

Osoba z niepełnosprawnością intelektualną jako klient urzędu pracy. Model naturalnej asystentury

A person with intellectual disability
as a client of an employment office.
Natural assistantship

Słowa kluczowe: urząd pracy, model naturalnej asystentury, niepełnosprawność intelektualna, osoba z niepełnosprawnością intelektualną.

Key words: employment office, model of natural assistantship, intellectual disability, person with intellectual disability.

Abstract. The article presents the model of natural assistantship as means to adapt the offer of public employment services to the needs of people with intellectual disabilities because benefiting from the support of public sector is a basic citizen's right. The introduction of a natural assistantship model in employment offices is in line with the provisions of the *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. The article presents the results of research carried out as part of an innovative project entitled *Employment office accessible for persons with intellectual disabilities – model of natural assistantship*, which was carried out by Polish Federation of Supported Employment in cooperation with employment offices in Warsaw and Wołomin, Poland.

Wprowadzenie. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną z uwagi na istotę ograniczeń funkcjonalnych są w różnym stopniu zależne od innych osób oraz od wsparcia udzielanego przez różnorodne instytucje. Rozwiązania legislacyjne na poziomie formalnym zapewniają osobom niepełnosprawnym wiele możliwości realizacji kariery zawodowej zarówno na chronionym, jak i otwartym rynku pracy. Jednakże osoby z niepełnosprawnością intelektualną należą do grup najbardziej defaworyzowanych na rynku pracy. Wynika to przede wszystkim z braku możliwości otrzymania odpowiedniego, dopasowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnością intelektualną wsparcia w zakresie uzyskania i utrzymania zatrudnienia. Dane statystyczne świadczą o szczególnie trudnej sytuacji osób z niepełnosprawnościami na rynku pracy: współczynnik aktywności zawodowej w IV kwartale 2018 r. dla ogółu społeczeństwa wyniósł 56,1%,

natomiast dla osób z niepełnosprawnościami – 17,2% (Informacja o rynku pracy w IV kwartale 2018 r.). Statystyki nie wskazują natomiast, jaki jest wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnością intelektualną, brak również danych świadczących o ilości osób z niepełnosprawnością intelektualną, które korzystają z usług urzędów pracy.

Uwarunkowania zatrudnienia i utrzymania pracy przez osoby z niepełnosprawnością intelektualną są wielowymiarowe, odnoszą się zarówno do czynników związanych z samą osobą z niepełnosprawnością i z jej najbliższym otoczeniem, jak i zależą od środowiska lokalnego oraz instytucji pomocowych, w tym publicznych służb zatrudnienia (Wolan-Nowakowska M., Opióła D. 2012, s. 39–40). Misją urzędów pracy jest wsparcie osób niepełnosprawnych i marginalizowanych w aktywizacji zawodowej lub w powrocie na rynek pracy. Brak dostosowania oferty urzędów pracy do potrzeb osób z niepełnosprawnością intelektualną, w szczególności do ich potrzeb poznawczych oraz umiejętności komunikacyjnych, jest jedną z zasadniczych barier w korzystaniu przez osoby z niepełnosprawnością intelektualną z usług publicznych służb zatrudnienia (por. Majewski T. 2011, s. 31–34). Osoby z niepełnosprawnością intelektualną, właśnie z uwagi na specyficzne ograniczenia i potrzeby w zakresie rozwoju zawodowego, napotykać szereg trudności zarówno w samodzielnym znalezieniu, jak i utrzymaniu zatrudnienia. Poruszanie się po rynku pracy wymaga odpowiedniej wiedzy oraz szeregu kompetencji interpersonalnych, których brak może stać się zasadniczą barierą w procesie rozwoju zawodowego. Szczególnie dla osób z niepełnosprawnością intelektualną możliwość korzystania z profesjonalnych usług poradnictwa zawodowego i pośrednictwa pracy, w tym oferowanych przez publiczne służby zatrudnienia, jest fundamentalnym warunkiem rehabilitacji zawodowej, który decyduje o powodzeniu procesu aktywizacji zawodowej. Z drugiej strony należy jednocześnie podkreślić, iż korzystanie z instytucji publicznych należy do podstawowych praw obywatelskich każdego Polaka, a dostosowanie oferty i usług należy do obowiązków tychże instytucji.

Założenia modelu naturalnej asystentury w urzędzie pracy. Przyjęta przez Organizację Narodów Zjednoczonych w 2006 r. *Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych* ratyfikowana przez Polskę w 2012 r. radykalnie zmieniła podejście do niepełnosprawności oraz do osób z niepełnosprawnościami, potwierdzając uniwersalne prawa człowieka oraz nakładając na Państwa Strony obowiązek realizacji tychże praw. Konwencja ma na celu zapewnienie pełnego i równego korzystania z praw człowieka oraz podstawowych wolności przez wszystkie osoby z niepełnosprawnościami oraz popieranie poszanowania ich godności. Postanowienia *Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych* zawarte w art. 9 – Dostępność i art. 21 – Wolność wypowiedzenia się i wyrażania opinii oraz dostęp do informacji nakładają na Państwa Strony obowiązek podejmowania działań, które umożliwią osobom z niepełnosprawnościami egzekwowanie swoich praw do wolności słowa oraz wyrażania poglądów, w tym swobody użytkowania, otrzymywania i rozpowszechniania informacji i idei na równych zasadach z innymi członkami społeczeństwa.

Art. 21 w par. a) w sposób szczegółowy nakazuje:

„Dostarczanie osobom niepełnosprawnym informacji przeznaczonych dla ogółu społeczeństwa w dostępnym formacie i za pomocą środków przekazu odpowiednich dla rodzaju niepełnosprawności, bez opóźnień czasowych i dodatkowych kosztów”.

Brak przygotowania publicznych służb zatrudnienia do obsługi klientów z niepełnosprawnością intelektualną, w tym brak szkoleń skierowanych do pracowników urzędów pracy z zakresu obsługi klienta z niepełnosprawnością intelektualną oraz brak odpowiednich narzędzi wspierających pracę urzędników, stanowi zasadniczą barierę w korzystaniu przez osoby z niepełnosprawnością intelektualną z usług urzędów pracy oraz jest wskaźnikiem dyskryminacji tej grupy, co przyczynia się do wykluczenia osób z niepełnosprawnością intelektualną z rynku pracy.

Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych wskazuje na znaczenie zasady dostępności, która oznacza, że osoby niepełnosprawne mogą na równych prawach z innymi korzystać z obiektów i usług, środowiska fizycznego, transportu, technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych. W odniesieniu do dostępności usług urzędów pracy dla osób z niepełnosprawnością intelektualną wdrożenie modelu naturalnej asystentury jest szansą na pełniejsze uczestnictwo tej grupy osób w życiu społecznym i zawodowym. Model naturalnej asystentury zakłada podstawowe przygotowanie pracowników publicznych służb zatrudnienia do obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną w ramach prowadzonych w urzędach pracy szkoleń. Nie wskazując na tworzenie specjalnych, wyłączonych stanowisk do obsługi osób z niepełnosprawnościami, model naturalnej asystentury zgodny jest z ideą włączania. Drugim założeniem modelu naturalnej asystentury jest konieczność dostosowania informacji o usługach publicznych służb zatrudnienia do potrzeb i możliwości osób z niepełnosprawnością intelektualną. Wiąże się to z koniecznością opracowania materiałów wspierających proces realizacji usług urzędów pracy napisanych tekstem łatwym do czytania i zrozumienia. Model naturalnej asystentury zakłada dostosowanie istniejących struktur i rozwiązań do potrzeb osób z niepełnosprawnością intelektualną, umożliwiając korzystanie z usług urzędów pracy na równych zasadach i prawach z innymi obywatelami.

Wdrożenie modelu naturalnej asystentury w urzędach pracy jest szansą dla publicznych służb zatrudnienia na realizację zasady dostępności, równości oraz na umożliwienie osobom z niepełnosprawnością intelektualną realizacji ich praw obywatelskich. Urzędy pracy swoją misję realizują poprzez świadczenie usług informacyjnych, pośrednictwa pracy oraz usług doradczych, szkoleniowych, finansowych i administracyjnych. Zastosowanie modelu naturalnej asystentury w publicznych służbach zatrudnienia jest szansą na umożliwienie osobom z niepełnosprawnością znalezienia odpowiedniego zatrudnienia, a pracodawcom daje możliwość na pozyskania odpowiednich pracowników.

Wdrożenie modelu naturalnej asystentury w urzędach pracy jest zgodne z postanowieniami „Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych”, bowiem art. 2 wskazuje, że definicja dyskryminacji zawiera wszelkie przejawy dyskryminacji, „w tym odmowę racjonalnego dostosowania środowiska do szczególnych potrzeb osób niepełnosprawnych”.

Założenia modelu naturalnej asystentury respektują postulaty Konwencji w zakresie zastosowania racjonalnych dostosowań oraz uniwersalnego projektowania.

Zastosowanie uniwersalnego projektowania oznacza projektowanie środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich, w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania. Zastosowanie modelu naturalnej asystentury ma za zadanie przygotowanie pracowników publicznych służb zatrudnienia do obsługi klientów z niepełnosprawnością intelektualną. Racjonalne usprawnienia wiążą się z zastosowaniem koniecznych i odpowiednich zmian oraz dostosowań, które nie nakładają nieproporcjonalnego lub nadmiernego obciążenia, w celu zapewnienia osobie z niepełnosprawnością możliwości korzystania z wszelkich praw człowieka, podstawowych wolności oraz ich wykonywania na zasadzie równości z innymi osobami

Metoda i teren badań. Prezentowany model obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną w publicznych służbach zatrudnienia został opracowany w ramach projektu innowacyjnego *Urząd pracy dostępny dla osób z niepełnosprawnością intelektualną – model naturalnej asystentury*, który był realizowany przez Polską Federację Zatrudnienia Wspomagane. Zasadniczym celem prowadzonych badań było opracowanie modelu obsługi klienta z niepełnosprawnością intelektualną w urzędzie pracy. Projekt miał charakter badawczo-wdrożeniowy. Jako metodę badawczą zastosowano eksperyment. Sformułowano następujące problemy badawcze

- W jaki sposób zastosowanie modelu naturalnej asystentury umożliwi osobom z niepełnosprawnością intelektualną korzystanie z usług urzędów pracy?
- W jaki sposób przygotować pracowników urzędu pracy do obsługi klienta z niepełnosprawnością intelektualną?

Procedura badań składała się z trzech etapów.

Etap 1. Analiza potrzeb urzędów pracy w zakresie dostosowania obsługi klientów z niepełnosprawnością intelektualną oraz analiza potrzeb osób z niepełnosprawnością intelektualną.

- Opracowanie podręcznika oraz filmu instruktażowego;
- Opracowanie zestawu szkoleniowego dla pracowników PUP oraz modelu przygotowania pracowników urzędu pracy do obsługi klientów z niepełnosprawnością intelektualną;
- Opracowanie przewodnika po usługach i instrumentach rynku pracy dostępnych w PUP w tekście łatwym do czytania.

Etap 2. Przeprowadzenie szkoleń dla pracowników urzędów pracy:

Wsparcie doradcze dla urzędów pracy w zakresie obsługi klienta z niepełnosprawnością intelektualną.

Etap 3. Testowanie modelu naturalnej asystentury w urzędach pracy.

Etap 4. Ocena modelu naturalnej asystentury (z perspektywy pracowników urzędów pracy oraz osób z niepełnosprawnością intelektualną), wnioski do zmian w modelu oraz opracowanych narzędziach.

Badania zostały prowadzone w dwóch urzędach pracy: w Urzędzie Pracy m. st. Warszawy oraz w Urzędzie Pracy w Radzyminie (filia Urzędu Pracy w Wołominie). Wybór terenu badań był celowy, urzędy pracy reprezentowały odmienne środowiska lokalne: wielkomiastowe oraz małomiasteczkowe. Wybór Urzędu Pracy m. st. Warszawy był również związany z doświadczeniem tego urzędu w obsłudze osób z niepełnosprawnościami. Urząd ten ma wyodrębniony w strukturze dział obsługi osób niepełnosprawnych. Każdy etap realizacji projektu był konsultowany z pracownikami obu urzędów pracy. Łącznie w badaniach uczestniczyło 24 pracowników (14 osób z UP w Warszawie oraz 10 osób z UP w Radzyminie). Wśród osób objętych badaniami 3 pracowników pełniło funkcje kierownicze (kierownik filii urzędu pracy, kierownik działu, kierownik Centrum Aktywizacji Zawodowej), natomiast pozostali wykonują zadania zawodowe w bezpośrednim kontakcie z klientem (doradcy zawodowi, pośrednicy pracy, specjalista ds. rozwoju zawodowego, specjalista ds. rejestracji klienta). Wśród pracowników urzędów pracy 8 osób deklarowało doświadczenie w obsłudze osób z niepełnosprawnością intelektualną.

Tabela 1. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną oraz pracownicy urzędów pracy w grupach wyodrębnionych według płci

Wyodrębnione grupy		kobiety		mężczyźni	
		N	%	N	%
Osoby z niepełnosprawnością intelektualną	WTZ	4	66,66	2	33,33
	Centrum DZWONI	3	75,00	1	25,00
Pracownicy urzędu pracy	Warszawa	12	85,72	2	14,28
	Radzymin	8	80,00	2	20,00
Przedstawiciele PFZW i Centrum DZWONI	trener pracy	-	-	1	100,0
	Ekspert/ szkoleniowiec	6	75,00	2	25
Łącznie		33	76,74	10	23,26

W prowadzonych badaniach udział brało łącznie 9 osób z niepełnosprawnością intelektualną: 4 klientów Centrum Doradztwa Zawodowego i Wspierania Osób Niepełnosprawnych Intelakualnie Centrum DZWONI w Warszawie (1 mężczyzna i 3 kobiety) oraz 6 uczestników Warsztatów Terapii Zajęciowej Stowarzyszenia Wiara i Nadzieja w Warszawie (2 mężczyzn i 4 kobiety). Natomiast w imieniu obu urzędów pracy w badaniach łącznie uczestniczyło 20 pracowników. W przygotowanie modelu naturalnej asystentury w urzędzie pracy ze strony Polskiej Federacji Zatrudnienia Wspomagane oraz Centrum Doradztwa Zawodowego i Pośrednictwa Pracy dla Osób z Niepełnosprawnością Intelakualną Centrum DZWONI zaangażowanych było 9 osób (por. tabela 1).

Urząd pracy dostępny dla osób z niepełnosprawnością intelektualną – analiza zastosowania modelu naturalnej asystentury. Analiza potrzeb osób z niepełnosprawnością w odniesieniu do możliwości korzystania z usług publicznych służb zatrudnienia

stała się punktem wyjścia do przygotowania modelu naturalnej asystentury, który jest fundamentem teoretycznych założeń opracowania podręcznika instruktażowego w zakresie komunikowania się i obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną w publicznych służbach zatrudnienia – Bałtowska-Jucha M., Wolan-Nowakowska M., Zakrzewska M. (2017). *Urząd pracy dostępny dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. Praktyczne wskazówki*¹. Zarówno założenia modelu naturalnej asystentury, jak i zakres merytoryczny *Podręcznika instruktażowego* zostały konsultowane z pracownikami urzędów pracy w Warszawie oraz w Radzyminie. Jednocześnie podjęto działania związane najpierw z przygotowaniem scenariusza, a następnie z realizacją filmu instruktażowego, który powstał na bazie *Podręcznika instruktażowego*. Na każdym etapie pracy zarówno nad *Podręcznikiem instruktażowym*, jak i nad filmem instruktażowym uczestniczyli nie tylko pracownicy urzędów pracy, ale też osoby z niepełnosprawnością intelektualną oraz pedagodzy specjaliści, trenerzy pracy i psycholodzy zatrudnieni w Centrum DZWONI. Ważnym etapem prac było również przygotowanie *Przewodnika po usługach i instrumentach rynku pracy dostępnych w PUP* napisanym tekstem łatwym do czytania i zrozumienia. Zarówno *Podręcznik instruktażowy*, *Przewodnik po usługach*, jak i film są materiałami dydaktycznymi, które wspierają proces realizacji szkolenia, które przygotowuje pracowników publicznych służb zatrudnienia do obsługi klienta z niepełnosprawnością intelektualną.

Opracowanie podręcznika instruktażowego – Bałtowska-Jucha M., Wolan-Nowakowska M., Zakrzewska M. (2017). *Urząd pracy dostępny dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. Praktyczne wskazówki*. Treści zawarte w *Podręczniku instruktażowym* zostały podzielone na 3 części. Pierwsza dotyczy niepełnosprawności intelektualnej oraz specyfiki funkcjonowania osób z niepełnosprawnością intelektualną. Autorki prezentują istotę niepełnosprawności intelektualnej, odwołując się do biopsychospołecznego modelu niepełnosprawności, wskazując na ograniczenia i możliwości zawodowe osób z niepełnosprawnością intelektualną. Zostały również przedstawione branże, w których najczęściej znajdują zatrudnienie osoby z niepełnosprawnością intelektualną. Część druga *Podręcznika instruktażowego* dotyczy założeń modelu naturalnej asystentury. Autorki zwracają uwagę na kluczowe znaczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnością intelektualną dopasowania form i metod komunikacji interpersonalnej oraz na znaczenie umożliwienia osobom z niepełnosprawnością intelektualną dostępu do informacji, co między innymi związane jest z przygotowaniem materiałów o usługach urzędu pracy napisanym tekstem łatwym do czytania i rozumienia. Założenia modelu naturalnej asystentury zgodne są z postulatami uniwersalnego projektowania oraz racjonalnych usprawnień. W podręczniku omówione zostały w sposób szczegółowy zasady oraz narzędzia skutecznej komunikacji z osobami z niepełnosprawnością intelektualną. Zostały również przedstawione zasady przygotowania informacji również w tekście łatwym do czytania i zrozumienia. Trzecią część *Podręcznika instruktażowego*

¹ W dalszej części opracowania nazywany *Podręcznikiem instruktażowym*.

stanowią praktyczne wskazówki dotyczące dostosowania usług urzędu pracy do potrzeb osób z niepełnosprawnością intelektualną, w szczególności w zakresie rejestracji, doradztwa zawodowego w odniesieniu do planowania kariery, oraz usługi pośrednictwa pracy. Autorki podkreślają znaczenie indywidualizacji, dopasowania procesu poradnictwa do potrzeb osoby z niepełnosprawnością. Wskazują na ewentualne trudności oraz możliwości ich przewycięzania.

Opracowanie zestawu szkoleniowego dla pracowników PUP – Wolan-Nowakowska M., Zakrzewska M. (2017) *Urząd pracy dostępny dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. Scenariusz szkolenia.* W ramach prowadzonych działań opracowano założenia metodyczne prowadzenia szkolenia, którego celem jest przygotowanie pracowników publicznych służb zatrudnienia do zastosowania modelu naturalnej asystentury w obsłudze osób z niepełnosprawnością intelektualną. Treści kształcenia zawarte w programie szkolenia dotyczą:

- Specyfiki funkcjonowania osób z niepełnosprawnością intelektualną;
- Ograniczeń i możliwości zawodowych tej grupy osób;
- Założeń modelu naturalnej asystentury w odniesieniu do usług urzędu pracy;
- Zasad przygotowania informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia.

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji zawodowych pracowników urzędów pracy, zatem podstawową zasadą dydaktyczną jest łączenie teorii z praktyką poprzez odwoływanie się do doświadczeń zawodowych uczestników. Zestaw szkoleniowy przedstawia szczegółowo opisaną propozycję ćwiczeń, które zostały zaprezentowane według schematu: temat, cele, przebieg ćwiczeń oraz czas trwania. Scenariusz zawiera poza szczegółowym opisem cyklu szkoleniowego również listę środków dydaktycznych oraz polecaną bibliografię. Szkolenie obejmuje 6 godzin zegarowych, natomiast założeniem jest realizacja szkolenia w jednym dniu.

Opracowanie przewodnika po usługach i instrumentach rynku pracy dostępnych w PUP tekstem łatwym do czytania – Bałtowska-Jucha M., Gład-Skirzyńska M., Bocheński L. (2017) *Osoba z niepełnosprawnością intelektualną w urzędzie pracy. Przewodnik.* Przewodnik po usługach i instrumentach rynku pracy powstał w ścisłej współpracy z pracownikami publicznych służb zatrudnienia. Został on opracowany zgodnie ze standardami dotyczącymi tworzenia dostępnej informacji, które zostały przedstawione przez organizację Inclusion Europe. Standardy powyższe dotyczą przede wszystkim kryteriów takich, jak: dobór słów, wielkość czcionki, zastosowanie zdjęć, symboli i obrazów, kompozycji tekstu na stronie oraz sposobu formułowania zdań.

Treści zawarte w przewodniku wynikają bezpośrednio z Ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z dnia 20 lipca 2017 r. Informacje podane tekstem łatwym do czytania i rozumienia zostały uzupełnione piktogramami. Szczegółowy zakres treści został podzielony na sześć części, które dotyczą:

- Zadań urzędu pracy;
- Klientów urzędu pracy;

- Rejestracji w urzędzie pracy;
- Oferty urzędu pracy;
- Form wsparcia osób z niepełnosprawnością;
- Zasad korzystania z wybranych form wsparcia (staż, przygotowanie zawodowe, bony dla osób młodych, dofinansowanie kosztów działalności gospodarczej lub wkład do spółdzielni socjalnej, zwrot kosztów przejazdu i zakwaterowania).

Przeprowadzenie szkoleń dla pracowników urzędów pracy. Jedną z barier korzystania przez osoby z niepełnosprawnością intelektualną z usług urzędów pracy są niewystarczające kompetencje pracowników publicznych służb zatrudnienia w zakresie obsługi tej grupy klientów. Celem prowadzonych badań było opracowanie modelu przygotowania pracowników urzędów pracy do obsługi klientów z niepełnosprawnością intelektualną. W oparciu o przygotowany scenariusz przeprowadzono dwa 6-godzinne, jednodniowe szkolenia dla dwóch 10-osobowych grup pracowników na terenie Urzędu Pracy m. st. Warszawy oraz w Urzędzie Pracy w Radzyminie. Szkolenia prowadziło dwóch trenerów. W szkoleniach uczestniczyli pracownicy zatrudnieni na stanowiskach: pośrednik pracy, doradca zawodowy bądź doradca klienta. Szkolenia przebiegały zgodnie z założeniami, na początku oraz na końcu zajęć uczestnicy wypełnili test wiedzy, który potwierdził wzrost poziomu wiedzy pracowników urzędów pracy w zakresie zastosowania modelu naturalnej asystentury w pracy z klientem z niepełnosprawnością intelektualną. Szkolenie było prowadzone metodami aktywizującymi, z przewagą ćwiczeń praktycznych, między innymi uczestnicy przygotowali próbki informacji o usługach urzędu pracy napisane tekstem łatwym do czytania i zrozumienia. Analiza porównawcza uzyskanych rezultatów testu wstępnego i końcowego świadczy o wzroście wiedzy na temat niepełnosprawności intelektualnej, ograniczeń i możliwości zawodowych osób z niepełnosprawnością intelektualną oraz o kształtowaniu pozytywnych postaw wobec zastosowania modelu naturalnej asystentury w procesie aktywizacji zawodowej tej grupy.

W ankietach ewaluacyjnych szkolenia pracownicy urzędów pracy wskazali na szczególną przydatność w obsłudze klienta z niepełnosprawnością intelektualną następujących zagadnień poruszanych podczas szkolenia:

- Sposoby komunikowania się z klientem z niepełnosprawnością intelektualną;
- Diagnoza przyczyn trudności osób z niepełnosprawnością intelektualną w funkcjonowaniu zawodowym;
- Racjonalne usprawnienia w pracy z klientem z niepełnosprawnością intelektualną;
- Zasady tworzenia tekstu napisanego językiem łatwym do czytania i zrozumienia;
- Współczesne rozumienie niepełnosprawności intelektualnej – dorosłość osoby z niepełnosprawnością intelektualną.

Oceniając zastosowanie modelu naturalnej asystentury w urzędzie pracy, dokonano modyfikacji w zakresie przygotowania pracowników urzędu pracy do obsługi klienta z niepełnosprawnością intelektualną. Do 6-godzinnego szkolenia dodano 1,5-godzinny moduł warsztatu praktycznego *Model naturalnej asystentury w obsłudze klienta*

z niepełnosprawnością intelektualną z uczestnictwem osób z niepełnosprawnością intelektualną, zgodnie z wypracowanym wzorem i przy wykorzystaniu modelu naturalnej asystentury.

W ramach prowadzonych działań prowadzono wsparcie doradcze dla pracowników urzędów pracy w zakresie obsługi klienta z niepełnosprawnością intelektualną. Potrzeby zgłaszane przez urzędy pracy dotyczyły dwóch aspektów o charakterze praktycznym. Pracownicy deklarowali potrzebę doskonalenia umiejętności opracowania materiałów informacyjnych na temat działań urzędu pracy napisanych tekstem łatwym do czytania i zrozumienia. Drugim postulatem było przygotowanie warsztatów, które umożliwiłyby nabywanie doświadczenia w bezpośrednim kontakcie z osobami z niepełnosprawnością intelektualną. W związku z powyższym został przygotowany warsztat: *Model naturalnej asystentury w obsłudze klienta z niepełnosprawnością intelektualną*. Założeniem warsztatu było stworzenie sytuacji dydaktycznej, w której pracownicy urzędu pracy mogli prowadzić symulowane rozmowy doradcze z osobami z niepełnosprawnością intelektualną. Przeprowadzono dwa warsztaty 1,5-godzinne – w 4 oddzielnych grupach. Założono uczestnictwo w każdej grupie warsztatowej 5 pracowników urzędu pracy oraz 5 osób z niepełnosprawnością intelektualną.

Testowanie i ocena modelu naturalnej asystentury w urzędach pracy. Na etapie testowania modelu naturalnej asystentury osoby z niepełnosprawnością intelektualną zgłaszały się do urzędu pracy, aby skorzystać z usług dostępnych w publicznych służbach zatrudnienia. Pracownicy udzielali wsparcia zgodnie z założeniami modelu naturalnej asystentury, szczególnie zwracając uwagę na klarowność procesu komunikacji oraz wykorzystując materiały na temat usług publicznych służb zatrudnienia, napisane tekstem łatwym do czytania i zrozumienia. Należy zwrócić uwagę, że osoby z niepełnosprawnością intelektualną zostały przyjmowane w urzędzie pracy w ramach standardowych procedur na takich samych zasadach jak wszyscy klienci. W ramach usług oferowanych w urzędzie pracy skorzystali z rejestracji, poradnictwa zawodowego oraz pośrednictwa pracy.

Pracownicy urzędów pracy po zakończeniu etapu testowania, związanego z obsługą klientów z niepełnosprawnością intelektualną, dokonali ewaluacji zastosowania modelu naturalnej asystentury za pomocą wypełnienia ankiety *Ocena przydatności modelu naturalnej asystentury w kontekście usług urzędu pracy w obsłudze klienta z niepełnosprawnością intelektualną*. W badaniu ewaluacyjnym uczestniczyło 10 pracowników urzędu pracy, którzy obsługiwali osoby z niepełnosprawnością intelektualną w ramach udostępniania usług publicznych służb zatrudnienia: rejestracja (2 osoby), poradnictwo zawodowe (2 osoby), pośrednictwo pracy (6 osób).

Pracownicy urzędów pracy wskazali na przydatność wykorzystania materiałów napisanych tekstem łatwym do czytania i zrozumienia podczas udzielania usług osobie z niepełnosprawnością intelektualną. W zakresie rejestracji informacja dotyczyła oferty urzędów pracy oraz praw i obowiązków klienta. Doradcy zawodowi podkreślali przydatność materiałów napisanych tekstem łatwym do czytania i zrozumienia w określaniu

umiejętności i preferencji zawodowych osób z niepełnosprawnością intelektualną. Na etapie pośrednictwa pracy wykorzystano opis ofert pracy, przygotowany również w tekście dostosowanym do możliwości osób z niepełnosprawnością intelektualną. Pracownicy wskazywali na znaczenie dopasowania form i sposobów komunikacji interpersonalnej do potrzeb i możliwości klientów z niepełnosprawnością intelektualną. Wszyscy pracownicy urzędu pracy, którzy podejmowali zadania zawodowe związane z obsługą klientów z niepełnosprawnością intelektualną, deklarowali, że uczestnictwo w szkoleniu *Wsparcie doradcze dla urzędów pracy w zakresie obsługi klienta z niepełnosprawnością intelektualną* umożliwiło praktyczne zastosowanie modelu naturalnej asystentury.

Elementem ewaluacji zastosowania modelu naturalnej asystentury w urzędach pracy było również uzyskanie informacji zwrotnej od osób z niepełnosprawnością intelektualną w zakresie obsługi przez pracowników publicznych służb zatrudnienia za pomocą przeprowadzenia wywiadu oraz wypełnienia formularza oceny usług urzędu pracy. Badaniem objęto 8 osób z niepełnosprawnością intelektualną – klientów urzędu pracy. Otrzymano informacje w zakresie przebiegu usług: rejestracji, pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego oraz innych form wsparcia. Wszystkie osoby z niepełnosprawnością intelektualną zostały zarejestrowane w UP. W zakresie przebiegu procesu rejestracji 7 klientów pozytywnie oceniło wsparcie w zakresie wypełnienia formularza rejestracyjnego. W ocenie 1 osoby wsparcie w powyższym zakresie nie było wystarczające. Natomiast wszystkie osoby z niepełnosprawnością intelektualną pozytywnie oceniły uzyskanie informacji o prawach i obowiązkach klienta UP oraz informacji o formach wsparcia, z których mogą skorzystać w publicznych służbach zatrudnienia. Wśród klientów z niepełnosprawnością intelektualną wszyscy potwierdzili uzyskanie informacji o roli pośrednika pracy, celu współpracy z nim, a także otrzymali informacje o dostępnych ofertach pracy. Natomiast należy wskazać, że 2 osoby zwróciły uwagę na sformułowanie ofert zbyt trudnym językiem. Wśród 8 klientów z niepełnosprawnością intelektualną 3 osoby otrzymały konkretną ofertę pracy. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną, oceniając usługę poradnictwa zawodowego, potwierdziły uzyskanie informacji o roli doradcy zawodowego, a także o formach współpracy z nim oraz potwierdziły otrzymanie informacji zawodowej, dotyczącej zawodów i rynku pracy (8 odpowiedzi pozytywnych). Wśród osób badanych 4 klientów urzędu pracy otrzymało wsparcie w zakresie przygotowania CV, natomiast z żadnym klientem nie opracowano indywidualnego planu działania. Zdecydowana większość klientów z niepełnosprawnością intelektualną (7 osób) wysoko oceniła kontakt z doradcą zawodowym, w szczególności w zakresie komunikacji i zrozumienia w procesie porozumiewania się. Uzyskane dane wskazują, że większość osób została zapoznana z ofertą szkoleń i kursów (6 odpowiedzi pozytywnych). Natomiast tylko 1 osobie z niepełnosprawnością intelektualną zaproponowano udział w warsztatach grupowych z zakresu aktywnych metod poszukiwania pracy.

Wnioski. Podstawowym celem realizacji projektu naukowo-wdrożeniowego *Urząd pracy dostępny dla osób z niepełnosprawnością intelektualną – model naturalnej asystentury* było przygotowanie oraz testowanie rozwiązań, które umożliwiają dostosowanie usług publicznych służb zatrudnienia do potrzeb i możliwości osób z niepełnosprawnością intelektualną. Wprowadzenie modelu naturalnej asystentury w urzędach pracy, zgodnie z postanowieniami *Konwencji Organizacji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych*, przyczyni się do realizacji praw osób z niepełnosprawnością intelektualną do pełnego uczestnictwa w życiu społecznym i zawodowym.

W oparciu o uzyskane rezultaty prowadzonych analiz i badań można wysnuć następujące wnioski:

1. Wprowadzenie modelu naturalnej asystentury w urzędzie pracy wpływa na kształtowanie pozytywnej, otwartej postawy pracowników wobec wsparcia procesu aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnością intelektualną.
2. Zaproponowane rozwiązania umożliwiają na podstawowym poziomie przygotowanie kadr publicznych służb zatrudnienia do obsługi klientów z niepełnosprawnością intelektualną.
3. Włączenie naturalnej asystentury w procedury związane z usługami publicznych służb zatrudnienia jest szansą na zwiększenie dostępności urzędów pracy dla osób z niepełnosprawnością intelektualną;
4. Zastosowanie materiałów: *Podręcznika instruktazowego* oraz *Przewodnika po usługach urzędu pracy* napisanego tekstem łatwym do czytania daje możliwość zwiększenia dostępności usług publicznych służb zatrudnienia dla jednej z najbardziej wykluczonych z rynku pracy grup – osób z niepełnosprawnością intelektualną.
5. Wdrożenie modelu naturalnej asystentury w urzędach pracy może stać się wzorcem dla zastosowania podobnych rozwiązań w innych instytucjach publicznych.
6. Wdrożenie modelu naturalnej asystentury w praktykę działalności publicznych służb zatrudnienia sprzyja dostępności oferty urzędów pracy dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, co jest szansą na zwiększenie zatrudnienia tej grupy. Przedstawione rozwiązania służą kształtowaniu pozytywnej, otwartej postawy pracowników publicznych służb zatrudnienia wobec wsparcia procesu aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnością intelektualną.

Bibliografia

1. Wojtasik B., Rozterki i niepokoje polskiego doradcy w realiach ponowoczesnego świata, [w:] *Doradca – profesja, pasja, powołanie?* Red. B. Wojtasik i A. Kargulowa. Wydaw. SDSiZRP i DSWE TWP we Wrocławiu, Warszawa 2003.
2. Bałtowska-Jucha M., Wolan-Nowakowska M., Zakrzewska M. (2017). *Urząd pracy dostępny dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. Praktyczne wskazówki*. Polska Federacja Zatrudnienia Wspomagane.
3. Bałtowska-Jucha M., Głaz-Skirzyńska M., Bocheński L. (2017). *Osoba z niepełnosprawnością intelektualną w urzędzie pracy. Przewodnik*. Polska Federacja Zatrudnienia Wspomagane.

4. Informacja o rynku pracy w IV kwartale 2018 r. <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-bezrobotni-bierni-zawodowo-wg-bael/monitoring-ryнку-pracy-informacja-o-rynku-pracy-w-czwartym-kwartale-2018-roku,12,36.html>
5. Kukła D., Duda W., Czerw-Bajer M. (2011). *Osoby niepełnosprawne w systemie edukacji i poradnictwa zawodowego*, Difin Warszawa.
6. Konwencja Organizacji Narodów Zjednoczonych o Prawach Osób Niepełnosprawnych-Zgromadzenie Ogólne ONZ 13 grudnia 2006 r.
7. Sprawozdanie końcowe z realizacji innowacji społecznej *Urząd pracy dostępny dla osób z niepełnosprawnością intelektualną – model naturalnej asystentury*, grudzień 2017 r. Polska Federacja Zatrudnienia Wspomagane.
8. Majewski T. (1997). *Poradnictwo zawodowe dla osób niepełnosprawnych*. CIOP Warszawa.
9. Majewski T., Szczepankowska B. (1999). *Rehabilitacja zawodowa osób niepełnosprawnych*. W: Zeszyty Informacyjno-Methodyczne Doradcy Zawodowego (10), 23–37.
10. Majewski T. (2011). *Poradnictwo zawodowe i pośrednictwo pracy dla osób niepełnosprawnych. Poradnik dla urzędów pracy*. Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, Warszawa.
11. Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnieniu osób niepełnosprawnych z dnia 27 sierpnia 1997 r., Dz.U. z 2011 r. Nr 127, poz. 721 z późn. zm.
12. Ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z dnia 20 lipca 2017 r. o zmianie ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz o niektórych innych ustaw. Dz. U. 2017, poz. 1543.
13. Wolan-Nowakowska M., Opióła D. (2012). *Możliwości i ograniczenia wykonywania pracy przez osoby z niepełnosprawnością*. W: E. Wojtasiak, M. Wolan-Nowakowska *Poradnictwo zawodowe w rehabilitacji osób niepełnosprawnych*. Wydawnictwo APS, Warszawa.
14. Wolan-Nowakowska M., Zakrzewska M. (2017). *Urząd pracy dostępny dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. Scenariusz szkolenia*. Polska Federacja Zatrudnienia Wspomagane.
15. Zasepa E. (2017). *Osoba z niepełnosprawnością intelektualną. Procesy poznawcze*. Wydawnictwo Impuls, Kraków.

dr hab. Mariola WOLAN-NOWAKOWSKA, prof. APS – Akademia Pedagogiki Specjalnej, im. M. Grzegorzewskiej w Warszawie, Wydział Nauk Pedagogicznych, Katedra Pedagogiki Pracy i Andragogiki, Zakład Pedagogiki Pracy