандидата, способностей, талантов, интересов и желаний, а затем составляется план подбора рабочего места. Единственное отличие в том, что в процессе трудоустройства гораздо больше задействован специалист, он составляет резюме, ведет телефонные переговоры, и даже является правильным иногда специалисту первый раз приехать на собеседование самому, без соис-

кателя, чтобы обсудить все вопросы с работодателем напрямую;

- ✓ Интеграция, которая предусматривает, что люди с инвалидностью, работающие в условиях открытого рынка труда, трудятся рядом с людьми без инвалидности по одному или небольшим группам и в тех же условиях, что и остальные работники. Задача куратора — обеспечить возможность, условия и способствовать полноценной социальной и профессиональной интеграции своих соискателей;
- ✓ Обучение на рабочем месте предусматривает, что после подбора подходящего рабочего места непосредственно на этом же месте организуется обучение выполнению трудовых функций. Для этого куратор проводит весь рабочий день рядом с работником с инвалидностью, помогая ему разбить весь рабочий процесс на этапы, и учит его, как постепенно освоить его полностью самостоятельно;
- ✓ Помощь в адаптации и поддержка на рабочем месте в течение длительного периода. Поддержка может быть обеспечена куратором службы поддерживаемого трудоустройства или наставником от самого предприятия. Поддерживаемое трудоустройство предполагает длительную помощь, так как только это способно дать результат в виде удержания на рабочем

месте соискателя после прекращения курирования.

План работы по поддерживаемому трудоустройству

В целом поддерживаемое трудоустройство включает в себя множество элементов программы индивидуального сопровождения, что была описана чуть выше. Единственное, что добавляется — это курирование в следующих вопросах:

- ✓ Обучение ориентированию в городе;
- ✓ Знакомство и построение общения с коллективом;
- ✓ Корректировка функциональных обязанностей;
- ✓ Обучение на рабочем месте;
- ✓ Развитие самостоятельности.

Рассмотрим эти пункты более подробно.

● Обучение ориентированию в городе и пользованию общественным транспортом и дороге

Большинство молодых людей с особенностями развития испытывают большие сложности в самостоятельном пользовании общественным транспортом, и вам придется уделить этому большое внимание. Изначально мы начинаем сопровождать ребят полностью — от

подъезда дома и до рабочего места и, соответственно, от рабочего места до подъезда дома. Составляется наиболее удобный маршрут, например, был молодой человек, который очень неправильно вел себя на пешеходных переходах, и, соответственно, была задача построить маршрут, где бы не встречались не регулируемые светофором пешеходные переходы. Отмечаются ориентиры, на которые обращается внимание человека с инвалидностью, и которые помогают ему в дальнейшем самостоятельно ориентироваться. Очень важно понять, как человек лучше всего воспринимает и запоминает информацию. Иногда необходимы письменные подсказки, своего рода шпаргалки, с основной информацией, иногда эти шпаргалки лучше сделать в виде рисунков.

В дальнейшем куратор доверяет соискателю самостоятельно идти по маршруту, просто идя рядом. То есть теперь не куратор ведет человека с инвалидностью по



маршруту, а наоборот, соискатель ведет своего куратора. Потом приходит момент, когда соискатель самостоятельно пробует маршрут. Первые разы куратор все равно тайно контролирует своего соискателя, наблюдая за ним издалека. Потом осуществляется контроль по телефону, например, звонки через каждые 20 минут с целью убедиться, что все нормально.

В нашем опыте пока не было случаев, когда бы не получилось обучить человека с инвалидностью (а среди наших клиентов были и молодые люди с синдромом Дауна, и с диагнозом «задержка психического развития») самостоятельной дороге к месту работы и обратно. Максимальный срок, который у нас это занимало — это два месяца, но теперь наши клиенты ездят на работу полностью самостоятельно.

● Знакомство с коллективом и рабочим местом, построение общения с коллективом

Важный компонент поддерживаемого трудоустройства, без которого успех невозможен. Разные люди с особенностями развития ведут себя по-разному, например Дмитрий, которого мы трудоустроили в компанию «Хлеб насущный», очень громко говорил. Надо учитывать и то, что большинство таких соискателей не имеет существенного социального опыта, и выстраивать их коммуникацию с руководством и коллегами придется именно специалисту. Нужно объяснить



коллективу, как лучше общаться с их новым коллегой с инвалидностью и даже постараться найти им на работе друзей. Это очень благодарный процесс и, приобретая социальный опыт, такие люди очень раскрываются в плане общения, и уже через несколько месяцев их просто не узнать. Тот же Дмитрий сейчас очень активен и общителен на рабочем месте, и все отмечают, как сильно он изменился благодаря работе.

● Корректировка функциональных обязанностей

Люди с особенностями развития имеют свои конкурентные преимущества, например, способны к длительной монотонной работе, но часто требуются некоторые изменения служебных обязанностей, чтобы эти преимущества проявились наиболее явно.

Например, Дмитрий на производстве «Хлеб насущный» изначально попробовал многие позиции, и лишь затем было решено, что лучше всего ему подходит работа в упаковочном цехе. Сергей, работающий на том же производстве

(также имеющий диагноз «задержка психического развития»), сначала работал на переборке изюма, но из-за сложностей с мелкой моторикой было решено, что эта работа ему не слишком подходит, и он стал трудиться разнорабочим.

Для еще одного нашего клиента — Дмитрия (у него синдром Дауна) в арткафебыла найдена должность помощника официанта. В его служебные обязанности входит уборка со столов. Изначально эту работу выполняли другие официанты, но теперь они могут сосредоточиться на других функциях, связанных с обслуживанием клиентов. Отметим, что Дмитрий очень хорошо выполняет свою работу, связанную с уборкой столов, так как с детства был приучен помогать матери именно в уборке.

● **Обучение и инструктирование работника непосредственно на рабочем месте**

Это основной элемент, вокруг которого построена вся концепция поддерживаемого трудоустройства. Только ему можно посвятить отдельное многостраничное пособие. Существуют различные модели, на основании которых строится обучение людей с инвалидностью непосредственно на рабочем месте. Иногда куратор строит обучение от целого конечного продукта, например, при складывании гамбургера куратор проделывает всю работу, и поначалу его соискатель



кладет только последнюю булочку сверху уже готового гамбургера. Благодаря этому соискатель изначально видит уже готовый продукт и понимает, что в результате должно получиться. Потом он уже кладет не только верхнюю булочку, но и лук поверх котлеты, постепенно добавляются и другие элементы гамбургера.

Этот же процесс для другого соискателя можно построить и по-другому. Человек с инвалидностью начинает с нуля, берет пустую булочку, смазывает её маслом и передает куратору, а тот делает все остальные операции. Потом добавляется следующий шаг — кладется салат и т. д. То есть, процесс обучения строится с другой стороны. Определить, как лучше построить процесс обучения с каждым конкретным работником с особенностями развития — это и есть искусство работы куратора.

Важной является и форма обучения. Обычно куратор показывает все производственные процессы лично, подробно описывая каждую операцию. Очень важ-

но задействовать все каналы обучения, и выделив наиболее важный для соискателя канал, сделать на нем акцент. Иногда необходимы шпаргалки или инструкции. Часто бывают случаи, что делать их нужно иллюстрированными, так как печатный текст люди с особенностями развития воспринимают не очень хорошо.

Еще принципиальным моментом обучения людей с особенностями развития на рабочем месте является разбиение всех обычных трудовых процессов на этапы. То, что нам кажется одним делом, для человека с особенностями развития состоит из множества более мелких операций. Надо правильно разбить работу на такие отдельные процессы и обучать человека с инвалидностью, соответственно, этим этапам.

● Развитие самостоятельности — помощь в решении возникающих проблем (с работодателем, с социальными и экспертными службами и пр.)

Изначально вы должны поставить перед собой цель и обозначить её и самому соискателю, и его родственникам. Потому что процесс сопровождения — это временный процесс, и вы не будете его сопровождать всю жизнь. На самом деле, обозначить такое кажется проще, чем бывает на самом деле. Родители очень боятся за своих детей и со страхом

представляют, как вы можете их оставить без каждодневной и ежеминутной поддержки. Это может даже доходить до форм своеобразных угроз, что без сопровождения они не будут отпускать его на работу. Так что с родителями человека с особенностями развития часто приходится проводить отдельную работу. Но на всю жизнь привязывать такого человека к услугам вашей организации не может соответствовать ни целям, ни философии, ни вашим возможностям.

Поэтому вся ваша работа должна быть нацелена исключительно на обучение и на развитие самостоятельности. Обучайте дороге на работу, выполнению всех рабочих операций, общению в коллективе. Будет очень хорошо, если на работе вы найдете некоего наставника или друга, который сможет присмотреть и помочь ему во время вашего отсутствия.

Конечно, отходить нужно постепенно, не создавая для вашего клиента и его родственников стрессовых ситуаций. После снятия ежедневного сопровождения старайтесь появляться на рабочем месте раз-два в неделю. Общайтесь с самим человеком с инвалидностью, с руководством, с коллегами. Если нет возможности приехать, обязательно делайте телефонные звонки. Ну и конечно, вы всегда должны быть доступны для звонка вашего соискателя, его родителей или работодателя и сразу, если нужно, включиться в решение сложных ситуаций.

Успешные истории поддерживаемого трудоустройства

Дмитрий

ООО «Власта — Хлеб насущный»

Упаковщик

Сергей

ООО «Власта — Хлеб насущный»

Разнорабочий

Дмитрий с детства имеет официальный диагноз «задержка психического развития». Во многом благодаря стараниям мамы он смог получить образование, как школьное, так и средне-специальное (имеет дипломы по трем специальностям: растениеводство, повар, упаковщик). Но, несмотря на это, он не мог трудоустроиться. В это время мы развивали отношения с ООО «Власта», компанией, которая занимается пищевым производством и известна под брендами «Хлеб насущный» и «Наш хлеб». Компания имеет филиалы и в других странах, где уже давно и успешно работают люди с особенностями развития, и мы решили предложить им кандидатуру Дмитрия с обеспечением сопровождения и обучения со стороны специалистов нашей организации. Мы помогли компании немного переделать стандартный трудовой договор, адаптировав его под сотрудников с такой формой инвалидности. Основной момент, что Дмитрию было разрешено работать три раза в неделю по пять ча-



сов в день минимум, но с возможностью по желанию работать до разрешенных Трудовым кодексом 35 часов в неделю (оплата предусмотрена почасовая).

Это было важно, так как производство компании находится в Томилино, а сам Дмитрий проживает в Юго-Западном округе Москвы, что подразумевает под собой весьма длинный путь на работу на метрополитене и даже пригородной электричке или маршрутном такси. Дмитрий приступил к работе 18 июля 2011 года, и на протяжении двух месяцев сотрудники нашей организации обеспечивали его сопровождение. Сопровождение включало встречу и проводы от подъезда дома до рабочего места, нахождение весь рабочий день на работе вместе с ним с целью обучить его всему трудовому процессу, и проводы после рабочего дня до подъезда его дома.

Дмитрий на работе попробовал многие специальности, но было решено, что ему более всего подходит работа в упаковочном цехе, и он был обучен работе с упаковочной машиной. Отметим, что несмотря на принятые правила, для него

был поставлен стул и дана возможность садиться во время рабочего времени.

Через два месяца сопровождение с Дмитрия было снято. За это время он полностью освоил выполнение служебных обязанностей и научился самостоятельно ездить на работу и обратно на общественном транспорте. Он работает на данном рабочем месте уже более года, адаптировался в рабочем коллективе, нашел друзей, руководство им полностью довольно как работником.

**Интервью Горобец Анастасии,
HR-специалиста ООО «Власта» —
«Хлеб насущный» и «Наш хлеб».**

— *Как вы могли бы оценить работу Дмитрия?*

— Он работает 3 раза в неделю, и в эти дни он работает на равных со всеми остальными сотрудниками. Сейчас он знает четко свое расписание, круг своих задач. Я могу сказать, что так же как и другой персонал, Дмитрий приносит пользу бизнесу, так как он позволяет нашему производству не останавливаться, а продолжать работать непрерывно и без сбоев. Когда на производстве проходят экскурсии, Дмитрий очень рад пообщаться и рассказать о своей работе.

— *Какие отношения у Дмитрия с коллегами?*

— Каждый день мы слышим, как Дмитрий всех приветствует громким голосом и это, несомненно, создает позитивный настрой.

Он работает в команде и, конечно, важно, как он будет взаимодействовать с коллегами. Его задача — взвесить правильно и упаковать в равном количестве заготовки для блюд. Его коллектив в основном женский, и Дмитрий чувствует себя мужчиной, ответственным за коллектив. «Бабоньки, за мной,» — вещает он. Коллеги воспринимают его как равного, хотя в начале у нас были некие опасения. Недавно мы спрашивали у шефа, нет ли напряжения из-за того, что в его коллективе работает человек с инвалидностью, и он ответил, что это никого абсолютно не напрягает.

— *Что дает программа поддерживаемого трудоустройства?*

— Думаю, что для Дмитрия эта работа очень важна. Он очень общительный, и для него всегда была важна причастность к какому-либо делу, результату. В данный момент он абсолютно социализировался, и именно рабочая среда помогла ему адаптироваться.

В декабре 2011 года по приглашению Дмитрия в компанию пришел трудоустроиваться его друг Сергей (у Сергея также установленный диагноз «задержка психического развития»). Компания была не против его также принять на работу, но попросила организовать его сопровождение и обучение, как и Дмитрия до этого. Изначально Сергей был определен на работу по сортировке изюма, но такая интенсивная работа оказалась ему тяжела (они не успевали выполнять норму работы даже вместе с куратором). Поэтому он был

переведен на позицию разнорабочего. Мы сопровождали Сергея на протяжении трех недель, он полностью адаптировался на рабочем месте и трудится в компании по сей день.

Дмитрий

Стажировка в арт-кафе

помощник официанта



У Дмитрия синдром Дауна. Он очень общительный, входит в состав театральной труппы «Театра Простодушных». Несмотря на это, опыта трудовой деятельности у Дмитрия не было. 28 апреля 2012 года Дмитрий был трудоустроен в ООО «Просто кафе», руководитель которого очень позитивно отнесся к возможности работы у них человека с синдромом Дауна.

Сотрудники РООИ «Перспектива» совместно с родителями Дмитрия и работодателем встретились с ним у него дома, чтобы обсудить его трудоустройство, в частности то, чем Дмитрий будет заниматься на рабочем месте, какой гра-

фик у него будет, какова будет оплата. Также обсудили, каковы приоритеты самого Дмитрия в работе. Затем специалисты по индивидуальному трудоустройству РООИ «Перспектива» с родителями Дмитрия и работодателем встретились в самом кафе для ознакомления с рабочим местом и должностными обязанностями Дмитрия. Для Дмитрия была найдена должность помощника официанта, и его основной задачей была уборка со столов, что разгружало для другой работы остальных официантов.

28 мая 2012 года Дмитрий вышел на работу, это был его первый, пробный, рабочий день. Дмитрию был установлен 4-х часовой сокращенный рабочий день по выходным, чтобы он освоился в коллективе. Сотрудники нашей организации в течение месяца сопровождали и обучали Дмитрия дороге от дома до кафе и обратно, находились вместе с ним на рабочем месте. Дмитрий очень быстро освоил работу, так как с детства привык помогать матери в уборке. Также он успешно освоил дорогу. Иногда он прибегал к небольшим хитростям и делал вид, что что-то забыл или не может освоить, ему было важно, чтобы мы не ослабляли его курирование, и он имел возможность больше общаться со своим куратором.

В летнее время Дмитрий не работает в кафе, но осенью он обязательно выйдет на работу, если не в это кафе, то в другие места. Мы ему подберем работу.



РООИ «Перспектива» была создана в 1997 году,
сайт – www.perspektiva-inva.ru

Миссия организации – содействовать самостоятельности, равноправию людей с инвалидностью и повышению качества их жизни. В «Перспективе» работают как люди с инвалидностью, так и без нее, а также родители детей с инвалидностью.

Одна из главных задач – продвижение социального и правового подхода к инвалидности, то есть именно того подхода, который лежит в основе Конвенции ООН о правах инвалидов. Кроме того, мы всегда пропагандировали инклюзию – полное включение людей с инвалидностью в общество. Сами люди с инвалидностью и родители детей с инвалидностью курируют наши программы.

Цели деятельности организации согласно Уставу:

- Защита прав и законных интересов людей с инвалидностью, обеспечение им равных с другими гражданами возможностей, привлечение к активному участию в жизни общества.
- Содействие формированию более объективного представления в обществе о людях с инвалидностью.
- Содействие социальной и трудовой реабилитации людей с инвалидностью.
- Организационная поддержка организаций людей с инвалидностью.

Основные направления деятельности нашей организации:

- Активизация молодых людей с инвалидностью.
- Изменение негативного отношения и стереотипов, существующих в обществе по отношению к людям с инвалидностью.
- Правовая поддержка людей с инвалидностью и защита их прав.
- Инклюзивное трудоустройство для людей с инвалидностью.
- Развитие инклюзивного образования для детей с инвалидностью.

Целевая группа:

- Люди с инвалидностью, в том числе дети, молодежь.
- Родители детей-инвалидов, члены семей людей с инвалидностью.
- Специалисты (как государственных структур, так и НКО), в чью сферу деятельности входит взаимодействие с людьми с ограниченными возможностями, работающие в сфере решения проблем инвалидности.

Контакты

119021, Москва, ул. Тимура Фрунзе, д.16, стр.3

Тел/факс: (495)725-39-82

office@perspektiva-inva.ru

Технологии трудоустройства людей с инвалидностью

Авторы пособия:

Новиков М. Л., Маслова Е. П., Коновалов С. В.

Редакторская правка: Аверьянова Ю.А.

Компьютерная верстка: Гривцова М. С.

Подписано в печать 25.09.2012 г.

Формат 200*260

Заказ № 206. Тираж 1000 экз.

ООО «Типография Гарант»

142440, Московская обл., Ногинский р-он, Аборино, военный городок 1/8



ОТКРЫВАЕМ
НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Региональная общественная организация инвалидов «ПЕРСПЕКТИВА»

119021 Москва, ул. Тимура Фрунзе, 16 строение 3

Тел.-факс +7(495)725-39-82

E-mail: office@perspektiva-inva.ru

rabota@perspektiva-inva.ru

www.perspektiva-inva.ru