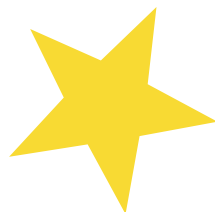
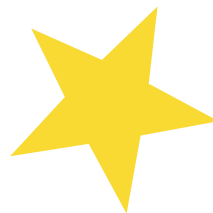
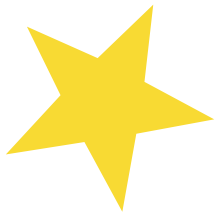




# Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας Εργαλεία για τη Διαφορετικότητα



The page is decorated with several yellow, five-pointed stars of varying sizes scattered across the white background. One star is positioned in the top right corner, another in the top center, a third in the middle left, a fourth in the bottom center, and a fifth in the bottom right corner.

Το παρόν έργο χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της  
Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Αυτή η δέσμη εργαλείων αντανακλά τις απόψεις μόνο  
του συντάκτη και η Επιτροπή δεν δύναται να καταστεί  
υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που  
περιέχονται στο παρόν.

# Περιεχόμενα

	ΣΕΛΙΔΑ
Εισαγωγή	1
Συνεργάτες	4
Έγγραφο θέσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας (EUSE)	
Υποστηριζόμενη εργασία για άτομα από μειονεκτούσες καταστάσεις	6
Αξίες, πρότυπα και αρχές της υποστηριζόμενης εργασίας	9
Δέσμευση πελάτη	13
Έμμισθη και άμισθη εργασία	17
Επαγγελματικό προφίλ	20
Απόκτηση εργασιακής εμπειρίας	23
Εύρεση εργασίας	27
Εργασία με εργοδότες	31
Υποστήριξη εντός και εκτός της θέσης εργασίας	35
Ανάπτυξη καριέρας και εξέλιξη	40
Υποστηριζόμενη εργασία για τους κύριους φορείς χάραξης πολιτικής	45
Υποστηριζόμενη εργασία για εργοδότες	51
Οδηγοί διαδικασίας	
Δέσμευση πελάτη	55
Σύνταξη επαγγελματικού προφίλ	68
Εύρεση εργασίας	91
Υποστήριξη εντός και εκτός της θέσης εργασίας	112
Ιδιότητες ενός καλού εργαζόμενου στην υποστήριξη απασχόλησης	129
Παράρτημα 1 – Εργαλεία της EUSE 2008 -2010	140
Παράρτημα 2 – Γλωσσάρι	145

# Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας Εργαλεία για τη Διαφορετικότητα

## Εισαγωγή

Ο ρόλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας (EUSE) καθιερώθηκε με σκοπό την ανάπτυξη της υποστηριζόμενης εργασίας σε όλη τη Ευρώπη. Αυτό ισχύει εδώ και 20 χρόνια με έργα και μελέτες. Μελέτες και έρευνες εξακολουθούν να επισημαίνουν την έλλειψη συνοχής προσέγγισης, εποπτείας και εκπαιδευτικού υλικού για επαγγελματίες και παρόχους υπηρεσιών που απασχολούνται στο πεδίο της υποστηριζόμενης εργασίας για άτομα με αναπηρίες προερχόμενα από μειονεκτούσες καταστάσεις.

Αυτό επισημάνθηκε στην Μελέτη Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης εργασίας του 2011 (<http://ec.europa.eu/>) ως μια από τις κύριες συστάσεις - “επίσημη εκπαίδευση των Εκπαιδευτών Εργασίας Υποστηριζόμενης Εργασίας”.

Ένα παλαιότερο Έργο Σύμπραξης Leonardo de Vinci (2008 - 2010), αποτελούμενο από προϊσταμένους και επαγγελματίες εκπροσώπους, εθνικούς, περιφερειακούς και τοπικούς παρόχους υπηρεσιών Υποστηριζόμενης Εργασίας ανά την Ευρώπη που συνδέονται μέσω της EUSE, ανέπτυξε τα ευρέως αναγνωρισμένα και χρησιμοποιούμενα Εργαλεία Υποστηριζόμενης Εργασίας της EUSE ([www.euse.com](http://www.euse.com)). Ανατρέξτε στο Παράρτημα 1 – ιστορικό των εργαλείων της EUSE και των συμμετεχόντων συνεργατών υποστηριζόμενης εργασίας.

Η δέσμη εργαλείων υποστηριζόμενης εργασίας έχει χρησιμοποιηθεί με επιτυχία ανά την Ευρώπη και η διάδοσή της σε άλλες ομάδες πελατών έχει επεκταθεί. Είναι εμφανές ότι απαιτείται περαιτέρω ανάπτυξη της δέσμης εργαλείων για συγκεκριμένες ομάδες πελατών και είναι απαραίτητη μια ευρύτερη μετάφραση της δέσμης εργαλείων για ακόμα μεγαλύτερη συνοχή και χρήση.

Ένα νέο Έργο Σύμπραξης Leonardo de Vinci (2012 – 2014) που επίσης συνδέεται με την EUSE διαμορφώθηκε με σκοπό την επανεξέταση και την προσαρμογή της αρχικής δέσμης εργαλείων όπου αυτό απαιτείται, ως Εργαλεία για τη Διαφορετικότητα της EUSE. Η σύμπραξη αποτελείται από 12 συνεργάτες που αντιπροσωπεύουν οργανισμούς υποστηριζόμενης εργασίας.

**Ο σκοπός του έργου είναι:-**

“Η μεταφορά και η προσαρμογή των Εργαλείων Υποστηριζόμενης Εργασίας της EUSE για 4 δέσμες ομάδων περιφέρειας της Ευρώπης για άτομα σε μειονεκτούσα κατάσταση πέρα των ατόμων με αναπηρίες”

Το έργο χρηματοδοτήθηκε υπό την αιγίδα του Προγράμματος Μεταφοράς καινοτομίας της ΕΕ (EU Transfer of Innovation Programme).

Αυτή η νέα Δέσμη Εργαλείων για τη διαφορετικότητα της EUSE αναπτύχθηκε μετά την ταυτοποίηση των ζητημάτων μέσω της παραγωγής μιας ανάλυσης αναγκών για τις νέες ομάδες πελατών. Αυτό περιελάμβανε έρευνα, ομάδες εστίασης και κατ' ιδίαν συνεντεύξεις τόσο με υποψήφιους απασχολούμενους όσο και με επαγγελματίες που εργάζονται στον τομέα της απασχόλησης. Οι ομάδες στόχος είναι οι εξής:

Δέσμη	Συνεργάτες	Ομάδα-στόχος
Κεντρική	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dabei-austria</li><li>• Rytmus</li><li>• Supported Employment Schweiz</li></ul>	Νέοι εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης
Βόρεια	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activa</li><li>• Kiipulan</li></ul>	Νέοι εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης
Νότια	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asociación Española de Empleo con Apoyo</li><li>• Associacai Portuguesa de Emprego Apoiado</li><li>• Skinner</li><li>• Ίδρυμα Θεοτόκος</li></ul>	Πρώην χρήστες ουσιών
Ηνωμένο Βασίλειο / Ιρλανδία	<ul style="list-style-type: none"><li>• Irish Association of Supported Employment</li><li>• Northern Ireland of Supported Employment</li><li>• Status Employment Ltd</li></ul>	Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες

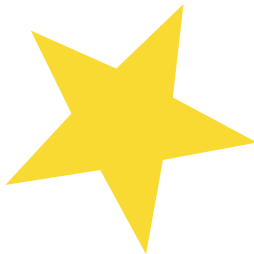
Η Δέσμη Εργαλείων για τη Διαφορετικότητα της EUSE που προέκυψε αναγνώρισε την ανάγκη για ένα νέο Έγγραφο θέσης που θα προστεθεί στα 11 προηγούμενα Έγγραφα θέσης, καθώς και συγκεκριμένες προσθήκες στους Οδηγούς διαδικασίας, οι οποίες θα επισημανθούν στο τέλος κάθε σχετικής ενότητας.

Η Σύμπραξη αναγνώρισε την άμογη δουλειά της αρχικής Δέσμης εργαλείων και υπό το πρίσμα της επιθυμίας για βελτίωση των αρχικών σκοπών για συνέπεια σε όλη την Ευρώπη διατήρησε το στυλ και την παρουσίαση της αρχικής Δέσμης εργαλείων αλλά με την προσθήκη των νέων μαθήσεων.

Τα τελευταία 20 χρόνια έχει αναφερθεί ότι η υποστηριζόμενη εργασία μπορούσε να εφαρμοστεί εκτός από τα άτομα με αναπηρία (η αρχική ομάδα-πελάτης για την οποία σχεδιάστηκε αυτό το μοντέλο) και στα άτομα ευρισκόμενα σε άλλες μειονεκτούσες καταστάσεις. Η Δέσμη εργαλείων για τη διαφορετικότητα το αναγνωρίζει αυτό και αντιμετωπίζει τις συγκεκριμένες ανάγκες των προαναφερθέντων ομάδων-πελατών εντός του μοντέλου χωρίς την αλλοίωση ή την αλλαγή των αξιών και των αρχών της υποστηριζόμενης εργασίας. Είναι σημαντικό να καταγραφεί ότι μέσω της παραγωγής της Δέσμης εργαλείων για τη διαφορετικότητα η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας πλέον επίσημα αναγνωρίζει την χρήση αυτού του μοντέλου και σε άλλους τομείς του πληθυσμού.

Εξακολουθεί να αναγνωρίζεται ευρέως ότι υπάρχουν άτομα στην κοινωνία μας τα οποία παραμένουν οικονομικά ανενεργά ως αποτέλεσμα συγκεκριμένων εμποδίων κατά την απόπειρά τους να εισέλθουν στην αγορά εργασίας. Ο σκοπός αυτής της σύμπραξης είναι η διεύρυνση της βάσης γνώσεων των επαγγελματιών που εργάζονται στον τομέα της υποστηριζόμενης εργασίας αναφορικά με τη χρήση του μοντέλου σε ένα ευρύτερο κοινό.

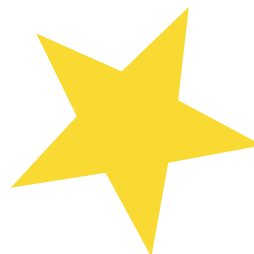
Η παρούσα Δέσμη εργαλείων για τη διαφορετικότητα θα προωθήσει περαιτέρω τους σκοπούς όχι μόνο της EUSE αναφορικά με την εξασφάλιση της εισόδου και παραμονής ατόμων στην αγορά εργασίας, αλλά και της παροχής ενός εργαλείου που θα βοηθήσει την ευρύτερη Ευρωπαϊκή Κοινότητα να εργαστεί προς την κατεύθυνση των στόχων που τέθηκαν στην μακροπρόθεσμη στρατηγική για μια έξυπνη, βιώσιμη και ανεκτική ανάπτυξη EE 2020 ([www.ec.europa.eu/europe2020](http://www.ec.europa.eu/europe2020)).



Margaret Haddock

Πρόεδρος της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας

Αναπληρώτρια γενική διευθύντρια – The Orchardville Society



**Κύριος συνεργάτης:**

**Βόρεια Ιρλανδία**

Northern Ireland Union of Supported Employment  
-www.niuse.org.uk

**Συνεργάτες:**

**Αυστρία**

Dabei-Austria  
- www.dabei-austria.at

**Τσεχία**

Rytmus  
- www.rytmus.org

**Φινλανδία**

Kiipulasaatio/Kiipulan ammattiopisto  
- www.kiipula.fi

**Ελλάδα**

Ίδρυμα Θεοτόκος  
-www.theotokos.gr

**Ιρλανδία**

Irish Association of Supported Employment  
- www.iase.ie

**Ιταλία**

Skinner Cooperativa Sociale  
- www.skinner.it

**Πορτογαλία**

Associação Portuguesa de Emprego Apoiado (APEA)  
-www.empregoapoiado.org

**Ισπανία**

Asociación Española de Empleo con Apoyo  
-www.empleoconapoyo.org

**Σουηδία**

Activa  
-www.s-activa.se

**Ελβετία**

Supported Employment Schweiz  
-www.supportedemployment-schweiz.ch

**Ηνωμένο Βασίλειο**

Status Employment Ltd  
-www.statusemployment.org.uk

Τα Έγγραφα θέσης είναι σχεδιασμένα έτσι ώστε να παρέχουν απαραίτητες και σχετικές πληροφορίες όχι μόνο για τους παρόχους υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας αλλά επίσης για τα άτομα με ειδικές ανάγκες, άτομα προερχόμενα από μειονεκτούσες καταστάσεις (π.χ., ομάδες στόχος όπως νέοι εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης, κατάδικοι και αποφυλακισθέντες, και πρώην χρήστες ουσιών), τους γονείς, τους φροντιστές, τους εργοδότες και τους φορείς χάραξης πολιτικής σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο.

Τα Έγγραφα θέσης δηλώνουν τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας σε ένα ευρύ φάσμα θεμάτων σχετικά με την υποστηριζόμενη εργασία και ενθαρρύνουν όλους μας να παραμείνουμε προσκολλημένοι στις δυνάμεις και τις αξίες του πλήρους μοντέλου υποστηριζόμενης εργασίας.



# Υποστηριζόμενη εργασία για άτομα σε μειονεκτούσα κατάσταση

## Εισαγωγή

Η υποστηριζόμενη εργασία αποτελεί ένα μοντέλο παρέμβασης το οποίο αρχικά σχεδιάστηκε για εφαρμογή σε άτομα με σοβαρή και βαριάς μορφής αναπηρία. Αυτό το μοντέλο έχει χρησιμοποιηθεί ανά την Ευρώπη τα τελευταία είκοσι χρόνια. Το μοντέλο παρέμβασης διαθέτει πέντε στάδια (Βλ. επόμενη σελίδα).

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων αυτών είκοσι χρόνων οι οργανισμοί που εργάζονται με άτομα σε μειονεκτούσες καταστάσεις συνειδητοποίησαν την αξία του μοντέλου υποστηριζόμενης εργασίας ως μια παρέμβαση πέραν της αρχικής ομάδας-πελάτη και της βοήθειας των πελατών τους στην πρόσβαση και παραμονή στην απασχόληση στην ελεύθερη αγορά εργασίας.

## Ιστορικό

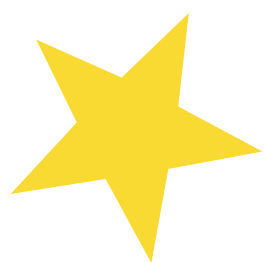
Καθώς το μοντέλο υποστηριζόμενης εργασίας υιοθετήθηκε και χρησιμοποιήθηκε για άτομα σε μειονεκτούσες καταστάσεις, έγινε φανερό ότι οι οργανισμοί αισθάνθηκαν την δυνατότητα προσαρμογής του μοντέλου με τη μη αναγνώριση σταδίων παρέμβασης. Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενη Εργασία (EUSE) εξέτασε το ζήτημα επί μια σειρά ετών και εντός των υπαρχόντων εγγράφων θέσης είναι φανερό τι αποτελεί υποστηριζόμενη εργασία και τι όχι (Έγγραφο θέσης – Έμμισθη και άμισθη εργασία, Απόκτηση εργασιακής εμπειρίας και Υποστήριξη εντός και εκτός της θέσης εργασίας).

Η αυξανόμενη χρήση του όρου «υποστηριζόμενη εργασία» για άτομα σε μειονεκτούσα κατάσταση αποτέλεσε μια πρόκληση για την EUSE για τον ορισμό της χρήσης του μοντέλου.

## Ζητήματα

Εικάζεται ότι το μοντέλο παρέμβασης όπως περιγράφεται αναλυτικά παρακάτω μπορεί να αλλάξει και να αποκαλείται ακόμα υποστηριζόμενη εργασία.

## Υποστηριζόμενη εργασία – Διαδικασία 5 σταδίων



Στα πλαίσια του παρόντος εγγράφου αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο η επιβεβαίωση της EUSE ότι οι έννοιες της αυτεξουσιότητας, της κοινωνικής ένταξης, της αξιοπρέπειας και του σεβασμού για τα άτομα παραμένει σταθερή με την προσθήκη της διάστασης στην προσβασιμότητα για ανάγνωση και συμπερίληψη ατόμων σε μειονεκτούσες καταστάσεις, όχι μόνο με αναπηρία.

Άλλες ενστάσεις προέκυψαν σχετικά με τη γλώσσα που χρησιμοποιείται για την υποστήριξη των ατόμων σε μειονεκτούσες καταστάσεις. Νέα παραδείγματα μοντέλων περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων την προσαρμοσμένη απασχόληση, το ατομικό σχέδιο πρόσληψης και μια πληθώρα κυβερνητικών προγραμμάτων ανά την Ευρώπη.

Επιπλέον, εντός των τελευταίων ετών, πολλά “προστατευμένα εργαστήρια” έχουν χρησιμοποιήσει τη γλώσσα της υποστηριζόμενης εργασίας παρόλο που δεν ακλουθούν πιστά την “ανοικτή απασχόληση”.

## Θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας κατηγορηματικά αναγνωρίζει ότι το μοντέλο παρέμβασης για την υποστηριζόμενη εργασία αποτελεί ένα κατάλληλο όχημα για τα άτομα που βρίσκονται σε μειονεκτούσα κατάσταση. Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας διαβεβαιώνει εκ νέου ότι τα 5 στάδια του μοντέλου πρέπει να ενεργοποιηθούν και να χρησιμοποιηθούν. Υπάρχει μια ξεκάθαρη αναγνώριση ότι ανάλογα με το άτομο, ο ρυθμός ή η ταχύτητα μετάβασης διαμέσου των σταδίων της υποστηριζόμενης εργασίας ποικίλει σε μεγάλο βαθμό βάση της αξιολόγησης και της εκάστοτε ανάγκης. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η υποστηριζόμενη εργασία αποτελεί μια ανθρωποκεντρική προσέγγιση και η διαδρομή κάθε ατόμου διαμέσου των πέντε σταδίων είναι διαφορετική.

Επίσης, επιβάλλεται να επαναλάβουμε ότι εκτός εάν η απασχόληση αφορά την “ανοικτή αγορά εργασίας”, τότε δεν προσφέρουμε υποστηριζόμενη εργασία.

Τα νέα “μοντέλα” και τα προγράμματα τα οποία βρίθουν ανά την Ευρώπη απαιτούν την επίγνωση του τι πραγματικά διαφέρει σε αυτά τα “νέα” μοντέλα ή/και την αναγνώριση ότι η νέα παρέμβαση ή το πρόγραμμα αποτελεί έναν νέο ή ανανεωμένο τρόπο προσφοράς ενός συγκεκριμένου σταδίου εντός του μοντέλου υποστηριζόμενης εργασίας και αυτό πρέπει να διασαφηνιστεί ως τήρηση των αξιών και των αρχών της υποστηριζόμενης εργασίας.

### Πρόσθετο υλικό αναφοράς.

- Έγγραφο θέσης της EUSE “Δέσμευση πελάτη”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Διαδικασία σύνταξης επαγγελματικού προφίλ”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Εύρεση εργασίας”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Συνεργασία με εργοδότες”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Υποστήριξη εντός και εκτός εργασίας”
- Μελέτη για την υποστηριζόμενη εργασία στην ΕΕ 2011 (<http://ec.europa.eu/>)

# Αξίες, πρότυπα και αρχές της υποστηριζόμενης εργασίας

## Εισαγωγή

Η υποστηριζόμενη εργασία αποτελεί μια μέθοδο εργασίας με άτομα με ειδικές ανάγκες και άλλες ευάλωτες ομάδες με σκοπό την πρόσβαση και την διατήρηση μισθωτής απασχόλησης στην ανοικτή αγορά εργασίας. Αυτή η μέθοδος εργασίας αποτελεί προβλεπτική πολιτική σύμφωνα με την σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με ειδικές ανάγκες.

Το παρόν έγγραφο ορίζει τις διαφορές με αυτή τη μεθοδολογία και άλλους μηχανισμούς υποστήριξης που υποστηρίζονται επί του παρόντος σε όλη την Ευρώπη και παρέχει τη θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας αναφορικά με τις αξίες, τα πρότυπα και τη διαδικασία της υποστηριζόμενης εργασίας.

## Ιστορικό

Η έννοια, οι αρχές και οι αξίες της υποστηριζόμενης εργασίας βασίζονται σε παλαιότερη εργασία από τη Βόρειο Αμερική η οποία απέδειξε ότι τα άτομα με σημαντικές μαθησιακές αδυναμίες θα μπορούσαν να εκτελέσουν πληθώρα σύνθετων εργασιών, επισημαίνοντας το δυναμικό και τις ικανότητες των ατόμων με διανοητικές αναπηρίες να συμμετέχουν στη μισθωτή απασχόληση στην ανοικτή αγορά εργασίας. Λόγω της επιτυχίας της υποστηριζόμενης εργασίας στο να βοηθάει τα άτομα με διανοητικές αναπηρίες να αποκτήσουν πρόσβαση και να διατηρήσουν μια θέση εργασίας, το μοντέλο αναπτύχθηκε και επεκτάθηκε έτσι ώστε να περιλαμβάνει όλους τους τομείς αναπηριών και μειονεξιών.

Στα τέλη του 1980 το μοντέλο μεταφέρθηκε πέρα από τον Ατλαντικό στην Ευρώπη και ένα πλήθος οργανισμών για άτομα με αναπηρία σε διάφορες ευρωπαϊκές χώρες ξεκίνησε με επιτυχία πιλοτικά προγράμματα υποστηριζόμενης εργασίας τα οποία χρηματοδοτήθηκαν κυρίως υπό την αιγίδα προγραμμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης όπως το Helios και το Horizon.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας (EUSE) δημιουργήθηκε το 1993 και έκτοτε η δομή της αναπτύχθηκε. Ο ορισμός της υποστηριζόμενης εργασίας στην Ευρώπη αναγνωρίζεται ως:

“Η παροχή υποστήριξης σε άτομα με αναπηρία ή άλλες ευάλωτες ομάδες με σκοπό τη διασφάλιση και τη διατήρηση έμμισθης εργασίας στην ανοικτή αγορά εργασίας”

*Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας 2005.*

## Ζητήματα

Η υποστηριζόμενη εργασία συνάδει πλήρως με τις έννοιες της ανάληψης ευθύνης, της κοινωνικής ενσωμάτωσης, της αξιοπρέπειας και του σεβασμού για τα άτομα. Στην Ευρώπη έχει επιτευχθεί συμφωνία αναφορικά με τις αξίες και τις αρχές που πρέπει να υπάρχουν σε όλα τα στάδια και τις δραστηριότητες της υποστηριζόμενης εργασίας και να συμφωνούν με τα πλήρη πολιτικά δικαιώματα για τα άτομα<sup>1</sup>:

*Ατομικότητα* – Η υποστηριζόμενη εργασία θεωρεί κάθε άτομο ως μοναδικό, με τα δικά του ενδιαφέροντα, προτιμήσεις, κατάσταση και ιστορικό.

*Σεβασμός* – Οι δραστηριότητες της υποστηριζόμενης εργασίας είναι πάντα ηλικιακά κατάλληλες, αξιοπρεπείς και ενισχυτικές.

*Αυτοδιάθεση* – Η υποστηριζόμενη εργασία βοηθάει τα άτομα να βελτιώσουν τα ενδιαφέροντα και τις προτιμήσεις τους, να εκφράσουν τις επιλογές τους και να ορίσουν το πλάνο ζωής και απασχόλησής τους σύμφωνα με προσωπικές και περιβαλλοντικές συνθήκες. Προωθεί τις αρχές της αυτοπροώθησης από τους χρήστες της υπηρεσίας.

*Τεκμηριωμένη επιλογή* – Η υποστηριζόμενη εργασία βοηθάει τα άτομα να κατανοήσουν πλήρως τις ευκαιρίες τους, έτσι ώστε να μπορούν να επιλέξουν σύμφωνα με τις προτιμήσεις τους και με αντίληψη των συνεπειών των επιλογών τους.

*Ανάληψη ευθύνης* – Η υποστηριζόμενη εργασία βοηθάει τα άτομα να πραγματοποιήσουν επιλογές σχετικά με τον τρόπο ζωής τους και τη συμμετοχή τους στην κοινωνία. Τα άτομα συμμετέχουν κεντρικά στο σχεδιασμό, την αξιολόγηση και την ανάπτυξη των υπηρεσιών.

*Εμπιστευτικότητα* – Ο πάροχος υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας αντιμετωπίζει τις πληροφορίες που δίδονται από τα άτομα ως εμπιστευτικές. Ο χρήστης της υπηρεσίας έχει πρόσβαση στις προσωπικές πληροφορίες του που συλλέγονται από τον πάροχο και οποιαδήποτε δημοσίευσή τους έγκειται στη διακριτική ευχέρεια του ατόμου και κατόπιν συμφωνίας με το άτομο.

*Ευελιξία* – Το προσωπικό και οι οργανωτικές δομές μπορούν να αλλάξουν σύμφωνα με τις ανάγκες των χρηστών των υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες είναι ευέλικτες και ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ατόμων και μπορούν να προσαρμόζονται έτσι ώστε να ανταποκρίνονται σε ειδικές απαιτήσεις.

*Προσβασιμότητα* – Οι υπηρεσίες, οι πληροφορίες και οι εγκαταστάσεις της υποστηριζόμενης εργασίας είναι πλήρως προσβάσιμες σε όλα τα άτομα με αναπηρία.

<sup>1</sup> Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας – Πληροφοριακό έντυπο και πρότυπα ποιότητας (2005)

Οι αξίες και οι αρχές της υποστηριζόμενης εργασίας υποστηρίζονται από μια μεθοδολογία/διαδικασία 5 σταδίων η οποία έχει ταυτοποιηθεί και αναγνωριστεί ως το ευρωπαϊκό μοντέλο καλής πρακτικής που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως το πλαίσιο εντός της υποστηριζόμενης εργασίας<sup>2</sup>.

*Δέσμευση* – Υποστηριζόμενη από τις βασικές αξίες της προσβασιμότητας με σκοπό τη διασφάλιση λήψης τεκμηριωμένων επιλογών.

*Σύνταξη επαγγελματικού προφίλ* – Διασφάλιση της απόδοσης αυτεξουσιότητας του ατόμου σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας.

*Εύρεση εργασίας* – Η αυτοδιάθεση και η τεκμηριωμένη επιλογή αποτελούν τις κύριες αξίες στην υποστηριζόμενη εργασία.

*Δέσμευση του εργοδότη* – Η προσβασιμότητα, η ευελιξία και η εμπιστευτικότητα αποτελούν τις κύριες αξίες που διαπλάθονται κατά τη διάρκεια της διαδικασίας.

*Υποστήριξη εντός και εκτός εργασίας* – Η ευελιξία, η εμπιστευτικότητα και ο σεβασμός αποτελούν τα κύρια συστατικά στοιχεία για την επιτυχημένη υποστήριξη των μέτρων. Τα μέτρα υποστήριξης παρέχονται μέσω της πρόβλεψης ενός εργαζομένου στην υποστηριζόμενη εργασία ή ενός συμβούλου απασχόλησης ειδικότερα σε άτομα που βρίσκονται σε έμμισθη απασχόληση.

## Θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας προωθεί την έννοια της υποστηριζόμενης εργασίας ως μέσο και μεθοδολογία με σκοπό την παροχή βοήθειας σε άτομα με ειδικές ανάγκες ή ευάλωτα άτομα να αποκτήσουν πρόσβαση στο δικαίωμα εργασίας.

Παρόλο που υπάρχουν μικρές παραλλαγές του ορισμού ανά τον κόσμο, παραμένουν τρία συνεπή στοιχεία τα οποία είναι θεμελιώδη για το μοντέλο της Ευρωπαϊκής υποστηριζόμενης εργασίας.

1. Έμμισθη εργασία – Τα άτομα πρέπει να λαμβάνουν μισθό ανάλογο με την εργασία που εκτελείται. Αν σε μια χώρα ισχύει ο κατώτατος εθνικός μισθός, τότε το άτομο πρέπει να αμείβεται τουλάχιστον με αυτό το μισθό ή τον ισχύοντα μισθό για αυτή την εργασία
2. Ανοικτή αγορά εργασίας – Τα άτομα με αναπηρία πρέπει να απασχολούνται ως τακτικοί εργαζόμενοι με τους ίδιους μισθούς, όρους και προϋποθέσεις με τους άλλους εργαζομένους που απασχολούνται στις επιχειρήσεις / οργανισμούς εντός του δημόσιου, του ιδιωτικού ή του εθελοντικού τομέα
3. Συνεχής υποστήριξη – Αυτό αναφέρεται στην υποστήριξη εργασίας με την ευρύτερη έννοια που εντάσσεται στην έμμισθη απασχόληση. Η υποστήριξη παρέχεται ατομικά και εφαρμόζεται βάσει των αναγκών τόσο του εργαζομένου όσο και του εργοδότη

<sup>2</sup> Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας – Πληροφοριακό έντυπο και πρότυπα ποιότητας (2005)

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας προωθεί την ιδέα ότι οι επαγγελματίες που εργάζονται στον τομέα της υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να είναι σε θέση να επιδεικνύουν επαγγελματική ικανότητα, γνώσεις και αντίληψη των αξιών που υποστηρίζουν τη διαδικασία της υποστηριζόμενης εργασίας.

## Επίλογος

Η υποστηριζόμενη εργασία αποτελεί μια μέθοδο παρέμβασης η οποία υποστηρίζει τα άτομα με αναπηρία να αποκτήσουν πρόσβαση σε έμμισθες εργασίες στην ανοικτή αγορά εργασίας. Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας έχει καθορίσει με σαφήνεια τις αξίες και τις αρχές με ηθικές κατευθυντήριες γραμμές για επαγγελματίες με σκοπό τη διασφάλιση της συνθήκης ότι οι ανάγκες του ατόμου είναι πρωταρχικής σημασίας όσον αφορά όλες τις αποφάσεις σε σχέση με τη διαδικασία της υποστηριζόμενης εργασίας.

### Πρόσθετο υλικό αναφοράς

- Έγγραφο θέσης της EUSE “Δέσμευση πελάτη”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Σύνταξη επαγγελματικού προφίλ”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Εύρεση εργασίας”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Συνεργασία με εργοδότες”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Υποστήριξη εντός και εκτός εργασίας”

# Δέσμευση πελάτη

## Εισαγωγή

Όπως πολλά μοντέλα παρέμβασης στην απασχόληση, η υποστηριζόμενη εργασία εκτιμάει την διαδικασία αρχικής δέσμευσης πελάτη. Αυτή η διαδικασία είναι απαραίτητη έτσι ώστε να διασφαλίζεται η κατανόηση από όλα τα μέρη (π.χ. όσους αναζητούν εργασία και τον οργανισμό υποστηριζόμενης εργασίας) πριν τη μετάβαση στο επόμενο στάδιο του μοντέλου υποστηριζόμενης εργασίας.

Το παρόν έγγραφο παρέχει τη θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενη Εργασία αναφορικά με τα ζητήματα και τις δραστηριότητες της υποστηριζόμενης εργασίας εντός του σταδίου της δέσμευσης πελάτη.

## Ιστορικό

Η δέσμευση πελάτη αποτελεί το πρώτο κύριο στάδιο μιας διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας 5 σταδίων<sup>1</sup>. Είναι απαραίτητο οι κύριες αρχές του σεβασμού, της αυτοδιάθεσης, της τεκμηριωμένης επιλογής, της αυτεξουσιότητας, της εμπιστευτικότητας, της ευελιξίας, της προσβασιμότητας και της ατομικότητας να είναι ενσωματωμένες σε αυτό το αρχικό στάδιο<sup>2</sup>.

Το αποτέλεσμα της δέσμευσης πελάτη είναι να διασφαλιστεί ότι το άτομο πραγματοποιεί μια τεκμηριωμένη επιλογή αναφορικά με το εάν επιθυμεί να χρησιμοποιήσει το μοντέλο υποστηριζόμενης εργασίας για εύρεση εργασίας και ποιος οργανισμός υποστηριζόμενης εργασίας μπορεί να το βοηθήσει να επιτύχει να απασχοληθεί.

Οι δραστηριότητες σε αυτό το στάδιο είναι πολλές και ποικίλες και απαιτούν σχεδιασμό ο οποίος να διασφαλίζει ότι το άτομο εφοδιάζεται με τις σωστές πληροφορίες και γνώσεις πριν την λήψη μιας τεκμηριωμένης απόφασης για μετάβαση σε κάποιο πρόγραμμα υποστηριζόμενης εργασίας. Οι δραστηριότητες πρέπει επίσης να είναι σχετικές και με γνώμονα το άτομο, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται ένα θετικό αποτέλεσμα.

Επιπλέον, η βάση αξίας της μηδενικής απόρριψης είναι ενσωματωμένη στο μοντέλο υποστηριζόμενης εργασίας υπό την δεοντολογία ότι “οποιοσδήποτε επιθυμεί να εργαστεί, μπορεί να εργαστεί, εφόσον διατίθεται το σωστό επίπεδο υποστήριξης”.

<sup>1</sup> Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία υποστηριζόμενης εργασίας 5 σταδίων, ανατρέξτε στο έγγραφο «EUSE (2005): Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενη Εργασία – Πληροφοριακό έντυπο και πρότυπα ποιότητας».

<sup>2</sup> Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε επίσης στο Έγγραφο θέσης της EUSE «Αξίες, πρότυπα και αρχές της υποστηριζόμενης εργασίας».



## Ζητήματα

Η αρχή της μηδενικής απόρριψης παραμένει ένα διαμφισβητούμενο ζήτημα σε όλη την Ευρώπη. Πολλά καθιερωμένα τοπικά και εθνικά, κρατικά επιδοτούμενα προγράμματα αποκαλούνται “Υποστηριζόμενη εργασία” και ικανοποιούν τα ατομικά κριτήρια κάθε χώρας ή την κατανόηση της οικονομικής απασχόλησης, παρά την βάση αξίας της υποστηριζόμενης εργασίας, όπως περιγράφεται παραπάνω. Αυτό μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα ορισμένα άτομα που αναζητούν εργασία να απαιτείται να εκπληρώσουν ορισμένα κριτήρια, έτσι ώστε να πληρούν την προϋπόθεση να έχουν πρόσβαση στο έργο. Για παράδειγμα, κάποιος που αναζητεί εργασία μπορεί να πρέπει να συμφωνήσει να εργάζεται επί ενός κατώτατου αριθμού ωρών. Αυτό αποτελεί αποτρεπτικό παράγοντα και επιβάλλει περιορισμούς σε πολλά άτομα που αναζητούν πιθανή εργασία με σύμπλοκες ανάγκες. Το μοντέλο υποστηριζόμενης εργασίας αναπτύχθηκε αρχικά με σκοπό την υποστήριξη των ατόμων με σημαντικές ειδικές ανάγκες να αποκτήσουν πρόσβαση και να διατηρήσουν έμμισθη απασχόληση. Αυτό πρέπει να βρίσκεται πάντα στο προσκήνιο οποιασδήποτε εξέλιξης υποστηριζόμενης εργασίας.

Το ζήτημα της “ετοιμότητας εργασίας” αποτελεί έναν άλλο παράγοντα που πολλές χώρες επιβάλλουν στα τρέχοντα καθιερωμένα κρατικά προγράμματα. Αυτό είναι ενάντια στην αρχή της υποστηριζόμενης εργασίας για τοποθέτηση ενός ατόμου σε εργασία, εκπαίδευση στην εργασία αυτή, διατήρηση και εξέλιξή του. Η ορολογία της ετοιμότητας για εργασία έχει ως αποτέλεσμα πολλά άτομα με ειδικές ανάγκες να πραγματοποιούν εκπαίδευση έτσι ώστε να είναι έτοιμοι για εργασία. Οι επαγγελματίες που εργάζονται στον τομέα πρέπει να ενημερώνουν τα άτομα που αναζητούν εργασία για άλλα εναλλακτικά προγράμματα εκπαίδευσης ή/και εξειδίκευσης όταν στην πραγματικότητα αναζητούν εργασία. Αυτό επίσης αντιβαίνει στις θεμελιώδεις αρχές της υποστηριζόμενης εργασίας.

Αυτά τα προγράμματα με τους περιορισμούς της ορολογίας της “οικονομικής απασχόλησης”, συχνά αποκλείουν αυτούς που χρειάζονται περισσότερο το μοντέλο της υποστηριζόμενης εργασίας. Ωστόσο, είναι σημαντικό να διατηρηθούν οι αξίες και οι αρχές του μοντέλου και οι οργανισμοί πρέπει να καταβάλουν προσπάθειες προς αυτή την κατεύθυνση.

Λόγω των παραπάνω περιορισμών, εν μέσω των οποίων εργάζονται πολλοί επαγγελματίες της υποστηριζόμενης εργασίας, έχουν αναπτυχθεί κύριοι τομείς συνεργασίας της σύμπραξης, καθώς και διάυλοι επικοινωνίας με σκοπό τη συνέχιση της προσπάθειας για καθιέρωση της κατανόησης της υποστηριζόμενης εργασίας εντός της Ευρώπης.

Πέρα από αυτά τα δύο θεμελιώδη ζητήματα (μηδενική απόρριψη και ετοιμότητα για εργασία) ο κύριος στόχος του σταδίου της δέσμευσης πελάτη είναι η διασφάλιση της σωστής ενημέρωσης του ατόμου αναφορικά με τη διαδικασία της υποστηριζόμενης εργασίας, καθώς και ο προσδιορισμός του κατάλληλου οργανισμού υποστηριζόμενης εργασίας.

Οι οργανισμοί υποστηριζόμενης εργασία όταν ασχολούνται με κάποιο άτομο πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες που παρέχουν είναι ξεκάθαρες, ακριβείς, ευκολονόητες και διαθέσιμες σε προσβάσιμες μορφές (όπως μεγάλα τυπογραφικά στοιχεία, σύστημα Braille, ηχογραφήσεις, απλή γλώσσα, κ.ά.).

Οι οργανισμοί υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να εξερευνήσουν εναλλακτικές μεθόδους ενασχόλησης με άτομα με ειδικές ανάγκες και άτομα από άλλες ευάλωτες ομάδες. Δεν αρκεί απλά η παραγωγή πληροφοριών σχετικά με υπηρεσίες (όπως ενημερωτικά φυλλάδια) αλλά πρέπει επίσης να ακολουθούν κατ' ιδίαν συναντήσεις, συναντήσεις με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη που έχουν υποδειχθεί από το άτομο (όπως μέλη οικογενείας, επαγγελματίες υγείας, παιδαγωγοί, σύμβουλοι σταδιοδρομίας, κ.ά.) και να χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες. Η δέσμευση πελάτη πρέπει επίσης να έχει διάρκεια.

Ωστόσο, υπάρχουν συχνά περιορισμοί αναφορικά με τη διάρκεια χρόνου που μπορεί να δαπανήσει κάποιος εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία σε αυτό το στάδιο της διαδικασίας. Οι οργανισμοί υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να επενδύσουν σε χρόνο και ενέργεια όσον αφορά το στάδιο της δέσμευσης πελάτη, το οποίο θα ωφελήσει τα μελλοντικά στάδια της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας.

Για να επιτευχθεί αυτό, θα πρέπει να υιοθετηθεί μια ανθρωποκεντρική προσέγγιση από τον οργανισμό υποστηριζόμενης εργασίας. Αυτή η προσέγγιση θα διασφαλίσει ότι το άτομο συμμετέχει και ελέγχει το στάδιο της δέσμευσης πελάτη και ότι πραγματοποιούν και λαμβάνουν τεκμηριωμένες επιλογές και αποφάσεις.

Τα άτομα, κατά την επιλογή του οργανισμού υποστηριζόμενης εργασίας που θα χρησιμοποιήσουν, θα πρέπει να διαθέτουν την επιλογή από ένα πλήθος παρόχων. Ωστόσο, σε ορισμένες γεωγραφικές περιοχές και ειδικότερα σε αγροτικές περιοχές, ενδέχεται να υπάρχει μόνο ένας πάροχος, τον οποίο μπορεί να χρησιμοποιήσει το άτομο. Ακόμα κι αν συμβαίνει αυτό, ο οργανισμός υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να διασφαλίζει την βέλτιστη πρακτική με την υιοθέτηση μιας ανθρωποκεντρικής προσέγγισης και την προσβασιμότητα των παρεχόμενων πληροφοριών και στοιχείων επικοινωνίας.

## Θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας

Ενώ αναγνωρίζεται και καλωσορίζεται η καθιέρωση (κρατικά επιδοτούμενα προγράμματα) της υποστηριζόμενης εργασίας στις χώρες της Ευρώπης, η EUSE εκφράζει τις ανησυχίες της για την απουσία μιας ενοποιημένης ευρωπαϊκής προσέγγισης αναφορικά με την παροχή του μοντέλου. Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας υποστηρίζει ότι το μοντέλο υποστηριζόμενης εργασίας διαθέτει πέντε στάδια της Δέσμευσης, της Σύνταξης επαγγελματικού προφίλ, της Εύρεσης εργασίας, της Δέσμευσης εργοδότη και της Υποστήριξης εντός και εκτός εργασίας. Τα προγράμματα, τα οποία δεν διαθέτουν όλα αυτά τα συστατικά στοιχεία ή ακόμα και πρόσθετα συστατικά στοιχεία, δεν αποτελούν υποστηριζόμενη εργασία. Κατά συνέπεια η ονομασία πολλών προγραμμάτων ως υποστηριζόμενη εργασία οδηγεί σε σύγχυση για όλους τους κύριους ενδιαφερόμενους, από τις κρατικές υπηρεσίες μέχρι και τα άτομα με ειδικές ανάγκες.

Η EUSE θα καταβάλει κάθε προσπάθεια ούτως ώστε να διασφαλίσει ότι προωθούνται οι κύριες αξίες της υποστηριζόμενης εργασίας. Η δέσμευση αποτελεί το πρώτο στάδιο μιας σημαντικής διαδικασίας για ένα άτομο και γι αυτό θα πρέπει να οδηγεί στην απασχόληση. Η EUSE συνιστά την υιοθέτηση μιας ανθρωποκεντρικής προσέγγισης μέσω του μοντέλου υποστηριζόμενης εργασίας 5 σταδίων και ότι αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό κατά τη διάρκεια του σταδίου της δέσμευσης πελάτη. Επιπλέον, οι οργανισμοί υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να εξασφαλίσουν ότι οι πληροφορίες και οι μέθοδοι επικοινωνίας είναι πλήρως προσβάσιμες και κατάλληλες για όλα τα άτομα.

Η EUSE ενθαρρύνει την άποψη ότι τα άτομα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα επιλογής από ένα πλήθος οργανισμών υποστηριζόμενης εργασίας, ωστόσο, αναγνωρίζουν ότι αυτό δεν είναι πάντα δυνατό ή βιώσιμο σε ορισμένες περιοχές. Η EUSE συνιστά ότι όλοι οι οργανισμοί υποστηριζόμενης εργασίας, ανεξάρτητα εάν αποτελούν μόνο παρόχους, θα πρέπει να καταβάλουν προσπάθειες προς την επίτευξη της βέλτιστης δυνατής πρακτικής.

## Επίλογος

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας πιστεύει ότι υπάρχουν δυσκολίες εντός των υφιστάμενων 'μοντέλων' υποστηριζόμενης εργασίας σε όλη την Ευρώπη και ως αποτέλεσμα θα συνεχίσει να εμπλέκει και να πληροφορεί τους κύριους φορείς χάραξης πολιτικής του 'μοντέλου'. Ενώ υιοθετείται αυτή η άποψη από την EUSE, αναγνωρίζεται επίσης η ανάγκη να αποτελεί η οικονομική απασχόληση την κύρια μέριμνα στα πλάνα δράσης πολλών χωρών. Αυτό που αποτελεί θέμα διαλόγου και έρευνας για το προσεχές μέλλον είναι η δραστηριοποίηση της EUSE σε όλη την Ευρώπη με σκοπό τη διασφάλιση της ισορροπίας μεταξύ της ανάγκης για έμμισθη απασχόληση και των δικαιωμάτων των ατόμων που επιθυμούν να εργαστούν με τη σωστή υποστήριξη.

## Πρόσθετο υλικό αναφοράς

- Έγγραφο θέσης της EUSE "Αξίες, πρότυπα και αρχές της υποστηριζόμενης εργασίας"

# Έμμισθη και άμισθη εργασία

## Εισαγωγή

Το δικαίωμα των εργαζομένων να λαμβάνουν μισθό έναντι της εργασίας θεωρείται ως θεμελιώδη αρχή σύμφωνα με το ευρωπαϊκό μοντέλο της υποστηριζόμενης εργασίας.

Το παρόν έγγραφο παρέχει τη θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας αναφορικά με τα ζητήματα που σχετίζονται με την έμμισθη και άμισθη εργασία εντός της υποστηριζόμενης εργασίας στην Ευρώπη.

## Ιστορικό

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας (EUSE) δημιουργήθηκε το 1993 και στον συμφωνημένο ορισμό της για την υποστηριζόμενη εργασία αναφέρεται ο στόχος της που είναι ο εξής:

«Η παροχή υποστήριξης σε άτομα με ειδικές ανάγκες και άλλες ευάλωτες ομάδες με σκοπό τη διασφάλιση και τη διατήρηση της μισθωτής απασχόλησης στην ανοικτή αγορά εργασίας.»

*Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας 2005*

Παρόλο ότι υπάρχουν μικρές παραλλαγές του ορισμού ανά τον κόσμο, υπάρχει μια γενική συμφωνία ότι οι πελάτες της υποστηριζόμενης εργασίας θα πρέπει να πληρώνονται σύμφωνα με την καθιερωμένη αμοιβή για τη συγκεκριμένη εργασία. Παρά την καθολική αναγνώριση της έμμισθης απασχόλησης ως θεμελιώδη αξία, παραμένουν ορισμένες ανησυχίες αναφορικά με το γεγονός ότι οι πελάτες της υποστηριζόμενης εργασίας δεν λαμβάνουν πάντα είτε την καθιερωμένη αμοιβή για μια συγκεκριμένη εργασία, είτε τον κατώτατο εθνικό μισθό (εφόσον υπάρχει) είτε καθόλου αμοιβή.

## Ζητήματα

Τα ζητήματα που έχουν προκύψει αναφορικά με την έμμισθη και άμισθη εργασία προέρχονται από τις αιτιάσεις από διάφορους οργανισμούς ανά την Ευρώπη οι οποίοι δηλώνουν ότι παρέχουν υποστηριζόμενη εργασία αλλά λόγω της έλλειψης καταβολής αμοιβής ενδέχεται να μην εκπληρώνουν ένα βασικό στοιχείο του ευρωπαϊκού μοντέλου υποστηριζόμενης εργασίας (μισθωτή απασχόληση στην ανοικτή αγορά εργασίας).

Για να διευκρινιστεί αυτό περαιτέρω, είναι σημαντικό να αναφέρουμε τι θεωρείται γενικά ότι δεν αφορά την υποστηριζόμενη εργασία:

- Εργασιακή εμπειρία – δεν λαμβάνεται αμοιβή για την εκτελούμενη εργασία
- Εθελοντική εργασία – δεν λαμβάνεται αμοιβή για την εκτελούμενη εργασία
- Επαγγελματική εκπαίδευση – δεν αφορά εργασία

Παρόλο που αναγνωρίζεται ότι οι προσλήψεις για εργασιακή εμπειρία και η εθελοντική εργασία δεν θεωρούνται υποστηριζόμενη εργασία, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι μπορεί να αποτελούν αποδεκτές μεθοδολογίες με σκοπό τη βοήθεια των ατόμων στην εργασία ως σχετικό μέσο για την αύξηση της εμπειρίας, της γνώσης και της αυτοπεποίθησης του ατόμου σε κάποιο περιβάλλον εργασίας.

Και οι δύο αποτελούν επίσης πιθανούς τρόπους για τους εργοδότες να γνωρίσουν τους μελλοντικούς τους εργαζόμενους και κατά συνέπεια να αυξήσουν δυνητικά την πρόθεσή τους για να τους προσλάβουν<sup>1</sup>.

Ωστόσο, υπάρχει ο κίνδυνος εάν τα άτομα προσχωρήσουν σε θέσεις απόκτησης εργασιακής εμπειρίας ή εθελοντικής εργασίας (π.χ. εργασία χωρίς αμοιβή) μπορεί να θεωρηθούν ως «εργαζόμενοι» και ενδέχεται να παραμείνουν σε αυτή τη θέση χωρίς προαγωγή σε έμμισθη απασχόληση. Αποδεικνύεται ότι ορισμένοι πάροχοι υποστηριζόμενης εργασίας δεν προάγουν όσους αναζητούν εργασία σε έμμισθες θέσεις εργασίας παρόλο που αυτό ενδέχεται να οφείλεται σε πραγματικές αιτίες όπως χρηματοδότηση, απώλεια πόρων ή στην ανικανότητα των ατόμων να διαχειριστούν εργασίες που συνεπάγεται ένα έμμισθο καθεστώς.

## Θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας

Το μοντέλο της υποστηριζόμενης εργασίας περιστρέφεται γύρω από τις υποστηρικτικές παρεμβάσεις για τα άτομα όταν βρίσκονται σε έμμισθη εργασία. Με τον ορισμό έμμισθη εργασία εννοούμε ότι:

- Τα άτομα πρέπει να λαμβάνουν μισθό ανάλογο με την εργασία που εκτελείται – αν σε μια χώρα ισχύει ο κατώτατος εθνικός μισθός, αυτό το ποσό είναι το ελάχιστο με το οποίο πρέπει να καταβάλλεται. Οι όροι και οι προϋποθέσεις εργασίας (π.χ., ετήσια άδεια, προγράμματα συνταξιοδότησης και έξοδα) πρέπει να είναι τα ίδια με τους άλλους υπαλλήλους.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας αναγνωρίζει την ανάγκη και την αξία ενός πλήθους παρεμβάσεων με σκοπό την υποστήριξη στην εργασία των ατόμων με αναπηρία και μειονεξία. Ωστόσο, η έμμισθη εργασία αποτελεί το αναγνωρισμένο δικαίωμα κάθε ατόμου και αποτελεί θεμελιώδη πτυχή του ευρωπαϊκού μοντέλου υποστηριζόμενης εργασίας το οποίο πρέπει να υιοθετηθεί ως τον απόλυτο στόχο από όλους τους πάροχους υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας.

<sup>1</sup> Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε επίσης στο Έγγραφο θέσης της EUSE “Προσλήψεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας”.

Η άμισθη εργασία, όπως για παράδειγμα ως απασχολούμενοι σε βραχυπρόθεσμη μαθητεία, προσλήψεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας και η εθελοντική εργασία δεν αποτελούν ως έχουν υποστηριζόμενη εργασία. Ωστόσο, αναγνωρίζεται ότι μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως δραστηριότητα προόδου με στόχο την εξασφάλιση έμμισθης εργασίας στην ανοικτή αγορά εργασίας. Αυτές οι δραστηριότητες πρέπει επίσης να περιορίζονται αυστηρά χρονικά και να οργανώνονται μόνο όταν υπάρχει πραγματική ανάγκη και αποτελούν συμφωνημένη απαίτηση από το άτομο που αναζητάει εργασία.

## Επίλογος

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας αναμφίβολα υποστηρίζει την έμμισθη εργασία ως δικαίωμα του κάθε ατόμου που αναζητάει εργασία εντός του μοντέλου υποστηριζόμενης εργασίας. Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας αναγνωρίζει ότι άλλες επιλογές «άμισθης» εργασίας χρησιμοποιούνται σε κάποια στιγμή της πορείας του ατόμου προς την έμμισθη εργασία αλλά πιστεύει ότι πρέπει να είναι προσωρινής φύσης και να εξυπηρετούν ένα συγκεκριμένο σκοπό, ο οποίος είναι η βελτίωση των δεξιοτήτων του ατόμου διασφαλίζοντας πρόοδο και πρόσβαση στην έμμισθη εργασία.

### Πρόσθετο υλικό αναφοράς:

- Έγγραφο θέσης της EUSE “Προσλήψεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Αξίες, πρότυπα και αρχές”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Συνεργασία με εργοδότες”

# Επαγγελματικό προφίλ

## Εισαγωγή

Για να βοηθηθούν τα άτομα με αναπηρία ή μειονεξία με σκοπό να εξασφαλίσουν και να διατηρήσουν έμμισθη εργασία, χρησιμοποιείται μια ανθρωποκεντρική προσέγγιση εντός της υποστηριζόμενης εργασίας με σκοπό τη συλλογή σχετικών πληροφοριών σχετικά με τις προσδοκίες, τα ενδιαφέροντα και τις ικανότητες του ατόμου για εργασία.

Στη διαδικασία της υποστηριζόμενης εργασίας, ένα επαγγελματικό προφίλ χρησιμοποιείται για τη συλλογή αυτών των πληροφοριών. Το παρόν έγγραφο παρέχει τη θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενη Εργασία αναφορικά με τα ζητήματα που σχετίζονται με τη σύνταξη επαγγελματικού προφίλ εντός της υποστηριζόμενης εργασίας.

## Ιστορικό

Η υποστηριζόμενη εργασία αναπτύχθηκε τις δεκαετίες του '70 και του '80 με σκοπό τη βοήθεια των ατόμων με αναπηρία να πραγματοποιήσουν τις δικές τους επιλογές σχετικά με την εργασία και να ορίσουν τι είδους υποστήριξη χρειάζονται για να είναι σε θέση να εργαστούν.

Η σύνταξη επαγγελματικού προφίλ καθιερώθηκε κατά συνέπεια ως ένα ανθρωποκεντρικό εργαλείο με σκοπό την παροχή βοήθειας σε όσους αναζητούν εργασία να πραγματοποιήσουν τεκμηριωμένες επιλογές σχετικά με τις προτιμήσεις εργασίας και την καθιέρωση των απαραίτητων εκπαιδευτικών στρατηγικών για υποστήριξη εντός και εκτός εργασίας. Αυτό διαφέρει σε σχέση με την παραδοσιακή διαδικασία αξιολόγησης εντός των προγραμμάτων επανένταξης, όπου τα άτομα δοκιμάζονται σε προστατευμένο περιβάλλον και στα οποία παρουσιάζονται διαφορετικές εναλλακτικές υποστήριξης από τους ειδικούς επανένταξης.

Στη διαδικασία σύνταξης επαγγελματικού προφίλ σήμερα όσοι αναζητούν εργασία υποστηρίζονται να πραγματοποιήσουν τεκμηριωμένες και ρεαλιστικές επιλογές σχετικά με την εργασία και την μελλοντική εξέλιξη της καριέρας τους.

## Ζητήματα

Η σύνταξη επαγγελματικού προφίλ πραγματοποιείται στο δεύτερο στάδιο μιας διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας 5 σταδίων<sup>1</sup>. Αποτελεί ένα εργαλείο το οποίο παρέχει μια δομημένη και προσανατολισμένη στον τελικό στόχο προσέγγιση για εξασφάλιση και διατήρηση εργασίας στην ανοικτή αγορά εργασίας εντός μιας ανθρωποκεντρικής προσέγγισης. Ο σκοπός είναι η επίτευξη της καλύτερης δυνατής αντιστοίχισης μεταξύ των ικανοτήτων και των αναγκών υποστήριξης όσων αναζητούν εργασία και των απαιτήσεων της εργασίας/εργοδότη, το οποίο ονομάζεται αντιστοίχιση εργασίας.

<sup>1</sup> Για μια περιγραφή των 5 σταδίων, ανατρέξτε στο έγγραφο «EUSE (2005): Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενη Εργασία – Πληροφοριακό έντυπο και πρότυπα ποιότητας».

Η σύνταξη επαγγελματικού προφίλ στην υποστηριζόμενη εργασία δεν αφορά τη συλλογή πληροφοριών όσων αναζητούν εργασία από τους παρόχους της υπηρεσίας και στη συνέχεια την πραγματοποίηση επιλογής εκ μέρους τους. Η σύνταξη επαγγελματικού προφίλ αποτελεί ένα εργαλείο το οποίο μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι πάροχοι υπηρεσιών με σκοπό τη διευκόλυνση της διαδικασίας, έτσι ώστε όσοι αναζητούν εργασία να μπορούν να πραγματοποιήσουν προσωπικές και τεκμηριωμένες επιλογές σχετικά με την εργασία και τη σταδιοδρομία τους.

Η σύνταξη επαγγελματικού προφίλ στοχεύει στην ανάπτυξη της επίγνωσης και της κατανόησης των ευκαιριών και των εμποδίων που υπάρχουν στην αγορά εργασίας. Αποδεικνύεται ότι η σύνταξη επαγγελματικού προφίλ αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες επιτυχίας για βιώσιμης ενσωμάτωσης στην αγορά εργασίας<sup>2</sup>.

Οι προσλήψεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας και η απασχόληση σε βραχυπρόθεσμη μαθητεία είναι πιθανά εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη διαδικασία δημιουργίας επαγγελματικού προφίλ. Ο σκοπός των προσλήψεων αυτών πρέπει πάντα να καθορίζεται με σαφήνεια ως μέρος της διαδικασίας σχεδιασμού και πρέπει να περιορίζεται αυστηρά χρονικά. Οι προσλήψεις αυτές πρέπει πάντα να αποτελούν μέσο ανάπτυξης ικανοτήτων και ευκαιριών για εργασία και δεν πρέπει να θεωρούνται αυτές καθαυτές ως ο τελικός σκοπός. Η διαδικασία πρέπει πάντα να οδηγεί σε μια στρατηγική υποστήριξης την οποία κατέχουν και κατανοούν οι υποψήφιοι, ανεξάρτητα από την αναπηρία και τη μειονεξία τους.

Υπάρχουν περιπτώσεις κατά τις οποίες καταβάλλεται ελάχιστη προσπάθεια σχετικά με την υποστήριξη του υποψηφίου να καθορίσει την επαγγελματική του επιλογή. Οι άμεσες λύσεις και η αναζήτηση άμεσης εργασίας θεωρούνται συχνά ως τα καλύτερα εργαλεία για την εύρεση εργασίας και τη διασφάλιση μιας αντιστοιχίας εργασίας. Ωστόσο, η εμπειρία έχει δείξει ότι η αποτυχία σχεδιασμού και πλήρους εμπλοκής με τους υποψηφίους, συχνά οδηγεί σε αποτυχημένες αντιστοιχίσεις εργασίας και αποτελέσματα εργασίας.

## Θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας

Με την ανθρωποκεντρική προσέγγιση, το επαγγελματικό προφίλ αποτελεί ένα μοναδικό, ευέλικτο και «ζωντανό» πλάνο με αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις ικανότητες, τα κίνητρα, τις ικανότητες και τις γνώσεις του υποψηφίου. Το πλάνο πρέπει επίσης να καθορίζει ξεκάθαρα την υποστήριξη και τους πόρους που απαιτούνται για να ικανοποιηθούν οι ανάγκες υποστήριξης του ατόμου.

<sup>2</sup> Doose, Stefan (2007): Unterstützte Beschäftigung – Berufliche Integration auf lange Sicht, p. 329-334. Lebenshilfe- Verlag, Marburg.



Η σύνταξη επαγγελματικού προφίλ αποτελεί μια συλλογική διαδικασία μεταξύ του υποψηφίου και του παρόχου υπηρεσίας. Είναι σημαντικό ο υποψήφιος να διατηρεί την κυριότητα του συνόλου της διαδικασίας (αυτεξουσιότητα). Η σύνταξη επαγγελματικού προφίλ πρέπει να διασφαλίζει ότι ο υποψήφιος αντιλαμβάνεται και κατανοεί τις επαγγελματικές ευκαιρίες του βάσει των ενδιαφερόντων και των ικανοτήτων του. Είναι εξίσου σημαντικό οι υποψήφιοι να είναι σε θέση να αναγνωρίσουν ποιες είναι οι προσωπικές τους ανάγκες υποστήριξης και επίσης να καθορίσουν ποιες στρατηγικές υποστήριξης είναι περισσότερο αποτελεσματικές και κατάλληλες.

Η κύρια αρμοδιότητα του εργαζομένου στην υποστήριξη εργασίας είναι η καθιέρωση καλών εργασιακών σχέσεων με τον υποψήφιο στη διαδικασία σύνταξης επαγγελματικού προφίλ με παράλληλη διατήρηση της απαραίτητης επαγγελματικής απόστασης. Είναι σημαντικό να καθοριστεί ο υπεύθυνος για τις διάφορες εργασίες της διαδικασίας και επίσης να αναγνωριστούν οι σημαντικοί εμπλεκόμενοι στο επαγγελματικό και προσωπικό δίκτυο του υποψηφίου. Η ευθύνη για την καταγραφή και τη συμπλήρωση της διαδικασίας σύνταξης επαγγελματικού προφίλ βαρύνει τον εργαζόμενο στην υποστήριξη εργασίας.

Το επαγγελματικό προφίλ πρέπει να καταλήγει σε ένα λειτουργικό πλάνο δράσης το οποίο να καθορίζει τις συμφωνημένες δραστηριότητες, τα αποτελέσματα, τους στόχους και τους σκοπούς, καθώς και το ποιος είναι υπεύθυνος.

## Επίλογος

Η σύνταξη επαγγελματικού προφίλ διαφέρει από την παραδοσιακή διαδικασία αξιολόγησης καθώς αφορά μια ανθρωποκεντρική διαδικασία η οποία ανήκει στον υποψήφιο και πρέπει να συνεισφέρει στην επιλογή εργασίας του και την επιλογή στρατηγικών υποστήριξης όσον αφορά την απόκτηση και τη διατήρηση εργασίας στην ανοικτή αγορά εργασίας. Το επαγγελματικό προφίλ αποτελεί ένα εξαιρετικά σημαντικό στάδιο στη διαδικασία υποστηριζόμενης εργασίας.

### Πρόσθετο υλικό αναφοράς

- Έγγραφο θέσης της EUSE “Αξίες, πρότυπα και αρχές της υποστηριζόμενης εργασίας”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Απόκτηση εργασιακής εμπειρίας”

# Προσλήψεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας

## Εισαγωγή

Η έννοια της πρόσληψης για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας των ατόμων με αναπηρία ως εργαλείο για τη βοήθεια των ατόμων να βρουν και να διατηρήσουν έμμισθη εργασία στην ανοικτή αγορά εργασίας αφορά ένα πολυσυζητημένο ζήτημα στην υποστηριζόμενη εργασία.

Το παρόν έγγραφο παρέχει τη θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενη Εργασία αναφορικά με τα ζητήματα που σχετίζονται με τις προσλήψεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας εντός της υποστηριζόμενης εργασίας.

## Ιστορικό

Η υποστηριζόμενη εργασία αναπτύχθηκε εν μέρει για την αποτροπή παραμονής των ατόμων με μαθησιακές δυσκολίες σε προστατευμένα εργαστήρια ή σε άμισθη εργασία. Οι αρχές της υποστηριζόμενης εργασίας βρίσκονται στην αναγνώριση ότι οι μέθοδοι 'εκπαίδευσης και πρόσληψης' συνεισφέρουν πολύ λίγο στην ενσωμάτωση των ατόμων με αναπηρία στον καθημερινό εργασιακό βίο. Η ανάπτυξη της στρατηγικής 'πρόσληψη-εκπαίδευση-διατήρηση' έχει αποφέρει καρπούς και τα χαρακτηριστικά της φυσικής υποστήριξης, η αυξημένη συμμετοχή χρήστη και η σύμπραξη συνεργασίας με τους βασικούς εμπλεκόμενους αποτελούν πλέον κοινό τόπο στην υποστηριζόμενη εργασία.

Ο ορισμός της EUSE σχετικά με την υποστηριζόμενη εργασία περιλαμβάνει τον όρο "για την εξασφάλιση έμμισθης εργασίας στην ανοικτή αγορά εργασίας". Αυτό έγινε για να σηματοδοτηθεί ότι η υποστηριζόμενη εργασία αναφέρεται σε πραγματικές θέσεις εργασίας και πραγματικό μισθό.

Κατά συνέπεια, η οργάνωση μιας πρόσληψης για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι αντιβαίνει στον ορισμό της EUSE εφόσον μια τέτοια πρόσληψη συνήθως πραγματοποιείται χωρίς την καταβολή μισθού. Επιπλέον, από την οπτική γωνία της παραδοσιακής υποστηριζόμενης εργασίας, ο σκοπός είναι 'πρόσληψη-εκπαίδευση-διατήρηση'. Με αυτόν τον τρόπο θα θεωρούνταν ότι κατά τη διάρκεια της διαδικασίας 'πρόσληψη-εκπαίδευση-διατήρηση' ο υποψήφιος λαμβάνει μισθό αλλά από ό,τι έχει αποδειχθεί αυτό συμβαίνει σπάνια.

Ο ορισμός και τα συστατικά μέρη μιας πρόσληψης για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας αποτελεί έναν τομέα που δεν έχει αντιμετωπιστεί και ακόμα η χρήση των προσλήψεων για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας αποτελούν κοινό τόπο. Αυτό οδήγησε σε μια ευρεία απόκλιση της παροχής υπηρεσιών και ένα πλήθος απόψεων σχετικά με την παροχή προσλήψεων για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας εντός της υποστηριζόμενης εργασίας.

## Ζητήματα

Η πλειοψηφία των υποψηφίων για εργασία που μπορούν να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες υποστηριζόμενης εργασίας βρίσκονται στην ανεργία για μεγάλο χρονικό διάστημα ή δεν είχαν ευκαιρίες για εργασία από την αποφοίτησή τους από το σχολείο ή άλλο εκπαιδευτικό ίδρυμα και είναι αβέβαιοι για τις προτιμήσεις απασχόλησής τους, τις δυνάμεις και τις αδυναμίες τους. Οι πάροχοι υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας διαπιστώνουν ότι μια πρόσληψη για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας αποτελεί ένα τέλειο εργαλείο για τον προσδιορισμό των αναγκών υποστήριξης που έχει ένας υποψήφιος που αναζητεί εργασία, καθώς και για μια προσομοίωση ενός πραγματικού περιβάλλοντος εργασίας. Επιπλέον, παρέχουν μια ευκαιρία για τους υποψηφίους να αυξήσουν τις επιλογές τους αποκτώντας εμπειρίες σε διαφορετικά περιβάλλοντα και καταστάσεις.

Έρευνες δείχνουν ότι η πλειοψηφία των φορέων υποστηριζόμενης εργασίας χρησιμοποιούν τις προσλήψεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας ως μέθοδο για την απόκτηση έμμισθης εργασίας στην ανοικτή αγορά εργασίας<sup>1</sup>. Ωστόσο, υπάρχουν ενδείξεις ότι οι προσλήψεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας διαρκούν ολοένα και περισσότερο, σε ορισμένες περιπτώσεις πέραν των έξι μηνών, κατά συνέπεια μπορεί να θεωρηθεί ότι αυτές οι προσλήψεις αποτελούν στην πραγματικότητα εθελοντική εργασία και δεν χρησιμοποιούνται ως εξελικτικό εργαλείο ή ως πρώτο βήμα για την έμμισθη απασχόληση. Διαπιστώνεται επίσης έλλειψη σαφήνειας αναφορικά με τη διαφοροποίηση μεταξύ της βραχυπρόθεσμης μαθητείας και την πρόσληψη για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας, γεγονός που μπορεί να οφείλεται απλά στη χρήση διαφορετικής ορολογίας από τους διάφορους παρόχους, παρόλο που ένας βραχυπρόθεσμα μαθητευόμενος θεωρούνταν συχνά ως δραστηριότητα η οποία χρειάζεται να διαρκεί από μερικές ώρες έως μερικές ημέρες για να μπορεί να επιτρέψει στον υποψήφιο για εργασία να αποκτήσει επαρκές δείγμα για μια συγκεκριμένη εργασία.

Επιπρόσθετα, καθώς η υποστηριζόμενη εργασία έχει εξαπλωθεί και σε άλλες ομάδες πελατών, η έννοια 'πρόσληψη-εκπαίδευση-διατήρηση' παραμένει ένα αποτελεσματικό αλλά δεν μπορεί να θεωρηθεί ως το μόνο εργαλείο για την υποστήριξη των υποψηφίων με αναπηρία ή μειονεξία για είσοδο στην έμμισθη απασχόληση. Η υποστηριζόμενη εργασία έχει αναπτυχθεί σημαντικά στην Ευρώπη τα τελευταία δέκα χρόνια και η έμφαση πλέον δεν δίνεται αποκλειστικά στα άτομα με μαθησιακές δυσκολίες.

Υπάρχουν απόψεις που υποστηρίζουν ότι οι προσλήψεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας δεν έχουν θέση στην υποστηριζόμενη εργασία επειδή τα άτομα με αναπηρία θα πρέπει να εκπαιδευτούν στο χώρο εργασίας ως έμμισθο προσωπικό. Υπάρχουν επίσης αιτιάσεις ότι υπάρχει εκμετάλλευση των ατόμων με αναπηρία που προσλαμβάνονται για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας, καθώς 'εργάζονται' αλλά δεν πληρώνονται. Αυτά τα επιχειρήματα φυσικά και έχουν βάση αλλά μόνο έως ενός σημείου.

<sup>1</sup> Spjelkavik/Evans (2007): Impressions of Supported Employment – A study of some European Supported Employment Services and their activities; σελ. 16. Work Research Institute, Oslo.

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι οι προσλήψεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας αποτελούν χρήσιμη και αποτελεσματική δραστηριότητα στα πλαίσια της διαδικασίας της υποστηριζόμενης εργασίας και ότι αποτελούν επίσης ένα άμεσο και έμμεσο εργαλείο που υποβοηθά τους υποψηφίους για εργασία να εξασφαλίσουν άμισθη απασχόληση στην ανοιχτή αγορά εργασίας. Αν ένα άτομο βρίσκεται εκτός απασχόλησης για μεγάλη χρονική περίοδο ή δεν έχει απασχοληθεί ποτέ, τότε χρειάζεται να καθορίσει τις εργασιακές του προτιμήσεις, καθώς και τις δυνάμεις και τις αδυναμίες του. Δεν είναι απαραίτητο τα άτομα να υποβάλλονται σε μακρόχρονα εκπαιδευτικά προγράμματα για να το ανακαλύψουν αυτό, ενώ μια πρόσληψη για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας θα βοηθήσει το άτομο να αναγνωρίζει τις προτιμήσεις και εντός ενός περιβάλλοντος χώρου εργασίας. Μια πρόσληψη για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας μπορεί να αποτελέσει ένα στοιχείο για προσθήκη σε κάποια αίτηση, σε βιογραφικό σημείωμα, καθώς και ένα τομέα προς συζήτηση σε μια συνέντευξη για δουλειά, βελτιώνοντας τις προοπτικές απασχόλησης και ενισχύοντας την εμπιστοσύνη και την αυτοπεποίθηση των ατόμων. Θα μπορούσε να τους προσφέρει μια επίγνωση του πώς είναι η πραγματική απασχόληση και να τους βοηθήσει να αξιολογήσουν τις ικανότητες και τις αντοχές τους. Μια πρόσληψη για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας μπορεί να βοηθήσει στην ανάπτυξη νέων ικανοτήτων και να ενισχύσει τις υπάρχουσες, καθώς επίσης θα μπορούσε να παράσχει μια πρόσφατη εργασιακή αναφορά. Υπάρχει η περίπτωση ο εργοδότης να λάβει υπόψη του να προσλάβει το άτομο σε μια πιο μόνιμη βάση, ειδικά εφόσον ο υποψήφιος επιδειξί τις ικανότητες, τις δεξιότητες και τα κίνητρά του, ενώ έχει προσληφθεί για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας.

Το κύριο ζήτημα φαίνεται ότι έχει μετατοπισθεί και πλέον δεν αφορά το 'εάν πρέπει να οργανώσουμε προσλήψεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας' αλλά το 'πώς πρέπει να ορίσουμε και να οργανώσουμε τις προσλήψεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας'. Δεν υπάρχει λόγος να διατηρείται η παραδοσιακή γραμμή ότι δεν υπάρχει χώρος στην υποστηριζόμενη εργασία για προσλήψεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας, όταν μια τόσο μεγάλη πλειοψηφία παρόχων υπηρεσιών σε όλη την Ευρώπη τις χρησιμοποιούν για να βοηθήσουν και να υποστηρίξουν τους υποψηφίους να βρουν εργασία. Πρέπει επίσης να θωρακιστούμε έναντι της παροχής συστηματικής και υποχρεωτικής πρόσληψης για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας, ειδικά όταν δεν οδηγούν σε απόκτηση έμμισθης εργασίας.

## Θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας (EUSE) αναγνωρίζει και παραδέχεται ότι οι προσλήψεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της διαδικασίας 5 σταδίων και κατά πάσα πιθανότητα μπορούν να λαμβάνουν χώρα στο στάδιο 2 (δημιουργία επαγγελματικού προφίλ) ή στο στάδιο 3 (εύρεση εργασίας)<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία υποστηριζόμενης εργασίας 5 σταδίων, ανατρέξτε στο έγγραφο «EUSE (2005): Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας – Πληροφοριακό έντυπο και πρότυπα ποιότητας».

Ωστόσο, σύμφωνα με τις αξίες και τις αρχές της υποστηριζόμενης εργασίας, πρέπει να υιοθετηθεί μια ανθρωποκεντρική προσέγγιση και η πρόσληψη για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας πρέπει να οργανώνονται μόνο όταν υπάρχει αυθεντική απαίτηση για αυτήν. Μια πρόσληψη για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας αποτελεί μια δραστηριότητα με σκοπό την υποβοήθηση της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας και πρέπει να θεωρείται ως βοήθεια προς τους υποψηφίους για εργασία να αναγνωρίσουν τις εργασιακές τους προτιμήσεις, τις δυνάμεις τους, τις αδυναμίες τους και τις ανάγκες τους για υποστήριξη.

Η απόκτηση εργασιακής εμπειρίας θα πρέπει να έχει χρονικό περιορισμό προκειμένου να αποφευχθεί η εκμετάλλευση του υποψηφίου και η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστήριξης Εργασίας (EUSE) προτείνει ότι 8-12 εβδομάδες είναι επαρκής χρόνος για την επίτευξη των στόχων της. Μια πρόσληψη θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί για οποιοδήποτε αριθμό ωρών ανά εβδομάδα αλλά πρέπει να ληφθεί υπόψη αυτές οι ώρες να είναι μερικής απασχόλησης για να μπορεί ο υποψήφιος να συνεχίσει με τα υπόλοιπα στοιχεία της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας. Για κάθε πρόσληψη πρέπει να υπάρχει αξιολόγηση κινδύνου και να οργανώνεται σε περιβάλλον χώρου εργασίας (κατά προτίμηση στην ανοικτή αγορά εργασίας) ή σε οργανισμό ή εργασιακό τομέα της προτίμησης του υποψηφίου.

Πρέπει να υπάρχει συμφωνία μεταξύ του υποψηφίου και του εργοδότη αναφορικά με τους όρους και τις προϋποθέσεις της πρόσληψης για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας. Αυτή η συμφωνία πρέπει να καλύπτει ζητήματα όπως το σκοπό της πρόσληψης, την υποστήριξη που θα παρέχεται, τα καθήκοντα που θα πρέπει να αναληφθούν, τους περιορισμούς, την ασφαλιστική κάλυψη, τις διαδικασίες αναφοράς και τη διαδικασία αξιολόγησης. Η πρόσληψη πρακτικής άσκησης πρέπει να επιτηρείται και να υποστηρίζεται με τον ίδιο τρόπο όπως μια υποστηριζόμενη εργασία.

Ένας βραχυπρόθεσμα μαθητευόμενος πρέπει να είναι οργανωμένος εξίσου με έναν εργαζόμενο για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας. Η κύρια διαφορά είναι ότι ο βραχυπρόθεσμα μαθητευόμενος δεν αναμένεται να παραμείνει για περισσότερο από μια εβδομάδα και πρέπει να χρησιμοποιείται κυρίως ώστε οι υποψήφιοι να αποκτήσουν εμπειρία από διαφορετικούς τύπους εργασίας για μια σύντομη χρονική περίοδο.

Οι ικανότητες και οι γνώσεις που αποκτώνται κατά τη διάρκεια της εργασιακής εμπειρίας πρέπει να χρησιμοποιούνται για την ενίσχυση της διαδικασίας εύρεσης εργασίας. Η επικοινωνία μεταξύ του εργοδότη και του υποψηφίου για εργασία μέσω του φορέα υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να διεξάγεται με επαγγελματικό τρόπο, ο οποίος να σέβεται την αξιοπρέπεια τόσο του υποψηφίου όσο και του εργοδότη και να διατηρεί τα πρότυπα ποιότητας που αναμένονται από την υποστηριζόμενη εργασία.

## Επίλογος

Οι προσλήψεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας πρέπει να θεωρούνται ως μέσο για έναν τελικό στόχο και όχι ως τελικό αποτέλεσμα. Πρέπει να οργανώνονται, να αναπτύσσονται και να επιτηρούνται υπό το πρίσμα των παραδοσιακών αξιών και αρχών της υποστηριζόμενης εργασίας και πρέπει να αναλαμβάνονται μόνο εφόσον υπάρχει αυθεντική ανάγκη για αυτές.

Πρόσθετο υλικό αναφοράς

- Έγγραφο θέσης της EUSE “Αξίες, πρότυπα και αρχές της υποστηριζόμενης εργασίας”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Εμμισθη και άμισθη εργασία”

# Εύρεση εργασίας

## Εισαγωγή

Εντός της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας, η εύρεση εργασίας αποτελεί το στάδιο που συνδέει τον υποψήφιο για εργασία με πιθανούς εργοδότες<sup>1</sup>. Οι δεξιότητες και ικανότητες των υποψηφίων εξετάζονται ως προς τη συνάφεια και τις απαιτήσεις στην ανοικτή αγορά εργασίας και επομένως, υπάρχει μια αντιστοίχιση των αναγκών απασχόλησης του υποψηφίου με τις ανάγκες των εργοδοτών.

Το παρόν έγγραφο παρέχει τη θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας αναφορικά με την κρίσιμη και γεμάτη προκλήσεις φάση της εύρεσης εργασίας.

## Ιστορικό

Ανέκαθεν η υποστηριζόμενη εργασία εστίαζε στις απαιτήσεις της θέσης εργασίας για τους υποψηφίους για εργασία. Ωστόσο, πρόσφατα αναγνωρίστηκε ότι η επίγνωση των αναγκών απασχόλησης και πρόσληψης των εργοδοτών είναι απαραίτητη για τη διασφάλιση των αποτελεσμάτων απασχόλησης.

Καθώς η υποστηριζόμενη εργασία έχει αναπτυχθεί και επεκταθεί έτσι ώστε να περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα υποψηφίων για εργασία, η φάση εύρεσης εργασίας χρειάζεται επίσης να αναπτυχθεί για να συνεχίσει να εκπληρώνει τις ανάγκες απασχόλησης των σχετικών ομάδων υποψηφίων για εργασία.

Αναγνωρίζεται από τους παρόχους υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας ότι πρέπει να συνεχίσουν να αναπτύσσουν τις ικανότητες και τις μεθοδολογίες τους σχετικά με την απασχόλησή τους με τους εργοδότες, έτσι ώστε να μπορούν να αναγνωρίσουν τις κατάλληλες κενές θέσεις εργασίας και να υποστηρίξουν τους υποψηφίους για εργασία σε κάθε πτυχή της εύρεσης εργασίας.

## Ζητήματα

Η υποστηριζόμενη εργασία ασχολείται αρχικά με τους εργοδότες κατά το στάδιο 3 (εύρεση εργασίας) της διαδικασίας, με κύρια εστίαση στις ανάγκες του υποψηφίου για εργασία. Ωστόσο, υπερσχύει ολοένα και περισσότερο η άποψη ότι οι πάροχοι της υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει επίσης να αντιμετωπίσουν τις ανάγκες των εργοδοτών. Για να λειτουργήσει η διαδικασία υποστηριζόμενης εργασίας, πρέπει να είναι επωφελής τόσο για τον υποψήφιο για εργασία όσο και για τον εργοδότη.

<sup>1</sup> Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία υποστηριζόμενης εργασίας 5 σταδίων, ανατρέξτε επίσης στο έγγραφο «EUSE (2005): Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας – Πληροφοριακό έντυπο και πρότυπα ποιότητας».

Μια μέθοδος εύρεσης εργασίας που έχει αναπτυχθεί από τους παρόχους της υποστηριζόμενης εργασίας με την πάροδο του χρόνου είναι η μέθοδος του 'τεμαχισμού εργασίας'. Με αυτόν τον τρόπο δημιουργείται μια θέση εργασίας αναγνωρίζοντας τμήματα μιας εργασίας ή εργασίες που χρειάζεται ο εργοδότης να ολοκληρώσει και μπορούν να ολοκληρωθούν από τον υποψήφιο για εργασία. Χρειάζεται φαντασία και δημιουργικότητα εκ μέρους τόσο του εργοδότη όσο και του εργαζομένου στην υποστηριζόμενη εργασία αλλά σε πολλές περιπτώσεις μπορεί να οδηγήσει σε επιτυχές αποτέλεσμα απασχόλησης.

Παρόλο που υπάρχουν προφανή οφέλη, σε αυτή την προσέγγιση ενέχει ο κίνδυνος αυτές οι θέσεις εργασίας που δημιουργούνται να είναι βραχυπρόθεσμες και χωρίς προοπτικές εξέλιξης ή ευκαιρίες εξέλιξης καριέρας για τον εργαζόμενο. Επιπρόσθετα, αυτή η μέθοδος ενδέχεται να είναι εξαιρετικά χρήσιμη για ορισμένες ομάδες πελατών, όπως άτομα με μαθησιακές δυσκολίες, αλλά μπορεί να μην είναι απόλυτα κατάλληλη για άλλες ομάδες πελατών που δεν έχουν προβλήματα διανοητικής φύσης. Υπάρχουν προφανή οφέλη σε αυτήν την προσέγγιση εργασίας αλλά είναι σημαντικό να αναλογιστεί κανείς τις δυνατότητες επαγγελματικής προόδου και τις ευκαιρίες εξέλιξης. Πρέπει να ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι πολλοί υποψήφιοι για εργασία ή εργαζόμενοι διαθέτουν εργασιακές ικανότητες ή επαγγελματική εκπαίδευση/εξειδίκευση που τους καθιστά ικανούς για περισσότερο περίπλοκες εργασίες.

Λέγεται συχνά πως ένα από τα δυνατά σημεία της υποστηριζόμενης εργασίας είναι η πεποίθηση ότι δεν υπάρχει μια μοναδική λύση για όλες τις περιπτώσεις, και συνεπώς αυτή η άποψη θα πρέπει επίσης να υπερισχύει εντός της διαδικασίας εύρεσης εργασίας. Αποτελεί κοινή πρακτική στην υποστηριζόμενη εργασία να εξασφαλίζονται εργασίες μέσω κυρίως ανεπίσημων μεθόδων, όπως τεμαχισμός εργασίας, διάδοση από στόμα σε στόμα, ανεπίσημες επαφές και επέκταση προσλήψεων για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας. Εφόσον αυτές οι προσεγγίσεις έχουν θετική εξέλιξη για τον υποψήφιο, τότε όλα βαίνουν καλά. Ωστόσο, καθώς η υποστηριζόμενη εργασία επεκτείνεται, υπάρχει μια γενική ανησυχία μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών ότι πρέπει επίσης να αναπτυχθεί η γνώση σχετικά με τις επίσημες μεθόδους εύρεσης εργασίας. Στις επίσημες μεθόδους θα μπορούσαν να περιλαμβάνονται οι φόρμες αιτήσεων εργασίας, η πρόσβαση των υποψηφίων στα δικά τους βιογραφικά σημειώματα και η εκπαίδευση σε τεχνικές συνέντευξης για εργασία. Η επίγνωση από τους παρόχους υποστηριζόμενης εργασίας τόσο των επίσημων όσο και των ανεπίσημων προσεγγίσεων για εύρεση εργασίας, που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε βελτιωμένες τεκμηριωμένες επιλογές, σε αυτεξουσιότητα των υποψηφίων και σε αυξημένες δεξιότητες των παρόχων υπηρεσιών στην αντιμετώπιση των αναγκών των εργοδοτών.

Υπάρχουν ζητήματα αναφορικά με το ποιος πρέπει να διεξάγει τη διαδικασία εύρεσης εργασίας. Σε ορισμένα έργα χρησιμοποιείται η εύρεση θέσης εργασίας, άλλοι πιστεύουν ότι ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία πρέπει να εκτελεί την εύρεση θέσης εργασίας και ορισμένοι επιτρέπουν σε κάθε υποψήφιο να εκτελεί τις δραστηριότητες εύρεσης εργασίας. Είναι πιθανό όλοι οι πάροχοι υποστηριζόμενης εργασίας να αξιώσουν ότι

<sup>2</sup> Αναφέρεται επίσης και ως δημιουργία εργασίας

περιλαμβάνουν πλήρως τις επιθυμίες του υποψηφίου αλλά υπάρχει απόδειξη ότι οι εργασιακές προσδοκίες των υποψηφίων περιορίζονται μόνο στα όρια των ικανοτήτων του προσωπικού της υποστηριζόμενης εργασίας. Η απόφαση σχετικά με το ποιος διεξάγει την εύρεση εργασίας μπορεί να επηρεαστεί από οικονομικούς περιορισμούς ή περιορισμούς σε προσωπικό και παρόλο που υπάρχουν οφέλη σε όλες τις προσεγγίσεις, φαίνεται ότι η επιτυχία οποιασδήποτε προσέγγισης που υιοθετείται εξαρτάται από τις ικανότητες του προσωπικού ή του ενδιαφερόμενου υποψηφίου<sup>3</sup>. Επιπλέον, όταν εφαρμόζουμε τη μέθοδο της υποστηριζόμενης εργασίας για την εύρεση εργασίας για κάποιο άτομο, λαμβάνουμε διαφορετική προσέγγιση από αυτή που θα ακολουθούσαμε αν επιχειρούσαμε να βρούμε ένα άτομο για κάποια εργασία. Αναγνωρίζεται ότι το κλειδί βρίσκεται στην εύρεση της σωστής αντιστοίχισης εργασίας και οι ικανότητες και εκπαίδευση που απαιτούνται είναι κρίσιμα για τη διασφάλιση αυτής της αντιστοίχισης.

Αναγνωρίζεται σε πολλές, αν όχι σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες, ότι η φάση εύρεσης εργασίας αποτελεί έναν τομέα όπου η υποστηριζόμενη εργασία χρειάζεται βελτίωση και την πραγματοποίηση μεγαλύτερης προόδου.

Ωστόσο, για πολλούς παρόχους υποστηριζόμενης εργασίας μπορεί να είναι δύσκολη η παροχή αποτελεσματικής εύρεσης εργασίας όταν υπάρχει τόσο λίγη διαθέσιμη και αξιόπιστη εκπαίδευση στην περιοχή.

## Θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας αναγνωρίζει τον κρίσιμο ρόλο που διαδραματίζει η εύρεση εργασίας στη διαδικασία της υποστηριζόμενης εργασίας και, κατά συνέπεια, είναι απαραίτητο η εύρεση εργασίας να αντιμετωπίζεται με επαγγελματικό και αποτελεσματικό τρόπο. Για να επιτευχθεί μια επιτυχημένη ‘αντιστοίχιση εργασίας’, πρέπει πρώτα να εκτελεστεί η δραστηριότητα εύρεσης εργασίας. Αυτό μπορεί να εκτελεστεί μόνο αν ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία έχει συλλέξει εκτεταμένες και αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την αγορά εργασίας στην περιοχή, συνδυασμένων με τις γνώσεις του για κάθε εργοδότη που δραστηριοποιείται επιχειρηματικά στην τοπική περιοχή.

Κατά το στάδιο 2 (σύνταξη επαγγελματικού προφίλ), οι εργαζόμενοι στην υποστηριζόμενη εργασία δεσμεύονται να εντοπίσουν όσες περισσότερες πληροφορίες είναι δυνατόν σχετικά με τον υποψήφιο για εργασία<sup>4</sup>. Είναι εξίσου σημαντικό να δίνεται η ίδια δέσμευση στην αναζήτηση πιθανών εργοδοτών. Αν με την ολοκλήρωση της έρευνας σε κάποιο εργοδότη φαίνεται πως δεν είναι κατάλληλοι για τον τρέχοντα υποψήφιο για εργασία, ο χρόνος και η προσπάθεια που καταναλώθηκαν δεν θεωρούνται χαμένα, καθώς η έρευνα μπορεί να ωφελήσει άλλους υποψηφίους.

Η έλλειψη συστηματικής και αποτελεσματικής εκπαίδευσης απασχολεί την Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας και καθώς αυτό είναι τόσο κρίσιμο όσο και γεμάτο

<sup>3</sup> Spjelkavik/Evans (2007): Impressions of Supported Employment – A study of some European Supported Employment Services and their activities; σελ. 34f. Work Research Institute, Oslo.

<sup>4</sup> Ανατρέξτε επίσης στο Έγγραφο θέσης της EUSE “Σύνταξη επαγγελματικού προφίλ”



προκλήσεις, αυτό το κενό πρέπει να αντιμετωπιστεί με σκοπό τη βελτίωση του ποσοστού επιτυχίας του αποτελέσματος απασχόλησης μέσω της υποστηριζόμενης εργασίας. Τα τελευταία χρόνια οι διασκέψεις της EUSE που διεξάγονται ανά διετία καταβάλλουν προσπάθεια να περιλαμβάνουν εργαστήρια και ομιλητές σχετικά με τεχνικές εύρεσης εργασίας και προώθησης.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας επίσης αναγνωρίζει ότι ο υποψήφιος πρέπει να παίξει έναν ρόλο στη διαδικασία εύρεσης εργασίας. Οι πάροχοι υπηρεσιών μπορούν να βοηθήσουν τους υποψηφίους να αναγνωρίσουν τις εργασιακές τους προτιμήσεις και αυτό με τη σειρά του θα αυξήσει τις πιθανότητες επιτυχημένης αντιστοίχισης εργασίας. Παίζοντας έναν ενεργό ρόλο στη διαδικασία, ο υποψήφιος πρέπει να ενθαρρύνεται ώστε να θεωρεί τον εαυτό του ως κάποιον που μπορεί να ωφελήσει έναν κατάλληλο εργοδότη. Οι ικανότητες και δεξιότητές τους είναι απαραίτητες και βρίσκουν εκτίμηση, καθώς ο ρόλος τους στην κοινωνία μπορεί να ενισχυθεί σε μεγάλο βαθμό μέσω της συμμετοχής τους στην ανοικτή αγορά εργασίας.

Κατά τη σύνταξη της λίστας των πιθανών εργοδοτών, πρέπει να εμπλέκεται τόσο ο υποψήφιος όσο και ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία και ο υποψήφιος πρέπει να ενθαρρύνεται να αναγνωρίζει οποιεσδήποτε επαφές που μπορεί να έχουν δημιουργήσει. Όταν λαμβάνονται αποφάσεις σε σχέση με τους εργοδότες-στόχους, οι λεπτομέρειες της αρχικής προσέγγισης πρέπει να συμφωνούνται και να εκτελούνται σύμφωνα με τη συγκατάθεση και την άδεια του υποψηφίου.

Το υλικό που χρησιμοποιείται για ενημέρωση σχετικά με τα οφέλη της υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να αντανακλούν το γεγονός ότι έχουμε να κάνουμε με δύο ξεχωριστούς πελάτες, τους υποψηφίους και τους εργοδότες. Το διαφημιστικό και προωθητικό υλικό πρέπει να είναι υψηλών προδιαγραφών, γεγονός που επιδεικνύει τον επαγγελματισμό της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Η χρήση επίσημων και ανεπίσημων τεχνικών εύρεσης εργασίας συνιστώνται ανεπιφύλακτα από την Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας, καθώς με αυτόν τον τρόπο μπορεί ο πάροχος υπηρεσίας να επιλέξει τις πιο κατάλληλες προσεγγίσεις για χρήση σε κάθε περίπτωση.

## Επίλογος

Στο παρελθόν η έμφαση δινόταν κυρίως στην ανακάλυψη των αναγκών και των ικανοτήτων του υποψηφίου. Πρέπει να αναγνωρισθεί ότι οι πάροχοι υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να διεξάγουν μεγαλύτερη έρευνα αναφορικά με τις ανάγκες των εργοδοτών και πρέπει να αναπτύξουν συνδέσμους και καλύτερους τρόπους για την προσέγγισή τους. Χρειάζεται δημιουργικότητα και ευελιξία κατά την απόφαση του τρόπου διεξαγωγής των αναζητήσεων εργασίας και μόνο μέσω καλής ποιότητας εκπαίδευσης μπορούμε να βελτιώσουμε τις τεχνικές μας όσον αφορά την εύρεση εργασίας.

### Πρόσθετο υλικό αναφοράς:

- Έγγραφο θέσης της EUSE “Συνεργασία με εργοδότες”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Υποστηριζόμενη εργασία για εργοδότες”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Ανάπτυξη και εξέλιξη καριέρας”

# Συνεργασία με εργοδότες

## Εισαγωγή

Για να μπορεί η υποστηριζόμενη εργασία να είναι αποτελεσματική, είναι απαραίτητο οι πάροχοι υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας να συνεργάζονται τόσο με τους υποψηφίους (πελάτες) όσο και με τους εργοδότες. Οι πάροχοι υπηρεσιών εστιάζουν στον εντοπισμό των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων των υποψηφίων και στο ταίριασμα αυτών των δυνατοτήτων με τις ανάγκες των εργοδοτών.

Το παρόν έγγραφο παρέχει τη θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενη Εργασία αναφορικά με τα ζητήματα που σχετίζονται με την συνεργασία με εργοδότες στα πλαίσια της υποστηριζόμενης εργασίας.

## Ιστορικό

Η υποστηριζόμενη εργασία αναπτύχθηκε τη δεκαετία του 1970 και του 1980 με σκοπό την υποστήριξη των ατόμων με αναπηρία να αποκτήσουν πρόσβαση σε έμμισθες εργασίες στην ανοικτή αγορά εργασίας. Από την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας (EUSE) το 1993, ο τομέας της υποστηριζόμενης εργασίας έχει αναπτυχθεί ραγδαία ανά την Ευρώπη. Οι ομάδες πελατών-στόχος έχουν επεκταθεί και περιλαμβάνουν όλες τις μορφές αναπηρίας καθώς και άλλες μειονεκτούσες ομάδες και κατά συνέπεια με τον ίδιο τρόπο πρέπει να αναπτυχθεί η ευαισθητοποίησή μας αναφορικά με την εργασία με εργοδότες.

Ανέκαθεν η υποστηριζόμενη εργασία εστίαζε κυρίως στις ανάγκες υποστήριξης των υποψηφίων για εργασία, ωστόσο, πιο πρόσφατα αναγνωρίστηκε ότι είναι εξίσου απαραίτητη η αναγνώριση των αναγκών υποστήριξης των εργοδοτών για την εξασφάλιση των αποτελεσμάτων της απασχόλησης. Αναγνωρίζεται από τους παρόχους υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας ότι πρέπει να συνεχίσουν να αναπτύσσουν και να βελτιώνουν τις ικανότητες και τις μεθοδολογίες τους σχετικά με την ενασχόλησή τους με τους εργοδότες.

## Ζητήματα

Η υποστηριζόμενη εργασία εμπλέκει τους εργοδότες κυρίως στο στάδιο 3 (εύρεση εργασίας), στο στάδιο 4 (δέσμευση εργοδότη) και στο στάδιο 5 (υποστήριξη εντός και εκτός εργασίας) της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα 5 στάδια της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας, βλ. επίσης EUSE (2005): Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας – Πληροφοριακό έντυπο και πρότυπα ποιότητας

Αποδεικνύεται ότι οι πάροχοι υποστηριζόμενης εργασίας δαπανούν σημαντικό μερίδιο χρόνου κατά τη διάρκεια της σύνταξης επαγγελματικού προφίλ (στάδιο 2) με σκοπό την αναγνώριση των αναγκών του υποψηφίου. Ωστόσο, δεν υπάρχουν επαρκείς αποδείξεις που να υποδεικνύουν ότι δαπανάται ο ίδιος χρόνος και ενέργεια για την κατανόηση και την αντιμετώπιση των αναγκών του εργοδότη. Δεδομένου ότι ο εργοδότης έχει το δικαίωμα να αποφασίσει σχετικά με τη διαδικασία πρόσληψης και επιλογής, τότε δικαιολογείται η αναγνώριση του εργοδότη ως ισότιμου πελάτη. Επιπλέον, είναι αναγκαίο οι πάροχοι υπηρεσιών και οι υποψήφιοι να αναπτύξουν την αντίληψή τους σχετικά με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας, τόσο για το παρόν όσο και σε σχέση με την πρόβλεψη μελλοντικών τάσεων.

Οι υπηρεσίες υποστηριζόμενης εργασίας επικοινωνούν κυρίως με εργοδότες με βλέψεις για εύρεση εργασίας και αναγνώριση κατάλληλων προσλήψεων. Ωστόσο, οι πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να γνωρίζουν ότι οι εργοδότες μπορεί να έχουν επιπρόσθετες ανάγκες, που μπορεί να διαφέρουν από μια απλή πρόσληψη εργαζόμενων πόρων. Από τη μεριά της υποστηριζόμενης εργασίας, σε αυτές τις ανάγκες θα μπορούσε να συμπεριλαμβάνεται η εκπαίδευση σχετικά με την ευαισθητοποίηση για θέματα αναπηρίας, η ενημέρωση σχετικά με κρατικά προγράμματα υποστήριξης/χρηματοδότησης, καθώς και πρακτικές λύσεις για ζητήματα υγείας, ασφάλειας και απασχόλησης ατόμων με αναπηρία.

Επιπρόσθετα, οι εργοδότες συχνά αναζητούν βοήθεια σχετικά με την ανάπτυξη και την εισαγωγή πολιτικών καλών πρακτικών και απασχόλησης που αφορούν εργαζόμενους και αιτούντων με αναπηρία. Μέσω της υπηρεσίας υποστηριζόμενης εργασίας, οι εργοδότες μπορούν να αναγνωρίζουν και να επιδείξουν την εταιρική κοινωνική τους ευθύνη, το οποίο με τη σειρά του μπορεί να οδηγήσει σε μια περισσότερο ανεκτική κοινωνία.

Αποδεικνύεται ότι σε όλη την Ευρώπη υπάρχει ευρεία απόκλιση όσον αφορά τα επίπεδα της παρεχόμενης εκπαίδευσης για το προσωπικό σε σχέση με την υποστηριζόμενη εργασία ως σύνολο<sup>2</sup>. Ορισμένες ευρωπαϊκές χώρες παρέχουν εκπαίδευση και διπλώματα στην υποστηριζόμενη εργασία, ενώ άλλες χώρες προσφέρουν πολύ λιγότερα στο νέο και στο υπάρχον προσωπικό υποστηριζόμενης εργασίας. Συγκεκριμένα, υπάρχει μια κατακερματισμένη προσέγγιση στην εκπαίδευση αναφορικά με την εύρεση εργασίας, τις τεχνικές προώθησης, τη νομοθεσία που αφορά στην απασχόληση και ζητήματα αναπηρίας, καθώς και γενικές ικανότητες εμπλοκής στην απασχόληση. Η απουσία διαθέσιμης εκπαίδευσης σε αυτούς τους συγκεκριμένους τομείς είναι πιθανόν να έχει αρνητικό αντίκτυπο στην επικοινωνία με τους εργοδότες τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα. Μια κρίσιμη πτυχή της υποστηριζόμενης εργασίας και το κλειδί για ένα επιτυχημένο αποτέλεσμα είναι η ικανότητα αντιστοίχισης των αναγκών του εργοδότη με τις ικανότητες του πιθανού υπαλλήλου. Όταν η αντιστοίχιση πραγματοποιηθεί σωστά, οδηγεί σε μια κατάσταση όπου όλοι κερδίζουν και τόσο ο εργοδότης όσο και ο νέος υπάλληλος επιτυγχάνουν τους στόχους τους.

<sup>2</sup> Evans, M./ Spjelkavik, O. (2007): Impression of Supported Employment – A study of some European Supported Employment Services and their activities. Work Research Institute, Oslo.

Η εργασία με εργοδότες δεν αφορά πάντα κατ' ιδίαν συναντήσεις. Το διαφημιστικό υλικό μπορεί να επηρεάσει την προώθηση των υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας με έναν επαγγελματικό τρόπο. Η εμπειρία έχει δείξει ότι υπάρχει μια ευρεία γκάμα υλικών που χρησιμοποιούνται και ότι το επίπεδο αυτών των υλικών ποικίλει σημαντικά. Η παραγωγή του διαφημιστικού και προωθητικού υλικού μπορεί να είναι δαπανηρή αλλά μπορεί να επιφέρει θετικό αντίκτυπο στους πιθανούς εργοδότες, αν αυτό παραχθεί επαγγελματικά

## Θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας

Η θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας αναγνωρίζει και παραδέχεται ότι οι εργοδότες διαδραματίζουν έναν κρίσιμο ρόλο στην υποστηριζόμενη εργασία. Συνεπώς είναι απαραίτητο οι εργοδότες να αντιμετωπίζονται με επαγγελματικό και αποτελεσματικό τρόπο καθ' όλη τη διαδικασία της υποστηριζόμενης εργασίας. Μια δομημένη προσέγγιση μπορεί να οδηγήσει σε περισσότερη επιτυχία όσον αφορά την αντιστοίχιση των ικανοτήτων των ατόμων με αναπηρία με τις ανάγκες των εργοδοτών. Το προσωπικό της υποστηριζόμενης εργασίας, ως πάροχος υπηρεσιών, πρέπει να διαθέτει καλή γνώση της τοπικής αγοράς εργασίας και των ζητημάτων που αφορούν στην απασχόληση, τα οποία αντιμετωπίζουν οι εργοδότες, και να είναι σε θέση να επιδείξουν αυτές τις γνώσεις ως απόδειξη της εξειδίκευσης που διαθέτουν προς όφελος των εργοδοτών εκ μέρους των παρόχων υπηρεσιών. Επιπλέον, το προσωπικό υποστηριζόμενης εργασίας χρειάζεται να διαθέτει ενδιαφέρον για την επιχειρηματική δραστηριότητα των εργοδοτών, κατανοώντας τις καμιά φορά μοναδικές τους ανάγκες αναφορικά με το προσωπικό και την εκπαίδευση. Αυτό θα οδηγήσει στην καθιέρωση ισχυρών σχέσεων, αμοιβαίας εμπιστοσύνης και σεβασμού και θα επιτρέψει την ευκαιρία να διαφανούν τα πολλά οφέλη για τους εργοδότες από την ενασχόλησή τους με τους παρόχους υπηρεσιών.

Όταν ασχολούμαστε με εργοδότες, πρέπει να αναγνωρίζουμε ότι δραστηριοποιούνται επιχειρηματικά κυρίως με σκοπό το κέρδος. Πρέπει να επιδεικνύουμε συνέχεια ότι μπορούμε να τους βοηθήσουμε να επιτύχουν αυτό το στόχο μέσω της πρόσληψης ατόμων από τις υπηρεσίες μας. Δεν αρκεί η υποστηριζόμενη εργασία να βασίζεται στο γεγονός ότι 'είναι σωστό να γίνει' από κοινωνικής άποψης. Οι πάροχοι πρέπει να είναι σε θέση να επιδείξουν ότι είναι εξίσου σωστό να γίνει και από την άποψη της επιχείρησης.

Το υλικό που χρησιμοποιείται για ενημέρωση σχετικά με τα οφέλη της υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να αντανακλούν το γεγονός ότι έχουμε να κάνουμε με δύο ξεχωριστούς πελάτες, τους υποψήφιους και τους εργοδότες. Το διαφημιστικό και προωθητικό υλικό πρέπει να είναι υψηλών προδιαγραφών, γεγονός που επιδεικνύει τον επαγγελματισμό της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Η χρήση επίσημων και ανεπίσημων τεχνικών εύρεσης εργασίας συνιστώνται ανεπιφύλακτα από την Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας, καθώς με αυτόν τον τρόπο μπορεί ο πάροχος υπηρεσίας να επιλέξει τις πιο κατάλληλες προσεγγίσεις για χρήση σε κάθε περίπτωση.

## Επίλογος

Υπάρχει μια γενική παραδοχή και αποδοχή εντός της υποστηριζόμενης εργασίας στην Ευρώπη ότι οι πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να καταβάλουν μεγαλύτερη προσπάθεια για να αναγνωρίσουν τις ανάγκες των εργοδοτών και να αναπτύξουν στενότερους εργασιακούς δεσμούς με τους εργοδότες. Χωρίς τους εργοδότες δεν υπάρχουν αποτελέσματα απασχόλησης και πρέπει να γνωρίζουμε ότι οι προσεγγίσεις στους εργοδότες πρέπει να είναι προσαρμοσμένες έτσι ώστε να ταιριάζουν στην περίπτωση και τις συνθήκες (δεν υπάρχει μια μοναδική λύση για όλες τις περιπτώσεις). Μέσω της εκπαίδευσης, της έρευνας και της συνεχούς ανάπτυξης μπορεί να επιτευχθεί η επιτυχία για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη μέσω της αποτελεσματικής συνεργασίας με τους εργοδότες.

### Πρόσθετο υλικό αναφοράς

- Έγγραφο θέσης της EUSE “Υποστηριζόμενη εργασία για εργοδότες”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Εύρεση εργασίας”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Υποστήριξη εντός και εκτός εργασίας”

# Υποστήριξη εντός και εκτός της εργασίας

## Εισαγωγή

Η παροχή καλής υποστήριξης στην εργασία και εκτός αυτής είναι κρίσιμη για πολλά άτομα με αναπηρίες και άλλες ευάλωτες ομάδες, προκειμένου να αποκτήσουν και να διατηρήσουν μια αμειβόμενη απασχόληση στην ανοικτή αγορά εργασίας. Η υποστήριξη στην εργασία και εκτός αυτής αποτελεί το στάδιο 5 στη διαδικασία 5 σταδίων της υποστηριζόμενης απασχόλησης<sup>1</sup>. Η αποτελεσματική υποστήριξη στην εργασία και εκτός αυτής αποτελεί το κύριο στοιχείο της υποστηριζόμενης απασχόλησης, γεγονός που την καθιστά διαφορετική από τις παραδοσιακές υπηρεσίες διαμεσολάβησης για εξεύρεση εργασίας.

Το παρόν έγγραφο παρέχει τη θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενη Εργασία αναφορικά με τον σημαντικό ρόλο της υποστήριξης εργασίας.

## Ιστορικό

Η υποστηριζόμενη εργασία ξεκίνησε με την αναγνώριση ότι οι μέθοδοι 'εκπαίδευσης και πρόσληψης' συνεισφέρουν πολύ λίγο στην ενσωμάτωση των ατόμων με μαθησιακές αδυναμίες στον καθημερινό εργασιακό βίο. Η ανάπτυξη της στρατηγικής 'πρόσληψη-εκπαίδευση-διατήρηση' έδωσε νέα κατεύθυνση στην υποστήριξη εκπαίδευσης στο πραγματικό περιβάλλον μιας εταιρείας με έναν εργαζόμενο στην υποστηριζόμενη εργασία (εκπαιδευτής εργασίας) αντί μιας μονάδας επανένταξης. Η αρχική πρακτική περιελάμβανε την τοποθέτηση και την εκπαίδευση του ατόμου μέσω συστηματικών διαδικασιών εκπαίδευσης με ορισμένες φορές μικρή προσοχή στην κουλτούρα της εταιρείας και τη φυσική υποστήριξη που διατίθεται στο χώρο εργασίας από τους συναδέλφους.

Καθώς η υποστηριζόμενη εργασία έχει αναπτυχθεί και επεκταθεί έτσι ώστε να περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα υποψηφίων για εργασία, η φάση υποστήριξης εργασίας χρειάζεται επίσης να αναπτυχθεί για να συνεχίσει να εκπληρώνει τις ανάγκες απασχόλησης των σχετικών ομάδων υποψηφίων για εργασία.

Η διαδικασία υποστηριζόμενης εργασίας σήμερα πρέπει να παρέχει μια ποικιλία τρόπων υποστήριξης εντός και εκτός εργασίας, οι οποίοι να μπορούν να προσαρμοστούν ανάλογα με τους μεμονωμένους υπαλλήλους με αναπηρία, τους συναδέλφους τους και την εταιρεία. Ο απασχολούμενος υποστηρίζεται ώστε να συμμετέχει σε όλες τις κανονικές διαδικασίες

<sup>1</sup> Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία υποστηριζόμενης εργασίας 5 σταδίων, ανατρέξτε επίσης στο έγγραφο «EUSE (2005): Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενη Εργασία – Πληροφοριακό έντυπο και πρότυπα ποιότητας».

παρουσίασης, δοκιμασίας, απόδοσης και ανάπτυξης των απασχολούμενων. Η υποστήριξη εργασίας πλέον αφορά περισσότερο από απλά την άμεση εκπαίδευση στο χώρο εργασίας. Η υποστήριξη εργασίας βοηθά τους συναδέλφους στην εκπαίδευση και υποστήριξη του νέου απασχολούμενου, όσο το δυνατόν περισσότερο, βοηθά την εταιρεία στη δημιουργία εταιρικών διαδικασιών προσβάσιμων σε άτομα με αναπηρίες και, επίσης, βοηθά τον απασχολούμενο στην ανάληψη ενός νέου επαγγελματικού ρόλου και στην ανάπτυξη των δυνατοτήτων του.

## Ζητήματα

Παρά το γεγονός ότι η εξατομικευμένη υποστήριξη εργασίας αποτελεί το κλειδί για πολλά άτομα με αναπηρία να μάθουν και να διατηρήσουν μια εργασία στην ανοικτή αγορά εργασίας, η χρηματοδότηση της υποστήριξης εργασίας συχνά είναι πολύ περιορισμένη. Σε πολλές χώρες δεν είναι δυνατή η λήψη περισσότερο εντατικής υποστήριξης εργασίας και συχνά η υποστήριξη εργασίας περιορίζεται χρονικά. Το μέγεθος της απαιτούμενης υποστήριξης εργασίας συχνά είναι μεγαλύτερο στην αρχή μιας εργασίας και μπορεί συστηματικά να μειώνεται με την πάροδο του χρόνου, αλλά πρέπει να διατίθεται συνεχή υποστήριξη όποτε ο εργαζόμενος ή ο εργοδότης τη χρειάζεται, καθώς έχει αποδειχθεί ότι αυτό αποτελεί έναν παράγοντα επιτυχίας στην όλη διαδικασία χωρίς τον οποίο το άτομο κινδυνεύει να χάσει ξανά την εργασία του<sup>2</sup>. Συχνά είναι πολύ δύσκολο να λάβει κανείς χρηματοδότηση για την απαραίτητη μακροπρόθεσμη υποστήριξη εργασίας στην ανοικτή αγορά εργασίας, ενώ από την άλλη, η δια βίου υποστήριξη σε προστατευμένο εργαστήριο χρηματοδοτείται χωρίς πρόβλημα. Η διαρκής υποστήριξη στο χώρο εργασίας συχνά περιορίζεται σε παρεμβάσεις σε περίπτωση κρίσης και δεν έχει σχεδιαστεί για υποστήριξη του υπαλλήλου να συμμετέχει σε εκπαίδευση και ευκαιρίες ανάπτυξης καριέρας<sup>3</sup>.

Το είδος υποστήριξης εργασίας που χρειάζονται οι εργαζόμενοι με αναπηρία, οι συνάδελφοί τους και οι εταιρείες για να λειτουργήσουν με επιτυχία ποικίλλει αναφορικά με τα άτομα, την ομάδα-στόχο και την κουλτούρα της εργασίας. Καθώς η υποστηριζόμενη εργασία έχει επεκταθεί έτσι ώστε να περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα υποψηφίων με αναπηρία για εργασία, η παροχή υποστήριξης εργασίας εντός και εκτός εργασίας χρειάζεται επίσης να αναπτυχθεί για να συνεχίσει να εκπληρώνει τις ανάγκες απασχόλησης τόσο του ατόμου όσο και του εργοδότη. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η αποτελεσματική υποστήριξη εργασίας αφορά σε κάτι περισσότερο από απλές επισκέψεις στο χώρο εργασίας και περιλαμβάνει πρακτική, πληροφοριακή, συναισθηματική υποστήριξη καθώς και υποστήριξη με σχόλια. Ορισμένοι υπάλληλοι απαιτούν περισσότερη υποστήριξη για την εκμάθηση μιας νέας εργασίας στην εταιρεία και προτιμούν την παρουσία ενός εργαζομένου της υποστήριξης απασχόλησης τακτικά στον χώρο εργασίας τους, ενώ άλλοι διαθέτουν υψηλά προσόντα αλλά χρειάζονται υποστήριξη για να αναλάβουν έναν νέο επαγγελματικό ρόλο ή για να αντιμετωπίσουν θέματα με συνεργάτες και προτιμούν να λαμβάνουν την υποστήριξη αυτή εκτός του εργασιακού χώρου.

<sup>2</sup> Doose, S. (2007): *Unterstützte Beschäftigung – Berufliche Integration auf lange Sicht*. Lebenshilfe Verlag, Marburg und Corden, A./Thornton, P. (2002): *Employment Programmes for Disabled People – Lessons from research evaluations*. Department for Work and Pensions In-house Report, Social Research Branch, Department for Work and Pensions, London.

<sup>3</sup> Ανατρέξτε επίσης στο Έγγραφο θέσης της ΕΥΣΕ “Ανάπτυξη και εξέλιξη καριέρας”

Επιπλέον, το μέγεθος της υποστήριξης που διατίθεται στον χώρο εργασίας διαφέρει από εταιρεία σε εταιρεία. Η υποστήριξη εργασίας αντιμετωπίζει τις ανάγκες του εργοδότη, καθώς και τις ανάγκες του υπάλληλου με αναπηρία, το οποίο μερικές φορές οδηγεί σε διενέξεις στόχων<sup>4</sup>. Για να επιτευχθεί ισορροπία πρέπει να αναγνωριστούν οι απαιτήσεις της εταιρείας και να παρασχεθεί καθοδήγηση για προσαρμογές και αλλαγές που θα διευκολύνουν την επιτυχημένη απασχόληση των ατόμων με διαφορετικές ικανότητες.

Η εμφάνιση ενός εργαζομένου στην υποστηριζόμενη εργασία στο χώρο εργασίας μπορεί να στιγματίσει τον υπάλληλο με αναπηρία και να επιφέρει σύγχυση στους συναδέλφους του. Ορισμένοι υπάλληλοι με προβλήματα ψυχικής υγείας ή με ιστορικό τοξικομανίας, δεν επιθυμούν να αποκαλύψουν τα προβλήματά τους στον εργοδότη και τους συναδέλφους τους. Οι διαθέσιμες ευκαιρίες για φυσική υποστήριξη από τους συναδέλφους, τα μέλη της οικογένειας και τους φίλους από τη μία συχνά δεν χρησιμοποιούνται συστηματικά, ενώ από την άλλη είναι δύσκολο να βασιστεί κανείς αποκλειστικά στη φυσική υποστήριξη και ορισμένες φορές ενδέχεται να υπάρχουν υπερβολικά υψηλές προσδοκίες από τους συναδέλφους.

Η διαθέσιμη υποστήριξη συχνά περιορίζεται αυστηρά σε θέματα που σχετίζονται με την εργασία. Ωστόσο, η σταθερότητα ενός εργαζομένου στο χώρο εργασίας καθορίζεται από ένα ευρύ φάσμα παραγόντων οι οποίοι πρέπει επίσης να αντιμετωπιστούν από τον εργαζόμενο στην υποστηριζόμενη εργασία σε συνεργασία με άλλους συνεργάτες.

## Θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας

Το κύριο στοιχείο της υποστηριζόμενης εργασίας είναι να παρέχει και να διευκολύνει την παροχή όλων των διαφορετικών ειδών υποστήριξης εντός και εκτός εργασίας με σκοπό να βοηθήσει τον απασχολούμενο να καταστεί και να παραμείνει ένας πολύτιμος εργαζόμενος. Η εκπαίδευση στην εργασία και η υποστήριξη εργασίας αποτελούν επαγγελματικές στρατηγικές που στοχεύουν τον εργαζόμενο, τους συναδέλφους και τον εργοδότη. Είναι σημαντικό να καταστεί ο ρόλος του εργαζόμενου στην υποστήριξη απασχόλησης πολύ σαφής και κατανοητός για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Η υποστήριξη εργασίας αποτελεί μια αλληλεπιδραστική διαδικασία η οποία υποστηρίζει τον εργαζόμενο, έτσι ώστε να αναλάβει με επιτυχία νέους ρόλους και να ενθαρρύνει την επαγγελματική και προσωπική του ανάπτυξη. Η υποστήριξη εργασίας πρέπει να βοηθήσει την εταιρεία να αποδέχεται τη διαφορετικότητα στο χώρο εργασίας και να συμπεριλαμβάνει με επιτυχία άτομα με διαφορετικές ικανότητες και ανάγκες υποστήριξης. Η υποστήριξη εργασίας και οι τεχνολογίες υποβοήθησης που χρησιμοποιούνται πρέπει να είναι διακριτικά και να ταιριάζουν στην κουλτούρα της εταιρείας, ενώ οι φυσικοί τρόποι υποστήριξης από τους συναδέλφους πρέπει να ενθαρρύνονται και να διευκολύνονται.

<sup>4</sup> Ανατρέξτε επίσης στο Έγγραφο θέσης της EUSE “Εργασία με εργοδότες”



Ένα ανθρωποκεντρικό πλάνο πρέπει να ενορχηστρώνει τα διάφορα είδη υποστήριξης εντός και εκτός της κοινότητας εργασίας. Η εκπαίδευση και οι ανάγκες υποστήριξης πρέπει να καθοδηγούνται από ένα προσβάσιμο πλάνο δράσης, βάσει του επαγγελματικού προφίλ του υποψηφίου και της ανάλυσης του χώρου εργασίας και της κουλτούρας της εταιρείας, τα οποία προετοιμάζονται σε προηγούμενα στάδια της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας. Η εκπαίδευση και η υποστήριξη του υποψηφίου πρέπει να είναι κατάλληλες και να ενθαρρύνουν την ανεξαρτησία και την εξέλιξη στο χώρο εργασίας.

Ο πάροχος υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να συνεργάζεται με τον εργαζόμενο και τον εργοδότη για να καθορίσουν τις προτιμώμενες προσεγγίσεις εκπαίδευσης και εκμάθησης, καθώς και τις στρατηγικές προσαρμογής και υποστήριξης, που ικανοποιούν τις ατομικές ανάγκες και ταιριάζουν στην κουλτούρα της εταιρείας. Οι συνάδελφοι και οι εργοδότες πρέπει να εμπλακούν ενεργά σε αυτή τη διαδικασία και να λάβουν την κατάλληλη καθοδήγηση για να ενσωματώσουν με επιτυχία το νέο εργαζόμενο. Κάποιος συνάδελφος μπορεί να λειτουργήσει ως μέντορας για τον νέο εργαζόμενο με σκοπό να τον υποστηρίξει στην εταιρεία και να ενεργεί ως άτομο επικοινωνίας για τον εργαζόμενο στην υποστηριζόμενη εργασία.

Ο εργαζόμενος πρέπει να λάβει προσωπική και συστηματική υποστήριξη με σκοπό να μάθει και να εκτελεί τις αρμοδιότητες μιας θέσης εργασίας και να ενσωματωθεί με επιτυχία στην ομάδα εργασίας. Ο απασχολούμενος πρέπει να υποστηρίζεται ώστε να συμμετέχει σε όλες τις τυπικές διαδικασίες παρουσίασης, δοκιμασίας, απόδοσης και ανάπτυξης των απασχολούμενων. Οι τροποποιήσεις, οι βοήθειες και οι προσαρμογές στην εργασία μπορούν να αποδειχθούν αποτελεσματικά εργαλεία για την προσαρμογή του χώρου εργασίας, καθιστώντας τον όσο το δυνατόν πιο προσβάσιμο για τον εργαζόμενο. Συνεπώς, οι εργαζόμενοι στην υποστηριζόμενη εργασία πρέπει να διαθέτουν μια γενική επίγνωση αυτής της βοηθητικής τεχνολογίας και των πιθανών πηγών χρηματοδότησης για αυτού του είδους τις τροποποιήσεις ή τον εξειδικευμένο εξοπλισμό.

Η υποστήριξη και η εκπαίδευση πρέπει να είναι ευέλικτες και διαθέσιμες με σκοπό την ανάπτυξη των σχέσεων τόσο εντός όσο και εκτός του χώρου εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της συμμετοχής στα κοινωνικά δρώμενα και τις δραστηριότητες στο χώρο εργασίας με συναδέλφους εντός και εκτός εργασίας.

Είναι σημαντικό να αναζητούνται και να παρέχονται τακτικά σχόλια σε όλους τους εμπλεκόμενους εταίρους. Ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη απασχόληση πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει διαμεσολάβηση μεταξύ απασχολούμενου, εργοδότη και συναδέλφων. Ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία πρέπει να αντιδρά γρήγορα σε περίπτωση που προκύψουν δυσκολίες και πρέπει να υποστηρίζει όλα τα εμπλεκόμενα μέρη με σκοπό την επίλυση των προβλημάτων το συντομότερο δυνατόν. Η τακτική επαφή και η αξιόπιστη προσωπική σχέση με τον απασχολούμενο, τους συναδέλφους και τον εργοδότη αποτελεί τη βάση για μια επιτυχημένη υποστήριξη ενός εργαζομένου στην υποστηριζόμενη εργασία.

Οι απασχολούμενοι πρέπει να υποστηρίζονται έτσι ώστε να διαπραγματεύονται τους όρους και τις προϋποθέσεις της απασχόλησης σύμφωνα με τις ατομικές τους ανάγκες, το τακτικό συμβόλαιο εργασίας τους και τις ευκαιρίες για περαιτέρω εκπαίδευση και εξέλιξη καριέρας. Ο

απασχολούμενος θα πρέπει να στηρίξει τη συμμετοχή σε ευκαιρίες εσωτερικής και εξωτερικής εκπαίδευσης και ανάπτυξης καριέρας. Η υποστήριξη και η βοήθεια θα πρέπει επίσης να είναι διαθέσιμες στον απασχολούμενο είτε θέλει να μετακινηθεί σε μια καλύτερη θέση στην εταιρεία είτε θέλει να αλλάξει δουλειά.

Η υποστήριξη στον απασχολούμενο και την εταιρεία πρέπει να παρέχεται όσο εντατικά και για όσο διάστημα είναι απαραίτητο. Οι ανάγκες υποστήριξης των απασχολούμενων με αναπηρία δεν εξαλείφονται πάντα μέσω της ένταξής τους σε μια εταιρεία. Εφόσον δεν απαιτείται πλέον εντατική υποστήριξη εντός και εκτός εργασίας, ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία πρέπει να καθιερώσει ένα σύστημα ελέγχου με τον εργοδότη και τον απασχολούμενο. Ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία πρέπει να παραμείνει σε επαφή με τον απασχολούμενο και τον εργοδότη, καθώς αυτό αποτελεί μια αποτελεσματική μέθοδο πρόληψης κρίσεων και επίσης παρέχει την ευκαιρία για ανάπτυξη νέων εργασιών με βάση την καλή επικοινωνία και την υγιή συνεργασία. Ο απασχολούμενος και ο εργοδότης πρέπει να είναι σε θέση να επικοινωνήσουν με το φορέα υποστηριζόμενης εργασίας όποτε είναι απαραίτητο.

## Επίλογος

Η καλή υποστήριξη εντός και εκτός εργασίας αποτελεί το κύριο στοιχείο της υποστηριζόμενης εργασίας, γεγονός που την καθιστά μια επιτυχημένη μέθοδο για να διασφαλιστεί ότι τα άτομα με αναπηρία αποκτούν και διατηρούν έμμισθη απασχόληση στην ανοικτή αγορά εργασίας. Η έρευνα έχει αποδείξει ότι οι υποστηριζόμενοι χώροι εργασίας είναι πιο σταθεροί από τους μη υποστηριζόμενους για τα άτομα με αναπηρίες. Παρόλα αυτά, η απαραίτητη χρηματοδότηση για μακροπρόθεσμη υποστήριξη και υποστήριξη με βάση την κοινότητα είναι πολύ περιορισμένη ή δεν διατίθεται σε πολλές χώρες στην Ευρώπη και πρέπει να ενισχυθεί για να μπορεί να επιφέρει πλήρη χρήση των πλεονεκτημάτων της υποστήριξης εντός και εκτός εργασίας.

### Πρόσθετο υλικό αναφοράς

- Έγγραφο θέσης της EUSE “Συνεργασία με εργοδότες”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Αξίες, πρότυπα και αρχές της υποστηριζόμενης εργασίας”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Ανάπτυξη και εξέλιξη καριέρας”

# Ανάπτυξη και εξέλιξη καριέρας

## Εισαγωγή

Η υποστηριζόμενη εργασία αναγνωρίζει ότι η διασφάλιση εργασίας δεν αποτελεί τον τελικό στόχο στην ανάπτυξη ενός ατόμου αλλά ένα στάδιο σε μια συνεχόμενη διαδικασία. Ελάχιστοι από εμάς αποκτούμε μια εργασία και προσδοκούμε να παραμείνουμε σε αυτή για το υπόλοιπο της ζωής μας. Η μεταβαλλόμενη αγορά εργασίας απαιτεί προσαρμοστικότητα και η συνεχής ανάπτυξη ικανοτήτων μπορεί να προσφέρει ένα πλεονέκτημα στον εργαζόμενο σε μια μεταβαλλόμενη οικονομία. Οι περισσότεροι άνθρωποι θέλουν να αναπτύξουν τις ικανότητες και την εμπειρία τους επειδή με αυτόν τον τρόπο ανοίγονται νέες ευκαιρίες καριέρας και αναπτύσσεται η αυτοπεποίθηση, η κοινωνική θέση και η ανεξαρτησία.

## Ιστορικό

Το ευρωπαϊκό μοντέλο υποστηριζόμενης εργασίας παρέχει την ευκαιρία στα άτομα με αναπηρία να αποκτήσουν πρόσβαση σε έμμισθη εργασία στην αγορά εργασίας. Το στάδιο 5 της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας (υποστήριξη εντός και εκτός εργασίας) αναγνωρίζει την ανάγκη παροχής συνεχούς υποστήριξης στους εργαζόμενους, όχι μόνο για τη διευκόλυνση της μετάβασης στην απασχόληση αλλά επίσης για την αναγνώριση των ευκαιριών για προσωπική εξέλιξη καριέρας<sup>1</sup>. Ο στόχος της προσωπικής εξέλιξης και ανάπτυξης καριέρας αφορά συνεπώς όχι μόνο την εδραίωση της βιωσιμότητας μιας υπάρχουσας εργασίας αλλά και το άνοιγμα νέων ευκαιριών καριέρας εντός μιας δυναμικής αγοράς εργασίας.

Επιπρόσθετα, το μοντέλο υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να διασφαλίζει ότι ο απασχολούμενος βασίζεται ολοένα και λιγότερο στην υπηρεσία υποστήριξης μέσω της ανάπτυξης λειτουργικής και κοινωνικής ανεξαρτησίας, καθώς και της ανεξαρτησίας στο χώρο εργασίας. Η υποστήριξη δίνεται επίσης για να βοηθηθούν οι απασχολούμενοι να κερδίσουν την αναγνώριση της ανάπτυξης των κοινωνικών δεξιοτήτων και της διαπίστευσης των επαγγελματικών ικανοτήτων.

<sup>1</sup> Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία υποστηριζόμενης εργασίας 5 σταδίων, ανατρέξτε επίσης στο έγγραφο «EUSE (2005): Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας – Πληροφοριακό έντυπο και πρότυπα ποιότητας».

## Ζητήματα

Η οικονομία και οι αγορές εργασίας μεταβάλλονται συνεχώς καθώς οι αλλαγές στην τεχνολογία και οι δημογραφικές αλλαγές επηρεάζουν τη φύση των ευκαιριών στην τοπική απασχόληση. Υπάρχει μια αυξανόμενη αναγνώριση ότι οι ικανότητες και η απασχόληση συνδέονται εγγενώς και οι κρατικές πολιτικές αντανακλούν αυτό το γεγονός ολοένα και περισσότερο. Καμιά εργασία πλέον δεν θεωρείται εξασφαλισμένη για μια ζωή και οι εργαζόμενοι που αναπτύσσουν συνεχώς τις ικανότητες, τις γνώσεις και την εμπειρία τους βρίσκονται σε πολύ πλεονεκτικότερη θέση να διατηρήσουν τις εργασίες τους ή να έχουν την ευελιξία να αλλάξουν καριέρα σε συνάρτηση με τις προσωπικές τους φιλοδοξίες ή σε απάντηση της μεταβαλλόμενης οικονομίας.

Τα άτομα με αναπηρία τείνουν να διαθέτουν χαμηλότερο επίπεδο ικανοτήτων από το μέσο όρο του πληθυσμού και κατά συνέπεια είναι πιο ευάλωτοι στις οικονομικές αλλαγές. Υπάρχει υπερβολική εκπροσώπησή τους σε εργασίες εισαγωγικού επιπέδου και συχνά συναντούν δυσκολίες στην πρόοδό τους σε περισσότερο τεχνικές εργασίες που δημιουργούνται σε μια οικονομία που βασίζεται στη γνώση<sup>2</sup>. Συχνά στη διαδρομή καριέρας ενός ατόμου μπορεί να περιλαμβάνεται μια οριζόντια μετακίνηση παρά μια μετακίνηση σε μια περισσότερο περίτεχνη εργασία.

Είναι αρκετά κοινό φαινόμενο στην υποστηριζόμενη εργασία τα άτομα με αναπηρία να μην υπάγονται πλέον στην υποστηριζόμενη εργασία εφόσον εγκατασταθούν στην εργασία τους. Θα μπορούσε να προβληθεί το επιχείρημα ότι υπάρχει μια αντίφαση εντός της διαδικασίας με την έννοια ότι από τη μία η υποστηριζόμενη εργασία αφορά την υποστήριξη ενός ατόμου να βρει εργασία και στη συνέχεια η υποστήριξη να φθίνει για να μπορεί ο απασχολούμενος να ενσωματωθεί ως μέλος στην εταιρεία, ενώ από την άλλη θεωρείται συχνά ότι η υποστήριξη πρέπει να ισχύει δια βίου και ότι υπάρχει ανάγκη για περεταίρω παρεμβάσεις για να μπορεί ο απασχολούμενος να αναπτύξει ή να εξελίξει την καριέρα του. Υπάρχουν φυσικά οφέλη και για τις δυο πλευρές αλλά είναι προφανές ότι οι υπηρεσίες υποστηριζόμενης εργασίας είναι περιορισμένες και αγωνίζονται να αντεπεξέλθουν με την υπάρχουσα ζήτηση χωρίς την επιπρόσθετη πίεση της υποστήριξης ενός ατόμου να αλλάξει την εργασία του ως μέρος της εξέλιξης σταδιοδρομίας του.

Πολλά άτομα με αναπηρία δεν θα είχαν εργαστεί για πολλά χρόνια ή καθόλου, και δεν θα είχαν την ευκαιρία να αποκτήσουν ή να βελτιώσουν τα προσόντα τους. Επιπλέον των προσόντων, οι εργοδότες έχουν κατά κόρον επισημάνει την ανάγκη για κοινωνικές ικανότητες όπως δυνατότητα εργασίας σε περιβάλλον ομάδας, επικοινωνία και διαπροσωπικές ικανότητες, αξιοπιστία και ικανότητες επίλυσης προβλημάτων.

Παραδοσιακά οι υπηρεσίες υποστηριζόμενης εργασίας εστίαζαν στην εξασφάλιση απασχόλησης και την υποστήριξη της εκπαίδευσης ενός ατόμου να ολοκληρώσει τις

<sup>2</sup> Shima/Zólyomi/Zaidi (2008): The Labour Market Situation of People with disabilities in EU 25, European Center for Social Welfare Policy and Research, Vienna.

εργασίες και τα καθήκοντα που απαιτούνται σε έναν ρόλο. Η υποστήριξη συχνά φθίνει εφόσον ο απασχολούμενος επιδειξεί την ικανότητα να ολοκληρώσει τις εργασίες και η συνεχής ανάπτυξη ικανοτήτων μπορεί να θεωρηθεί ως ευθύνη του εργοδότη. Δεν λειτουργούν όλοι οι εργοδότες προληπτικά όσον αφορά στην αναγνώριση και την ικανοποίηση των αναγκών ανάπτυξης ικανοτήτων των εργαζομένων τους και ο εργαζόμενος μπορεί να φέρει την ευθύνη για αναζήτηση ευκαιριών εκμάθησης εντός ή εκτός του χώρου εργασίας. Η ανάπτυξη κοινωνικών ικανοτήτων μερικές φορές υποστηρίζεται από μια διαδικασία αξιολόγησης αλλά συχνά αγνοείται από τον εργοδότη.

Η ανάπτυξη κοινωνικών ικανοτήτων ή η πιστοποίηση των επαγγελματικών προσόντων μπορούν να βοηθήσουν στην ενίσχυση της αυτοπεποίθησης και στην υποστήριξη της διατήρησης εργασίας, όπου ένας απασχολούμενος εργάζεται μακροπρόθεσμα για τον ίδιο εργοδότη. Ενδέχεται να εμφανίσει νέες ευκαιρίες για προώθηση και θα μπορούσε να οδηγήσει σε μικρότερη εξάρτηση στην εξωτερική υποστήριξη, μειώνοντας την πιθανότητα στιγματισμού του ατόμου. Η φύση της υποστήριξης θα μπορούσε να προέρχεται από εκπαιδευτική άποψη παρά από την άποψη κοινωνικής μέριμνας.

Συχνά, η ανάπτυξη κοινωνικών ικανοτήτων μπορεί να προσφέρει το πρόσθετο όφελος της υποστήριξης της κοινωνικής ανεξαρτησίας του απασχολούμενου και της δημιουργίας ευρύτερων ευκαιριών για μια ανεξάρτητη ζωή. Αυτό μπορεί να ενισχυθεί με την ενδυνάμωση του ατόμου και την ανάπτυξη των προσωπικών του φιλοδοξιών.

Η δυναμική προόδου και εξέλιξης καριέρας μπορεί επίσης να επηρεαστεί από την τοπική αγορά εργασίας και τη διαθεσιμότητα των κατάλληλων εργασιών που ταιριάζουν τα ενδιαφέροντα εργασίας και τις φιλοδοξίες κάθε υποψήφιου απασχολούμενου/εργαζόμενου.

## Θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας

Η ανάπτυξη καριέρας πρέπει να διαδραματίσει έναν σημαντικό ρόλο στην υποστηριζόμενη εργασία κατά τη διάρκεια και πέραν της διαδικασίας<sup>3</sup>. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, η υποστήριξη εντός εργασίας πρέπει να αναγνωρίζει ευκαιρίες για εξέλιξη και ανάπτυξη καριέρας και πρέπει να εξερευνούνται οι ευκαιρίες ενίσχυσης. Οι εργαζόμενοι πρέπει να υποστηρίζονται έτσι ώστε να λαμβάνουν υπόψη τους την εσωτερική και εξωτερική εξέλιξη καριέρας τους και να πραγματοποιούν τεκμηριωμένη επιλογή σχετικά με το τι είναι διαθέσιμο και δυνατόν να επιτευχθεί. Οι δραστηριότητες ανάπτυξης καριέρας πρέπει επίσης να αντανakλούν τις τάσεις της τοπικής και περιφερειακής απασχόλησης, καθώς και τις ανάγκες της αγοράς εργασίας<sup>4</sup>.

Συχνά οι πόροι είναι περιορισμένοι και οι προοπτικές ανάπτυξης προσωπικής καριέρας πρέπει να αγνοούνται κατά τη διάρκεια της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας για χάρη της υποστήριξης των υποψηφίων να αποκτήσουν έμμισθη εργασία και των απασχολούμενων να τη διατηρήσουν στην αγορά εργασίας. Η Ευρωπαϊκή Ένωση

<sup>3</sup> Ανατρέξτε επίσης στο Έγγραφο θέσης της EUSE “Υποστήριξη εντός και εκτός εργασίας”

<sup>4</sup> Ανατρέξτε επίσης στα Πρότυπα ποιότητας της EUSE (2005): Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας – Πληροφοριακό έντυπο και πρότυπα ποιότητας

Υποστηριζόμενη Εργασία αναγνωρίζει ότι η διαρκής υποστήριξη καριέρας κατά τη διάρκεια και πέραν της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας αφορά επίσης ένα ζήτημα χρηματοδότησης. Η EUSE θεωρεί την ανάπτυξη και την εξέλιξη καριέρας ως σημαντικό τμήμα της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας, για την οποία πρέπει να υπάρχουν οι κατάλληλοι πόροι.

Υπάρχει επίσης η ανάγκη για την υπηρεσία υποστηριζόμενης εργασίας να βρει την ισορροπία μεταξύ της εξασφάλισης εργασίας για τους υποψηφίους και της παροχής μακροπρόθεσμης υποστήριξης για τους υπάρχοντες απασχολούμενους. Η υποστηριζόμενη εργασία πρέπει επίσης να αναγνωρίσει ότι δεν επιθυμούν όλοι οι απασχολούμενοι να προχωρήσουν σε αλλαγές και πολλοί είναι ικανοποιημένοι με την υπάρχουσα εργασία τους, καθώς και με τους όρους και τις προϋποθέσεις αυτής της εργασίας. Αυτό ισχύει ως επί το πλείστον όταν ο πάροχος υποστηριζόμενης εργασίας έχει εντοπίσει μια κατάλληλη αντιστοίχιση εργασίας για τον υπάλληλό του και έχει διασφαλίσει ότι ο υπάλληλος έχει πραγματοποιήσει τεκμηριωμένη επιλογή αναφορικά με τις προτιμήσεις απασχόλησής του. Υπάρχει ένα αυξανόμενο ενδιαφέρον από τις κυβερνήσεις να αυξήσουν το ελάχιστο επίπεδο βασικών ικανοτήτων και επαγγελματικών προσόντων, ενώ συχνά διατίθεται χρηματοδότηση για την υποστήριξη της εκπαίδευσης στην εργασία. Η υποστηριζόμενη εργασία μπορεί να διαδραματίσει έναν κύριο ρόλο στη διαδικασία εξασφαλίζοντας ότι οι εργαζόμενοι με αναπηρία υποστηρίζονται για να αποκτήσουν πρόσβαση και να διατηρήσουν αυτές τις ευκαιρίες εκμάθησης. Αυτό πρέπει να συνδέεται με την έννοια του μακροπρόθεσμου προσωπικού σχεδιασμού μέσω ατομικών πλάνων ανάπτυξης και υποστήριξης για πρόσβαση σε κατάλληλες συμβουλές και ευκαιρίες εκμάθησης.

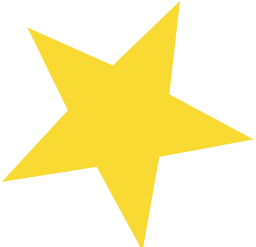
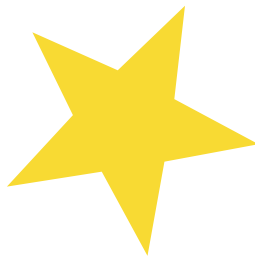
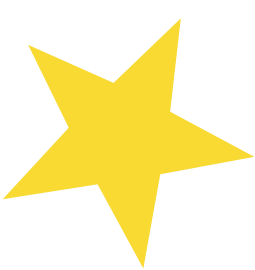
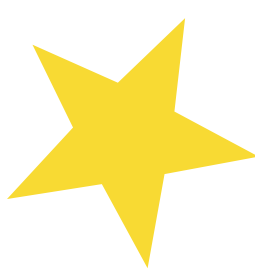
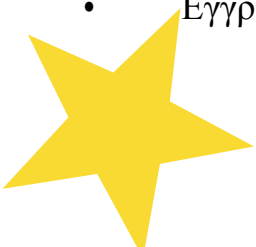
Τα συστήματα αξιολόγησης στο χώρο εργασίας μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως επίκεντρο για την ανάπτυξη προσωπικών πλάνων δράσης και τα άτομα μπορούν να υποστηριχθούν για πρόσβαση στην κρατικά επιδοτούμενη εκπαίδευση αλλά μια κύρια εργασία για τις υπηρεσίες υποστηριζόμενης εργασίας είναι η υποστήριξη των προσωπικών κινήτρων και φιλοδοξιών.

## Επίλογος

Οι υπηρεσίες υποστηριζόμενης απασχόλησης θα πρέπει να θεωρούν την ανάπτυξη καριέρας και την εργασιακή εξέλιξη ως αναπόσπαστο μέρος της διαδικασίας υποστηριζόμενης απασχόλησης και θα πρέπει να αναζητούν κατάλληλους πόρους για τον σκοπό αυτό. Είναι σημαντική η συνεργασία με τους πελάτες, τους εργοδότες και τις υπηρεσίες εκπαίδευσης για την προώθηση των ευκαιριών εκμάθησης οι οποίες συμβάλλουν στην ενδυνάμωση των ατόμων έτσι, ώστε να μπορούν να επωφελούνται από ευρύτερο φάσμα επαγγελματικών και κοινωνικών ευκαιριών μέσω υψηλότερων προσωπικών επιδιώξεων. Η EUSE αναγνωρίζει ότι είναι εξαιρετικά δύσκολο να καθιερωθεί μια ισορροπία ανάμεσα στη χρήση περιορισμένων πόρων για την εξασφάλιση ευκαιριών απασχόλησης για τους υποψηφίους και τη χρήση των ίδιων περιορισμένων πόρων με σκοπό να εστιάσει στους εργαζόμενους που επιθυμούν να εξελιχθούν ή να αλλάξουν την εργασία τους για να προάγουν την σταδιοδρομία τους.

### Πρόσθετο υλικό αναφοράς

- Έγγραφο θέσης της EUSE “Αξίες, πρότυπα και αρχές της υποστηριζόμενης εργασίας”
- Έγγραφο θέσης της EUSE “Υποστήριξη εντός και εκτός εργασίας”



# Υποστηριζόμενη απασχόληση για τους κύριους φορείς χάραξης πολιτικής

## Εισαγωγή

Στις κύριες προκλήσεις των εθνικών και των ευρωπαϊκών πολιτικών που σχετίζονται με τα άτομα με αναπηρία περιλαμβάνονται οι χαμηλές αμοιβές, ο υψηλός δείκτης ανεργίας και η ιδιαίτερα υψηλή εξάρτηση από τις κοινωνικές παροχές. Συχνά είναι δύσκολο για τα άτομα με αναπηρία να εισαχθούν στην αγορά εργασίας, από όπου διατρέχουν μεγαλύτερο κίνδυνο να απομακρυνθούν εύκολα. Η μελλοντική πρόκληση αφορά στην προώθηση πολιτικών, οι οποίες είναι ικανές να ενθαρρύνουν και να ενδυναμώσουν τα άτομα με αναπηρία να εισαχθούν ή να παραμείνουν στην ανοικτή αγορά εργασίας.

Το παρόν έγγραφο παρέχει τη θέση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενη Εργασία αναφορικά με τα σημαντικότερα ζητήματα που σχετίζονται με την υποστηριζόμενη εργασία, μια μεθοδολογία που έχει αποδειχθεί επιτυχημένη στην προώθηση και την αύξηση της συμμετοχής των ατόμων με αναπηρία στην αγορά εργασίας. Το παρόν έγγραφο εξηγεί την προσέγγιση, τις μεθόδους και τα αποτελέσματα της υποστηριζόμενης εργασίας, ως προβλεπτική πολιτική για την προώθηση της απασχόλησης και της κοινωνικής ένταξης των ατόμων με αναπηρία.

## Ιστορικό

Η Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία, η οποία υιοθετήθηκε από τη Γενική Συνέλευση των Ηνωμένων Εθνών στις 13 Δεκεμβρίου 2006, αποτελεί μια νομικά δεσμευτική συνθήκη και η εθνική νομοθεσία πρέπει κατά συνέπεια να αναφέρεται σε αυτήν. Τα κράτη πρέπει να διασφαλίσουν τη νομική συνοχή με τις αρχές της Συνθήκης, όπως η υποχρέωση για διασφάλιση της συμμετοχής των ατόμων με αναπηρία στην κοινωνική, πολιτική και πολιτιστική ζωή, καθώς και το ισότιμο δικαίωμά τους για εργασία και βιοπορισμό.

Η συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία στην αγορά εργασίας αποτελεί επίσης ένα κύριο ζήτημα στο Σχέδιο δράσης για τα άτομα με αναπηρίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το 2008 και το 2009 και οι Ευρωπαϊκές Οδηγίες και η Ευρωπαϊκή στρατηγική για τα άτομα με αναπηρίες αναφέρονται επίσης ρητά στην αύξηση του ποσοστού απασχόλησης μεταξύ των ατόμων με αναπηρία και την εξάλειψη των διακρίσεων. Επιπλέον, οι Κοινές Αρχές της Ευελιξίας και ασφάλειας στην απασχόληση (Flexicurity) που υιοθετηθήκαν από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο στις 14 Δεκεμβρίου 2007 αποτελούν το κοινό πλαίσιο για την ενσωμάτωση των στρατηγικών της ευελιξίας και ασφάλειας στην απασχόληση στις χώρες μέλη της ΕΕ<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2007): COM(2007) 359 τελικό - Θέσπιση κοινών αρχών όσον αφορά την ευελιξία με ασφάλεια: περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας μέσω της ευελιξίας με ασφάλεια. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Βρυξέλες.



Συνεπώς, οι φορείς χάραξης πολιτικής αντιμετωπίζουν μια μεγάλη πρόκληση να εφαρμόσουν τα νομοθετικά μέτρα και τις πολιτικές της αγοράς εργασίας που αντικατοπτρίζουν αυτές τις εξελίξεις.

## Ζητήματα

Η υποστηριζόμενη εργασία αποτελεί μια μέθοδο εργασίας με άτομα με αναπηρίες και άλλες ευάλωτες ομάδες με σκοπό την πρόσβαση και την διατήρηση απασχόλησης μέσω της παροχής κατάλληλης και συνεχούς υποστήριξης. Συνεπώς, αποτελεί μια ανθρωποκεντρική μέθοδο με σκοπό την προώθηση της συμμετοχής στην αγορά εργασίας της συγκεκριμένης ομάδας στόχος. Η υποστηριζόμενη εργασία απευθύνεται σε όλα τα άτομα με αναπηρίες, ανεξαρτήτως του μειονεκτηματός τους. Η έννοια αυτή αναπτύχθηκε τη δεκαετία του 1970 στη Βόρειο Αμερική και μεταφέρθηκε στην Ευρώπη τη δεκαετία του 1980. Αυτή η ανθρωποκεντρική μέθοδος εργασίας ορίζεται από μια διαδικασία 5 σταδίων που ακολουθεί την αρχή “πρόσληψη-εκπαίδευση-διατήρηση” η οποία έχει αναγνωριστεί ως μοντέλο καλής πρακτικής κατά τη διάρκεια των δύο τελευταίων δεκαετιών<sup>2</sup>:

1. Δέσμευση πελάτη: Η παροχή όλων των πληροφοριών με σκοπό να μπορεί το άτομο να λάβει μια τεκμηριωμένη απόφαση σχετικά με το εάν επιθυμεί να χρησιμοποιήσει την υποστηριζόμενη εργασία
2. Επαγγελματικό προφίλ: Η υποστήριξη των ατόμων έτσι ώστε να αναγνωρίσουν τις ικανότητες και τις προτιμήσεις τους για εργασία
3. Εύρεση εργασίας: Η αναζήτηση εργασίας λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες όλων των εμπλεκόμενων μερών
4. Δέσμευση εργοδότη: Η εργασία με εργοδότες και τους υποψηφίους για εργασία με σκοπό τη συζήτηση διαφόρων τομέων συμπεριλαμβανομένων των όρων και των προϋποθέσεων απασχόλησης, τις απαιτούμενες ικανότητες, την απαιτούμενη υποστήριξη από παρόχους υπηρεσιών που μπορεί να διατίθεται στο χώρο εργασίας, κ.ά.
5. Υποστήριξη εντός και εκτός της εργασίας<sup>3</sup>: Η υποστήριξη για τον πελάτη και τον εργοδότη ανάλογα με τις ανάγκες τους

Στις μεθόδους και τις δραστηριότητες, οι οποίες δεν θεωρούνται εξ' ορισμού μέρος της υποστηριζόμενης εργασίας, συμπεριλαμβάνονται τα προστατευόμενα εργαστήρια, η εθελοντική εργασία και η επαγγελματική εκπαίδευση<sup>4</sup>. Οι προσεγγίσεις και η έκταση στην οποία οι πάροχοι υπηρεσιών είναι σε θέση να θέσουν πρακτικά το ιδανικό της υποστηριζόμενης εργασίας ποικίλλουν ανά την Ευρώπη αλλά όλοι δεσμεύονται με τις τρεις παρακάτω κύριες αρχές της υποστηριζόμενης εργασίας:

<sup>2</sup> Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενη Εργασία – Πληροφοριακό έντυπο και πρότυπα ποιότητας (2005)

<sup>3</sup> Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε επίσης στο αντίστοιχο Έγγραφο θέσης της EUSE για κάθε ένα από τα 5 στάδια

<sup>4</sup> Ανατρέξτε επίσης στο Έγγραφο θέσης της EUSE «Αξίες και αρχές της υποστηριζόμενης εργασίας».

1. Έμμισθη εργασία - Τα άτομα πρέπει να λαμβάνουν μισθό ανάλογο με την εργασία που εκτελείται. Αν σε μια χώρα ισχύει ο κατώτατος εθνικός μισθός, τότε το άτομο πρέπει να αμείβεται είτε με αυτό το ποσό κατά το ελάχιστο είτε με την καθιερωμένη αμοιβή για μια συγκεκριμένη εργασία.
2. Ανοικτή αγορά εργασίας – Τα άτομα με αναπηρία πρέπει να απασχολούνται ως τακτικοί εργαζόμενοι με τους ίδιους μισθούς, όρους και προϋποθέσεις με τους άλλους εργαζομένους που απασχολούνται στις επιχειρήσεις / οργανισμούς εντός του δημόσιου, του ιδιωτικού ή του εθελοντικού τομέα.
3. Συνεχής υποστήριξη – Αυτό αναφέρεται στην υποστήριξη εργασίας με την ευρύτερη έννοια που εντάσσεται στην έμμισθη απασχόληση. Η υποστήριξη παρέχεται ατομικά και εφαρμόζεται βάσει των αναγκών τόσο του εργαζομένου όσο και του εργοδότη.

Όσον αφορά στις πολιτικές αναπηρίας που σχετίζονται με τη συμμετοχή στην αγορά εργασίας των ατόμων με αναπηρία και τις υπηρεσίες υποστηριζόμενης εργασίας, μπορούμε να ταυτοποιήσουμε τα παρακάτω θέματα συζήτησης:

- Παρά την αύξηση της παροχής υποστηριζόμενης εργασίας κατά τη διάρκεια των δύο τελευταίων δεκαετιών, σε πολλές χώρες δεν παρέχεται πλήρως. Η συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία στην αγορά εργασίας δεν βρίσκεται ακόμα σε ικανοποιητικό επίπεδο, όπως δείχνουν τα υψηλά ποσοστά ανεργίας και τα χαμηλά εισοδήματα από την εργασία αυτής της ομάδας<sup>5</sup>. Όπως δείχνει μια πρόσφατη έρευνα, η εργασία υπό προστασία αποτελεί ακόμα το μέτρο πρώτης επιλογής σε πολλές χώρες, όπου ορισμένες προσεγγίσεις “ειδικής και ξεχωριστής απασχόλησης” παραμένουν, παρόλο που είναι εμφανή τα οφέλη της υποστηριζόμενης εργασίας για τους υποψηφίους, τους εργοδότες και την κοινωνία. Οι στατιστικές δείχνουν ότι ο αριθμός των ατόμων με αναπηρία που συμμετέχουν στην εργασία υπό προστασία έχει αυξηθεί σε πολλές χώρες ανά την Ευρώπη από το 2000. Η προώθηση των δραστηριοτήτων της υποστηριζόμενης εργασίας σε αυτές τις χώρες υποδηλώνει μια αλλαγή νοοτροπίας προς “ένα καθιερωμένο μοντέλο αναπηρίας”, το οποίο με τη σειρά του προϋποθέτει όχι μόνο ειδικές υπηρεσίες απασχόλησης αλλά και μέτρα απασχόλησης για τα άτομα με αναπηρία σε όλους τους τομείς πολιτικής (διατομεακή πολιτική)<sup>6</sup>
- Το ζήτημα των κινήτρων για τους υποψηφίους που λαμβάνουν μέρος σε ενεργά μέτρα της αγοράς εργασίας αποτελεί έναν τομέα που απαιτεί προσεκτική μελέτη. Ο φόβος της απώλειας κοινωνικών παροχών (η οποία θα μπορούσε να αποτελεί το αποτέλεσμα των μέτρων σε πολλές χώρες) ενδέχεται να μην προσελκύσει τα άτομα με αναπηρία να θεωρήσουν την έμμισθη εργασία ως βιώσιμη επιλογή, και όπως δείχνει η αξιολόγηση, οι κανονισμοί μπορεί να δυσχεραίνουν την προσπάθεια για εργασία και την είσοδο στην αγορά εργασίας χωρίς την αντιμετώπιση οικονομικών απωλειών για τους παραλήπτες των παροχών. Ωστόσο, αποδεικνύεται ότι αυτό μπορεί να μειωθεί όταν προωθούνται οι διατομεακές πολιτικές σε μια χώρα (π.χ. συνεργασία των κρατικών υπηρεσιών)<sup>7</sup>

<sup>5</sup> OECD (2003): Transforming Disability into Ability – Policies to promote work and income secure for disabled people. OECD, Paris.

<sup>6</sup> European Centre for Social Welfare Policy and Research (2008): The Labour Market Situation of People with Disabilities in EU 25. European Centre, Vienna.

<sup>7</sup> OECD (2003): Transforming Disability into Ability – Policies to promote work and income secure for disabled people. OECD, Paris.

- Οι πολιτικές σχετικά με την αναπηρία συνήθως στοχεύουν σε μια μεγάλη και ετερογενή ομάδα. Η ανομοιογένεια αυτής της ομάδας αποτελεί μια πρόκληση κατά την επιτυχημένη εφαρμογή πολιτικών αναπηρίας του ενεργού πληθυσμού. Κατά συνέπεια, μια αποτελεσματική πολιτική πρέπει να απευθύνεται και να περιλαμβάνει όλα τα άτομα με αναπηρία, ενώ παράλληλα διασφαλίζει ότι αντιμετωπίζονται οι ατομικές ανάγκες με σκοπό την αύξηση της πιθανότητας ενσωμάτωσης στην αγορά εργασίας για όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό ατόμων με αναπηρία.
- Όπως δείχνει μια πρόσφατη έρευνα, τα ενεργά προγράμματα αγοράς εργασίας θεωρούνται ολοένα και περισσότερο ως μια στρατηγική για την αντιμετώπιση των αρνητικών συνεπειών της δημογραφικής μεταβολής όπως η αναμενόμενη μεσοπρόθεσμη έλλειψη εργατοδυναμικού. Η αύξηση της συμμετοχής του ενεργού πληθυσμού ατόμων με αναπηρία φαίνεται να αποτελεί κατάλληλη στρατηγική για την καλύτερη εκμετάλλευση των μέχρι πρότινος ανθρώπινων πόρων που δεν χρησιμοποιούνταν πλήρως.

Οι Κοινές Αρχές της Ευελιξίας και ασφάλειας στην απασχόληση (Flexicurity) έχουν υιοθετηθεί από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεσμεύεται να εξερευνήσει τις ευκαιρίες για τα άτομα με αναπηρία στα πλαίσια της ευελιξίας και ασφάλειας στην απασχόληση. Ο συνδυασμός ευελιξίας και ασφάλειας στην απασχόληση θεωρείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως μέσο για την ενίσχυση της εφαρμογής της Στρατηγικής της Λισαβόνας, τη δημιουργία περισσότερων και καλύτερων θέσεων εργασίας, τον εκμοντερνισμό των αγορών εργασίας και την προώθηση της βέλτιστης απασχόλησης μέσω νέων φορμών ευελιξίας και ασφάλειας με σκοπό την αύξηση της προσαρμοστικότητας και της εργασιακής και κοινωνικής συνοχής. Η ευελιξία και η ασφάλεια στην εργασία περιλαμβάνει τον εκ προθέσεως συνδυασμό των παρακάτω στοιχείων:

- Ευέλικτες και αξιόπιστες συμβατικές ρυθμίσεις από την προοπτική του εργοδότη και του εργαζόμενου, των 'εσωτερικών' και των 'εξωτερικών' μέσω σύγχρονης εργατικής νομοθεσίας, συλλογικών συμβάσεων εργασίας και οργανισμών εργασίας
- Εκτενείς στρατηγικές δια βίου μάθησης για τη διασφάλιση της διαρκούς προσαρμοστικότητας και της απασχολησιμότητας των εργαζομένων και ιδιαίτερα των πιο εύάλωτων
- Αποτελεσματικές ενεργές πολιτικές αγοράς εργασίας που βοηθάνε τα άτομα να αντιμετωπίσουν τις ραγδαίες αλλαγές, να μειώσουν τις περιόδους ανεργίας και να διευκολύνουν τη μετάβαση σε νέες θέσεις εργασίας
- Σύγχρονα συστήματα κοινωνικής ασφάλειας τα οποία παρέχουν κατάλληλη στήριξη εισοδήματος ενθαρρύνουν την απασχόληση και διευκολύνουν την κινητικότητα στην αγορά εργασίας

Παρόλο που επικαλείται συχνά η ευελιξία και ασφάλεια στην εργασία για την υποστήριξη της ισότητας των δύο φύλων, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρέπει να αναπτύξει αυτό το σύνδεσμο για να διασφαλίσει ότι τα ίσα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία ορίζονται με πιο ρητό τρόπο εντός του πλαισίου της ευελιξίας και ασφάλειας στην εργασία.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας προωθεί την υποστηριζόμενη εργασία ως μια προβλεπτική ανθρωποκεντρική μέθοδο με σκοπό την παροχή βοήθειας σε άτομα με αναπηρία να αποκτήσουν πρόσβαση στο δικαίωμα εργασίας. Η υποστηριζόμενη εργασία έχει αποδειχθεί ότι είναι μια επιτυχημένη προσέγγιση για την αύξηση της συμμετοχής στην αγορά εργασίας για τους παρακάτω λόγους:

- Η υποστηριζόμενη εργασία βασίζεται και σέβεται τις ανάγκες, τις επιθυμίες και τις φιλοδοξίες των ατόμων για εργασία, ακολουθώντας τις αρχές της ατομικότητας, του σεβασμού, της αυτοδιάθεσης, της τεκμηριωμένης επιλογής, της αυτεξουσιότητας, της εμπιστευτικότητας, της ευελιξίας και της προσβασιμότητας.
- Η υποστηριζόμενη εργασία ασχολείται με την αντιμετώπιση ορισμένων κοινωνικών, συμπεριφοριστικών, πολιτικών και πρακτικών φραγμών που εξαιρούν τα άτομα με αναπηρία από την αγορά εργασίας και την έμμισθη απασχόληση.
- Η υποστηριζόμενη εργασία αφορά στην εξασφάλιση και τη διατήρηση 'πραγματικών θέσεων εργασίας' στην ανοικτή αγορά εργασίας, διασφαλίζοντας τη βιώσιμη ενσωμάτωση και την εξασφάλιση εισοδήματος και κατά συνέπεια τη μείωση της εξάρτησης από τις κοινωνικές παροχές<sup>8</sup>.

Το προσωπικό εισόδημα και η οικονομική ασφάλεια των ατόμων με αναπηρία εξαρτάται κυρίως από την κατάσταση απασχόλησής τους και αποτελεί τη συνθήκη για πλήρη συμμετοχή στην κοινωνική και οικονομική ζωή. Κατά συνέπεια, ως πολιτική, η υποστηριζόμενη εργασία επιφέρει θετικές επιπτώσεις αναφορικά με την κοινωνική ενσωμάτωση και την πλήρη συμμετοχή στην κοινωνία, τα οποία συνδέονται και τα δύο με την έμμισθη απασχόληση στην ανοικτή αγορά εργασίας. Άρα αυτή η προσέγγιση θεωρείται ότι είναι απόλυτα συνεπής με την Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Επιπλέον, το ευρωπαϊκό μοντέλο της υποστηριζόμενης εργασίας επιλαμβάνεται των κοινών αρχών της ευελιξίας και ασφάλειας στην εργασία και αποτελεί μια εξαιρετική μεθοδολογία για την παροχή πολλών συστατικών ενός πλαισίου ευελιξίας και ασφάλειας στην εργασία.

Τα νομικά πλαίσια, τα συστήματα κράτους προνοίας και οι δομές χρηματοδότησης διαφέρουν ανά την Ευρώπη αλλά υπάρχουν αδιάψευστες αποδείξεις ότι μόνο οι μακροπρόθεσμες δομές χρηματοδότησης διασφαλίζουν ποιότητα υπηρεσιών, καινοτομία και ανάπτυξη του τομέα<sup>9</sup>. Οι ακατάλληλες δομές χρηματοδότησης είναι πιθανόν να επιφέρουν αρνητικές επιπτώσεις, είτε όταν πρέπει να χρησιμοποιηθούν πηγές χρηματοδότησης που προορίζονται για άλλα μέτρα όπως επαγγελματική εκπαίδευση ή πιστοποίηση προσόντων, είτε όταν οι δομές χρηματοδότησης κυριαρχούνται από μη ρεαλιστικά αποτελέσματα. Και τα

<sup>8</sup> Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας – Πληροφοριακό έντυπο και πρότυπα ποιότητας (2005)

<sup>9</sup> Corden, A./Thornton, P. (2002): Employment Programmes for Disabled People – Lessons from research evaluations. Department for Work and Pensions In-house Report, Social Research Branch, Department for Work and Pensions, London.

δύο οδηγούν σε βραχυπρόθεσμη χρηματοδότηση, ακόμα και σε χρηματοδότηση σε ετήσια βάση σε ορισμένες χώρες<sup>10</sup>, γεγονός που είναι εντελώς ακατάλληλο για την παροχή υποστηριζόμενης εργασίας.

Οι κύριοι φορείς χάραξης πολιτικής πρέπει όπου είναι δυνατόν να λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίσουν ένα νομικό πλαίσιο, μια δομή και κανονισμούς που εμφανίζονται συνεπείς με την Σύμβαση Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα ατόμων με αναπηρίες, την προσέγγιση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με την ευελιξία και την ασφάλεια στην εργασία, καθώς επίσης και για την προώθηση της ανάπτυξης και της καινοτομίας στον τομέα των υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας. Οι εθνικές στρατηγικές για την καθιερωμένη υποστηριζόμενη εργασία είναι απαραίτητες και πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους τις αξίες, τις αρχές και τη διαδικασία του μοντέλου υποστηριζόμενης εργασίας. Η νομοθεσία, οι δομές και τα συστήματα χρηματοδότησης πρέπει να αντικατοπτρίζουν γενικότερα τον αντίκτυπο των ενεργών μέτρων της αγοράς εργασίας και ειδικότερα την υποστηριζόμενη εργασία.

## Επίλογος

Η διασφάλιση εισοδήματος και η ατομική αυτονομία, η ισότητα και η πλήρης ένταξη των ατόμων με αναπηρία στην κοινωνία μπορεί να επιτευχθεί μόνο μέσω της συμμετοχής στην αγορά εργασίας επειδή η απασχόληση είναι κρίσιμη για τη διασφάλιση πόρων εισοδήματος. Οι εθνικές και οι ευρωπαϊκές πολιτικές πρέπει να διασφαλίζουν την ανάπτυξη της υποστηριζόμενης εργασίας ως προβλεπτική στρατηγική για την απασχόληση και τη διασφάλιση εισοδήματος για τα άτομα με αναπηρία και να παρέχουν ένα κατάλληλο νομικό και δομικό πλαίσιο για να εξασφαλιστεί η άσκηση του δικαιώματος απασχόλησης των ατόμων με αναπηρία.

<sup>10</sup> Spjelkavik/Evans (2007): Impressions of Supported Employment – A study of some European Supported Employment Services and their activities; σελ. 16. Work Research Institute, Oslo

# Υποστηριζόμενη εργασία για εργοδότες

## Σχετικά με την υποστηριζόμενη εργασία

Η υποστηριζόμενη εργασία παρέχει υποστήριξη σε άτομα με ειδικές ανάγκες και άλλες ευάλωτες ομάδες με σκοπό τη διασφάλιση και τη διατήρηση της μισθωτής απασχόλησης στην ανοικτή αγορά εργασίας.

Οι πάροχοι υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας διασφαλίζουν ότι αντιμετωπίζονται οι απαιτήσεις και οι ανησυχίες που σχετίζονται με τη διαδικασία προσλήψεων ενός εργοδότη με αποτελεσματικό και επαγγελματικό τρόπο.

Το προσωπικό υποστηριζόμενης εργασίας αποτελείται συχνά από εξειδικευμένους εκπαιδευτές εργασίας ή εργαζόμενους στην υποστηριζόμενη εργασία και οι οποίοι συνεργάζονται με τους εργοδότες και τους πιθανούς απασχολούμενους, αντιστοιχίζοντας τις ανάγκες των εργοδοτών με τις ικανότητες και τις δεξιότητες των πιθανών εργαζομένων.

## Τα οφέλη για τους εργοδότες

- Η υποστηριζόμενη εργασία παρέχει μια δωρεάν και εμπιστευτική υπηρεσία διαδικασίας προσλήψεων
- Σας δίνει τη δυνατότητα να αποκτήσετε πρόσβαση σε κατάλληλους πιθανούς εργαζόμενους. Ένας πάροχος υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας υποβάλλει μόνο τις λεπτομέρειες των πιθανών υποψηφίων για εργασία που μπορούν στην πραγματικότητα να ολοκληρώσουν τις εργασίες τις οποίες εσείς ως εργοδότης χρειάζεται να ολοκληρώσετε
- Τόσο εσείς όσο και ο νέος εργαζόμενός σας θα είστε σε θέση να έχετε πρόσβαση στη συνεχή υποστήριξη ενός εξειδικευμένου και έμπειρου εργαζόμενου στην υποστηριζόμενη εργασία. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται ότι η αντιστοίχιση εργασίας θα συνεχίσει να είναι επιτυχημένη.
- Ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία θα ενισχύσει τη διαδικασία επιλογής και προσλήψεων αντιστοιχίζοντας τον κατάλληλο εργαζόμενο στην κατάλληλη θέση εργασίας με σκοπό το συμφέρον της διαδικασίας προσλήψεων της εταιρείας σας και διατηρώντας μακροπρόθεσμα έναν αφοσιωμένο εργαζόμενο.
- Το γεγονός ότι ένας εργοδότης απασχολεί κάποιο άτομο με αναπηρία ή κάποιο άτομο από μια ευάλωτη ομάδα μπορεί να οδηγήσει σε μια αύξηση στην επιχειρηματική δραστηριότητα και το κέρδος, όπως για παράδειγμα και σε μια αύξηση στην πελατειακή προτίμηση από τις οικογένειες και τους φίλους τους, καθώς και από το γενικό κοινό.

- Το γεγονός ότι ένας εργοδότης απασχολεί κάποιο άτομο με αναπηρία ή κάποιο άτομο από μια ευάλωτη ομάδα μπορεί να οδηγήσει σε μια αύξηση στην επιχειρηματική δραστηριότητα και το κέρδος, όπως για παράδειγμα και σε μια αύξηση στην πελατειακή προτίμηση από τις οικογένειες και τους φίλους τους, καθώς και από το γενικό κοινό.
- Ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία θα σας παράσχει όλες τις απαραίτητες συμβουλές και οδηγίες αναφορικά με τα κίνητρα και τις επιδοτήσεις που ενδέχεται να διατίθενται για εσάς.
- Θα σας παρασχεθεί βοήθεια με σκοπό το συντονισμό οποιασδήποτε εκπαίδευσης που μπορεί να χρειάζεται ο νέος εργαζόμενος
- Η υποστηριζόμενη εργασία μπορεί να βελτιώσει το προφίλ της εταιρείας σας, καθώς σας επιτρέπει να προβληθείτε ως εργοδότης που στηρίζει τις ίσες ευκαιρίες
- Μέσω της υπηρεσίας υποστηριζόμενης εργασίας, οι εργοδότες μπορούν να αναγνωρίσουν και να επιδείξουν τη δέσμευσή τους στην εταιρική κοινωνική ευθύνη.

## Ιστορικό της υποστηριζόμενης εργασίας

Η υποστηριζόμενη εργασία αναπτύχθηκε στις ΗΠΑ και τον Καναδά τη δεκαετία του 1970 και επί του παρόντος αναπτύσσεται ανά τον κόσμο. Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας δημιουργήθηκε το 1993 με σκοπό τη διευκόλυνση της ανάπτυξης της υποστηριζόμενης εργασίας σε όλη τη Ευρώπη. Ως εργοδότης έχετε την ευκαιρία να αποτελέσετε μέρος μιας παγκόσμιας υπηρεσίας που θα έχει οφέλη τόσο για την εταιρεία σας όσο και για τα άτομα από τις ευάλωτες ομάδες.

## Επιτυχία μέσω της αντιστοιχίσης εργασίας

Μέσω της λεπτομερούς σύνταξης προφίλ, οι δεξιότητες και τα ενδιαφέροντα του υποψηφίου αντιστοιχούνται με τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας. Το επιτυχημένο ταίριασμα μιας θέσης εργασίας οδηγεί σε επιτυχία τόσο για τον υποψήφιο για εργασία όσο και για τον εργοδότη.

## Επιτυχία μέσω της υποστήριξης

Μέσω της υποστηριζόμενης εργασίας παρέχεται κατάλληλη υποστήριξη στον υποψήφιο για εργασία, τον εργοδότη και τους συναδέλφους. Η παρεχόμενη υποστήριξη μπορεί να είναι καθοδηγητικής φύσης, παρόλο που σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να είναι δυνατός ο προσδιορισμός οικονομικής βοήθειας, όπου αυτή διατίθεται. Η συχνότητα των επισκέψεων που θα πραγματοποιήσει ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία στον νέο εργαζόμενο εξαρτάται από τις ανάγκες του και τις ανάγκες του εργοδότη και των συναδέλφων του.

Υπάρχει πρόσβαση στις υπηρεσίες υποστηριζόμενης εργασίας τόσο από εργοδότες του δημόσιου όσο και του ιδιωτικού τομέα ανεξαρτήτως μεγέθους.

## Οικονομικά οφέλη μιας υπηρεσίας υποστηριζόμενης εργασίας

Η υπηρεσία υποστηριζόμενης εργασίας αποτελεί μια επαγγελματική, ποιοτική υπηρεσία που παρέχεται δωρεάν. Θα εξοικονομήσετε χρήματα, εφόσον δεν θα υπάρχουν έξοδα διαφήμισης ή διαδικασίας προσλήψεων, για παράδειγμα, δεν θα έχετε να πραγματοποιήσετε εξονυχιστική διαλογή δεκάδων βιογραφικών και εντύπων αίτησης για εργασία. Η εκπαίδευση των μελλοντικών εργαζομένων θα παρέχεται στο χώρο εργασίας όπου αυτό είναι απαραίτητο και χωρίς κόστος.

## Αντίκτυπος της υποστηριζόμενης εργασίας

Η εμπειρία δείχνει ότι οι συνάδελφοι καλωσορίζουν και ενθαρρύνουν τα άτομα που προσλαμβάνονται μέσω της διαδικασίας της υποστηριζόμενης εργασίας και ότι αναπτύσσονται καλές εργασιακές σχέσεις. Οι πελάτες εκτιμούν την κοινωνική προσέγγιση και η επανάληψη επιχειρηματικής δραστηριότητας αυξάνεται σημαντικά. Ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία μπορεί να βοηθήσει την εταιρεία σας να αναπτύξει διαδικασίες για τη συστηματική εισαγωγή και ανάπτυξη των εργαζομένων με αναπηρία, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε βελτιώσεις στην παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα.

**Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την υποστηριζόμενη εργασία, επικοινωνήστε με:**

### Λεπτομέρειες εθνικής υπηρεσίας



### Λεπτομέρειες Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας





Οι Οδηγοί διαδικασίας είναι συνεπείς με τα Έγγραφα θέσης και παρέχουν πλήθος βασικών και ειδικών πληροφοριών καθώς και χρήσιμες συμβουλές και υποδείξεις αναφορικά με τις μεθόδους που σχετίζονται με τον τρόπο εκτέλεσης μια συγκεκριμένης δραστηριότητας εντός της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας. Ωστόσο, αποτελούν περισσότερο μια ενδεικτική παρά μια απόλυτη περιγραφή της διαδικασίας και των μεθοδολογιών που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την παροχή των υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας.

Η Δέσμη εργαλείων για τη διαφορετικότητα της EUSE έχει προσαρμόσει τους Οδηγούς διαδικασίας για συγκεκριμένες ομάδες-στόχος:

- Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες
- Πρώην χρήστες ουσιών
- Νέοι εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης

Οι προσαρμογές έχουν συμπεριληφθεί στο τέλος κάθε σχετικής ενότητας.

Οι οδηγοί διαδικασίας συντάχθηκαν από επαγγελματίες για επαγγελματίες και έχουν σχεδιαστεί με σκοπό την ενθάρρυνση του αναγνώστη να υιοθετήσει την καλύτερη πρακτική κατά την παροχή δραστηριοτήτων υποστηριζόμενης εργασίας. Παρόλο που η πλειοψηφία των οδηγών διαδικασιών στοχεύουν στην παροχή υπηρεσιών εντός της διαδικασίας 5 σταδίων της υποστηριζόμενης εργασίας, έχουμε συμπεριλάβει επίσης έναν οδηγό διαδικασίας που στοχεύει στην εξερεύνηση των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων των μελλοντικών εργαζομένων στην υποστηριζόμενη εργασία.

# ΟΔΗΓΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ: Δέσμευση πελάτη

## Εισαγωγή

Η δέσμευση πελάτη αποτελεί το πρώτο στάδιο στη διαδικασία υποστηριζόμενης εργασίας 5 σταδίων, την οποία περιγράφουν παρακάτω τα πρότυπα ποιότητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας ως εξής:

*“Αυτό το στάδιο πιθανόν παρέχει το ευρύτετο φάσμα δραστηριοτήτων, η πλειοψηφία των οποίων είναι μοναδικά όχι μόνο σε συγκεκριμένες ομάδες με αναπηρία αλλά μπορεί επίσης να είναι μοναδική σε άτομα από άλλες μειονεκτούσες ομάδες”.*



Η δέσμευση πελάτη βασίζεται στα εξή στοιχεία:

Ατομικότητα

Σεβασμός

Προσβασιμότητα

Ευελιξία

Εμπιστευτικότητα

Αυτοδιάθεση

Τεκμηριωμένες επιλογές

Ενδυνάμωση

Οι βασικές αξίες αυτού του σταδίου αφορούν την παροχή προσβάσιμων πληροφοριών με κατάλληλο τρόπο και την υποστήριξη των ατόμων ώστε να χρησιμοποιήσουν τις πληροφορίες και την εμπειρική μάθηση για να πραγματοποιούν τεκμηριωμένες επιλογές. Οι δραστηριότητες σε αυτό το στάδιο πρέπει να είναι σχετικές, ανθρωποκεντρικές και να αποτελούν μέρος ενός συμφωνημένου σχεδίου δράσης για την τελική υποστήριξη του ατόμου στην έμμισθη απασχόληση. Αναμένεται ότι με το τέλος του σταδίου δέσμευσης τα άτομα θα λάβουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με το εάν επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν την υποστηριζόμενη εργασία για την εύρεση εργασίας και εάν επιθυμούν κάποιον συγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας. Σε αυτό το στάδιο οι όροι ‘πελάτης’ και ‘πιθανός υποψήφιος για εργασία’ είναι εναλλάξιμοι.

Οι δραστηριότητες εντός του σταδίου δέσμευσης πελάτη ποικίλλουν μεταξύ των διάφορων ομάδων-στόχος (άτομα που εγκαταλείπουν πρόωρα το σχολείο, εργοδότες σε εργαστήρια για άτομα με ειδικές ανάγκες, πελάτες σε κλινικές φροντίδας, άνεργοι, κ.ά.) ή ανάλογα με την αναπηρία ενός ατόμου. Ωστόσο, υπάρχουν μερικές γενικές πτυχές καλής πρακτικής της δέσμευσης πελάτη, οι οποίες περιγράφονται στον παρόντα οδηγό διαδικασιών.

### Γιατί χρειαζόμαστε ικανοποιητική δέσμευση πελάτη;

Απαιτείται ικανοποιητική δέσμευση πελάτη για να διασφαλιστεί ότι ένας επίδοξος υποψήφιος για εργασία είναι σε θέση να πραγματοποιήσει τεκμηριωμένη επιλογή και να είναι πεπεισμένος ότι θα λάβει την υπηρεσία που χρειάζεται σε μια διαδικασία που θα διέπεται από διαφάνεια. Για αυτό το λόγο είναι σημαντικό να παρέχονται ξεκάθαρες, ακριβείς και συνεπείς πληροφορίες και να δημιουργηθεί ένα άνετο περιβάλλον για τον πιθανό υποψήφιο που θα βασίζεται στο σεβασμό και την εμπιστευτικότητα.

Οι δραστηριότητες της δέσμευσης πελάτη πρέπει να καθορίζουν το πρότυπο της υπηρεσίας υποστηριζόμενης εργασίας που θα απολαύσει ο υποψήφιος για εργασία.

Η ικανοποιητική δέσμευση πελάτη θα διαρρήξει πολλούς από τους συμβατικούς τρόπους μετάβασης προσφέροντας έμμισθη απασχόληση στην ανοικτή αγορά εργασίας ως εναλλακτική έναντι των εργαστηρίων για άτομα με ειδικές ανάγκες, των κλινικών φροντίδας ή της παραμονής στο σπίτι.

### Διαδικασία του σταδίου δέσμευσης πελάτη

Αυτό μπορεί να περιγραφεί ως μια διαδικασία μετάβασης επειδή ορίζουμε τη μετάβαση από το σχολείο στην εργασία, από το νοσοκομείο στην εργασία, από την ανεργία στην εργασία ή από προστατευμένα εργαστήρια ή κλινικές φροντίδας στην γενική αγορά εργασίας.

Η διαδικασία επαγγελματικής ενσωμάτωσης πρέπει πάντα να είναι εξατομικευμένη, από την αναγνώριση ή την επιθυμία του ατόμου να βρει απασχόληση, μέχρι και την πραγματοποίησή της. Η πορεία από την πρώτη σκέψη στην απτή συνεργασία μεταξύ του υποψηφίου για εργασία και του παρόχου υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να αντικατοπτρίζει την ατομικότητα του πελάτη και το σεβασμό για τις επιθυμίες των πελατών. Αυτή η διαδικασία διαφέρει από άτομο σε άτομο και εξαρτάται από τις ανάγκες και τις εμπειρίες τους, από την αναπηρία και τη μειονεξία τους, καθώς και τις προσωπικές τους περιστάσεις.

### Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες

Το αρχικό στάδιο της δέσμευσης πελάτη για κατάδικους και αποφυλακισθέντες είναι κρίσιμο για την ανάπτυξη μιας καλής σχέσης μεταξύ των πελατών και των οργανισμών υποστηριζόμενης εργασίας.

Η υποστηριζόμενη εργασία για κατάδικους και αποφυλακισθέντες ενδέχεται να αποτελεί μετάβαση από ποινή εγκλεισμού (φυλάκιση) ή από ποινική δίωξη σε απασχόληση, ωστόσο και οι δύο διαδικασίες αποτελούν μετάβαση από την ανεργία στην απασχόληση.

Αν η διαδικασία αποτελεί μετάβαση από ποινή εγκλεισμού, συνιστάται η διαδικασία υποστηριζόμενης εργασίας να ξεκινήσει πριν την αποφυλάκιση. Αυτό εξασφαλίζει μια ομαλή μετάβαση από τη φυλάκιση στην έναρξη της διαδρομής προς την απασχόληση. Με αυτή τη μέθοδο διασφαλίζεται ότι εφαρμόζεται η κατάλληλη παρέμβαση απασχόλησης και ότι έχει ξεκινήσει η διαμόρφωση σχέσης με τους κατάλληλους επαγγελματίες υποστηριζόμενης εργασίας του οργανισμού.

Οι οργανισμοί εργασίας πρέπει να καθιερώσουν συνδέσμους με τις αρμόδιες υπηρεσίες ποινικής δικαιοσύνης (όπως η σωφρονιστική υπηρεσία, υπηρεσίες επανένταξης ή δικαστικής επιτήρησης) και να τις ενημερώσουν σχετικά με τις υπηρεσίες τους, έτσι ώστε να μπορούν να ενημερώσουν τους κατάδικους αναφορικά με την υποστήριξη που μπορούν να τους παράσχουν για να τους βοηθήσουν στην εύρεση εργασίας και την παραμονή σε αυτή. Αυτή η επαφή πρέπει να ανανεώνεται συχνά.

### Πρώην χρήστες ουσιών

Η αρχική διαδικασία δέσμευσης πελάτη είναι σημαντική για αυτή την ομάδα ατόμων και θα μπορούσε να θεωρηθεί ως το πιο κρίσιμο στοιχείο της διαδικασίας. Η κατάσταση του ατόμου είναι πιθανόν να έχει προκαλέσει απώλεια του προσωπικού και κοινωνικού δικτύου υποστήριξης, καθώς και απώλεια εργασίας, φίλων, ατομικής εμπιστοσύνης και αυτοπεποίθησης. Πολλά άτομα σε αυτήν την κατάσταση έχουν χάσει τη σύνδεση με το “περιβάλλον πραγματικής ζωής” και σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να έχουν χάσει και την ελευθερία τους. Μέσω του αρχικού σταδίου δέσμευσης είναι κρίσιμο το άτομο να αξιολογηθεί ως έχοντας γνώση του προβλήματος/κατάστασής του και αντιλαμβανόμενο ότι η συνοδεία για την αντιμετώπιση της κατάστασής του είναι απαραίτητη.

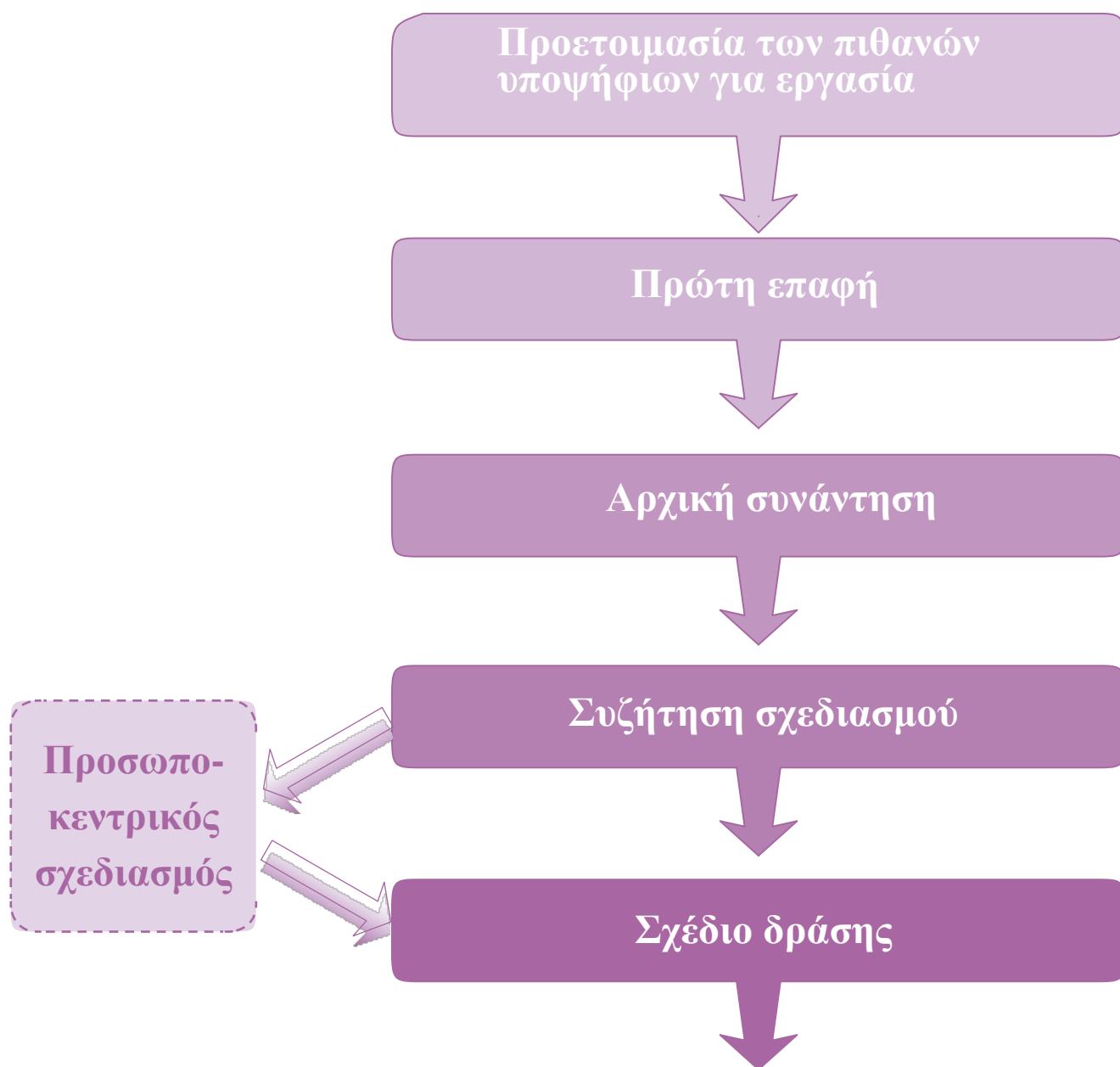
### Νέοι εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης (NEETS)

Εξαιτίας της φύσης του κινήτρου για αυτή την ομάδα-πελάτη και την ιστορική τάση για πρόωρη αποχώρηση από προγράμματα, είναι σημαντικό η διαδικασία υποστηριζόμενης εργασίας 5 σταδίων να είναι ευέλικτη και να μην υπόκειται σε χρονικούς περιορισμούς. Υπάρχει πιθανότητα αυτή η ομάδα πελάτη να μην ολοκληρώσει και τα 5 στάδια υποστηριζόμενης εργασίας σε πρώτο χρόνο. Πρέπει να ληφθεί υπόψη η παροχή δυνατότητας και πιθανότητας εισαγωγής και επανεισαγωγής όταν το άτομο βρίσκεται σε προσωπική κατάσταση για να συνεχίσει.

Έχει σημειωθεί σε εθνικό και διεθνές επίπεδο ότι πολλά άτομα που ανήκουν σε αυτή την ομάδα πελάτη συχνά έχουν ζητήματα με κάποια μη διαγνωσμένη αναπηρία, για παράδειγμα ελλειμματική προσοχή-υπερκινητικότητα (ΔΕΠΥ), δυσλεξία, ψυχιατρικά ή σε ορισμένες εθνικές χώρες ακραία κοινωνικά ζητήματα που απορρέουν από μεταναστευτικούς φραγμούς ή άλλα κοινωνικά ζητήματα. Συνιστάται η αναμνηστική διαδικασία για να εξασφαλιστεί ότι όλες οι αναμνήσεις των παρελθόντων φραγμών, κ.ά, θα συγκεντρωθούν και θα αντιμετωπιστούν.

Τα πέντε βήματα της διαδικασίας δέσμευσης πελάτη που περιγράφονται παρακάτω δεν είναι απαραίτητο να ακολουθούνται με αυτή τη σειρά. Ανάλογα με τις ανάγκες των πιθανών υποψηφίων για εργασία, η σειρά μπορεί να αλλάξει ή και να παραλειφθούν ορισμένα βήματα. Επίσης, η ενημέρωση άλλων υπηρεσιών μπορεί να είναι απαραίτητη σε οποιοδήποτε στάδιο ανάλογα με τις ανάγκες του υποψηφίου για εργασία.

**ΣΤΑΔΙΟ 1: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ**



**ΣΤΑΔΙΟ 2: ΣΥΝΤΑΞΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΦΙΛ**

## ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

### Προετοιμασία των υποψήφιων για εργασία

Οι πιθανοί υποψήφιοι για εργασία έχουν τη δική τους μοναδική ιστορία, εμπειρίες και πόρους όταν έρχονται σε επαφή με τους παρόχους υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας. Οι πάροχοι υπηρεσιών συχνά θα έχουν μικρή ή καθόλου επιρροή/συμμετοχή στην εκπαίδευση ή τις προηγούμενες επαγγελματικές εμπειρίες ενός ατόμου. Ιδανικά μια υπηρεσία υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να συνεργάζεται στενά με τον πάροχο εκπαίδευσης για τη διευκόλυνση μιας θετικής άποψης της απασχόλησης. Αναγνωρίζεται ότι τα άτομα πρέπει να ενθαρρύνονται και να παροτρύνονται ώστε να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις και επιλογές αναφορικά με τις προτιμήσεις απασχόλησής τους. Η ποιότητα της εμπειρίας θα καθορίσει τη συνεργασία μεταξύ του υποψηφίου και του παρόχου υπηρεσιών.

Για την κατάλληλη διαχείριση των προσδοκιών, οι πάροχοι υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να παρέχουν πληροφορίες σε εκπαιδευτικά ιδρύματα, νοσοκομεία, εργαστήρια για άτομα με ειδικές ανάγκες, υπηρεσίες επανένταξης και χρηματοδότες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω διαφημιστικών φυλλαδίων και παρακολούθησης/οργάνωσης πληροφοριακών εκδηλώσεων με τους κύριους εμπλεκόμενους. Ο πάροχος υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να αναπτύξει επίσημους και ανεπίσημους συνδέσμους σε τοπικό επίπεδο με καθηγητές, γονείς, γραφεία ευρέσεως εργασίας, γραφεία ασφάλισης, επαγγελματίες στην ιατρική περίθαλψη και την κοινωνική μέριμνα, τους ειδικούς σε θέματα αναπηρίας και τους οργανισμούς ατόμων με αναπηρία<sup>1</sup>.

### Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες

Είναι σημαντικό σε αυτό το στάδιο της διαδικασίας ο πελάτης να κοινοποιήσει την καταδικαστική του απόφαση, καθώς αυτό ενδέχεται να έχει αντίκτυπο στο είδος της καριέρας που μπορεί να επιθυμεί να ακολουθήσει, καθώς και το είδος την υποστήριξης που μπορεί να λάβει. Σε κάθε κράτος υπάρχουν συγκεκριμένη νομοθεσία και κανονισμοί αναφορικά με την κοινοποίηση καταδικαστικών αποφάσεων κατά την αίτηση για εργασία και άλλων τομέων, όπως αίτηση για τραπεζικό δάνειο, ασφάλεια, υποθήκη, κτλ.

Ανάλογα με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς ορισμένες καταδικαστικές αποφάσεις ενδέχεται να μην χρειάζεται να κοινοποιηθούν. Αυτές αναφέρονται συχνά και ως “διαγραφές από το ποινικό μητρώο”.

Η “διαγραφή από το ποινικό μητρώο” συνεπάγεται ότι λόγω του είδους της παράβασης, της ηλικίας του ατόμου κατά το χρόνο τέλεσης της παράβασης, της καταδίκης και του χρόνου που έχει παρέλθει από την καταδίκη, ο πελάτης δεν χρειάζεται πλέον να κοινοποιήσει την καταδικαστική απόφαση.

<sup>1</sup> Leach, S. (2002): A Supported Employment Workbook - Individual Profiling and Job Matching. Jessica Kingsley Publishers, London and Philadelphia, σελ. 35ff

Υπάρχουν καταδικαστικές αποφάσεις που είναι υποχρεωτικό να κοινοποιηθούν και δεν διαγράφονται ποτέ από το ποινικό μητρώο. Θα ήταν παράνομο να μην δηλωθούν αυτά τα είδη καταδικαστικών αποφάσεων. Επίσης, υπάρχουν ορισμένοι τομείς απασχόλησης, όπως εργασία με παιδιά, τομέας φροντίδας, εκπαίδευση, κτλ., όπου οι καταδικαστικές αποφάσεις δεν διαγράφονται ποτέ και πρέπει να δηλωθούν. Υπάρχει άλλη νομοθεσία και κανονισμοί οι οποίοι μπορεί επίσης να ισχύουν κατά την κοινοποίηση καταδικαστικών αποφάσεων όπως Προστασία ανηλίκων, Προστασία ευάλωτων ενήλικων και συγκεκριμένοι τομείς απασχόλησης όπως ο τομέας ασφάλειας, ο τραπεζικός τομέας και χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Σε κάθε κράτος θα υπάρχει ένας μηχανισμός για τον έλεγχο των ποινικών μητρώων. Υπάρχουν ορισμένοι τομείς απασχόλησης όπου τα ποινικά μητρώα είναι υποχρεωτικά, όπως για παράδειγμα η εργασία με παιδιά και νέους ή η εργασία με ευάλωτους ενήλικες.

Θα πρέπει να υπάρχουν τα κατάλληλα συστήματα συστάσεων για να διασφαλιστεί η εγκυρότητα των πληροφοριών σχετικά με τις καταδικαστικές αποφάσεις καταδίκων και αποφυλακισθέντων. Οι πάροχοι υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να εξασφαλίσουν ότι διαθέτουν ακριβείς λεπτομέρειες ποινικού μητρώου, καθώς αυτό θα καθορίσει την βοήθεια και την κατεύθυνση προς την απασχόληση. Πρέπει να αναπτυχθούν καλές σχέσεις μεταξύ του οργανισμού υποστηριζόμενης εργασίας και των υπηρεσιών ποινικής δικαιοσύνης.

### Πρώην χρήστες ουσιών

Είναι σημαντικό να ληφθεί υπόψη ότι ενδέχεται να υπάρχουν πολλές διαφορετικές καταστάσεις εντός αυτής της ομάδας πελάτη, καθώς και μεγάλο εύρος προσωπικών συνθηκών που έχουν διαφορετικό αντίκτυπο στο βιογραφικό των πελατών και για αυτό το λόγο ο πάροχος υπηρεσιών πρέπει πάντα να τονίζει μια εξατομικευμένη προσέγγιση παρέμβασης στον πελάτη.

### Νέοι εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης (NEETS)

Είναι εξαιρετικά σημαντικό να ξεκινήσει μια διαδικασία καθιέρωσης αυτεξουσιότητας κατά την εργασία με αυτή την ομάδα. Το νέο άτομο πρέπει να βοηθηθεί έτσι ώστε να συνειδητοποιήσει την ανάγκη για δημιουργία μια καλής και ανοικτής σχέσης.

Ο οργανισμός υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να λάβει επίγνωση των γνωστών ζητημάτων και των στρατηγικών που χρησιμοποιούν οι νέοι με τους επαγγελματίες όταν συμβεί ακόμα και το παραμικρό πρόβλημα, για παράδειγμα εκ νέου εγκατάλειψη. Οι επαγγελματίες υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να εμπλακούν με καινοτόμους τρόπους που θα βοηθήσουν το νέο να δομήσει μεστές σχέσεις, έτσι ώστε όταν προκύψουν προβλήματα ή διενέξεις να μπορεί να προσφερθεί μια διέξοδος από τη δύσκολη κατάσταση και να μην “εξαφανιστεί” ξανά ο νέος από το σύστημα. Η ανάπτυξη εμπιστοσύνης του ατόμου και η εξασφάλιση ότι γνωρίζουν την ανάγκη του για βοήθεια από τον επαγγελματία υποστηριζόμενης εργασίας αποτελούν βασικά στοιχεία της επιτυχίας σε αυτό το στάδιο της διαδικασίας.

Η ύπαρξη δικτύου άλλων επαγγελματιών που εμπλέκονται σε αυτό το στάδιο της διαδικασίας μπορεί να επιβάλλεται για να εξασφαλιστεί μια επαγγελματικά πολυπρόσωπη, ανθρωποκεντρική, ολιστική προσέγγιση του πελάτη. Αυτή η

πολυπρόσωπη ομάδα επαγγελματιών πρέπει να εξασφαλίσει ότι αντιμετωπίζει όχι μόνο την ατζέντα που αφορά την απασχόληση αλλά συχνά για τη συγκεκριμένη ομάδα πελάτη ότι διασφαλίζει την αντιμετώπιση και άλλων τομέων της ζωής τους όπου υπάρχει αντίκτυπος, όπως για παράδειγμα η κατοικία, η διασκέδαση, τα οικονομικά και οι σχέσεις. Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας θα πρέπει να είναι σε θέση να βοηθήσει τον πελάτη με ένα σχέδιο δράσης υπηρεσιών που απαιτούνται για αυτόν.

Ακόμα και σε αυτό το πρώιμο στάδιο είναι σημαντικό ο νέος να μπορεί να καταλάβει ότι λαμβάνονται σοβαρά τα όνειρα και τα οράματά του για τη ζωή. Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας θα χρειάζεται πάντα αυτή την πληροφορία για να την ενσωματώσει σε ένα επαγγελματικό προφίλ αργότερα.

Οι επαγγελματικές και διαπροσωπικές ικανότητες του επαγγελματία υποστηριζόμενης εργασίας απαιτείται να είναι εξαιρετικά ανεπτυγμένες με σκοπό τη διαχείριση της διαδικασίας δέσμευσης με αυτή τη ομάδα πελάτη

## Πρώτη επαφή:

Η πρώτη επαφή μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω τηλεφώνου, αλληλογραφίας ή επίσκεψης του υποψηφίου σε οποιαδήποτε εκδήλωση, η οποία πρέπει να πραγματοποιείται με τον πλέον κατάλληλο τρόπο για το άτομο. Ο σκοπός της πρώτης επαφής πρέπει να είναι το καλωσόρισμα του υποψηφίου για εργασία και η επίδειξη της εκτίμησής μας για αυτόν. Κατά την πρώτη επαφή, η ιδέα είναι να διαβεβαιώσουμε το άτομο ότι σε κάθε μελλοντική συνάντηση θα παρέχονται εύλογες προσαρμογές και τροποποιήσεις, αν αυτό απαιτείται. Ο πιθανός υποψήφιος για εργασία ή το άτομο που το συστήνει πρέπει να ερωτηθούν σχετικά με τις ανάγκες τους ή με οποιαδήποτε απαίτηση για μια πρώτη συνέντευξη.

Είναι σημαντικό να λάβουμε υπόψη ότι οι πρώτες εντυπώσεις είναι σημαντικές και πρέπει να περιλαμβάνουν τη στάση, τη συμπεριφορά και το κοινωνικό περιβάλλον του παρόχου υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας.

## Αρχική συνάντηση:

Η αρχική συνάντηση πρέπει ιδανικά να πραγματοποιηθεί κατ' ιδίαν αλλά σε κάθε περίπτωση πρέπει ο πελάτης να νιώθει άνετα και να χτιστεί ένα επίπεδο εμπιστοσύνης, πίστης και σεβασμού μεταξύ του ατόμου και του παρόχου υποστηριζόμενης εργασίας. •

### *Προετοιμασία συνάντησης*

Κοινωνικό περιβάλλον: Όπου και να λάβει χώρα η αρχική συνάντηση, πρέπει να είναι σε άνετο περιβάλλον και κατάλληλο σύμφωνα με τις ανάγκες του πιθανού υποψηφίου για εργασία. Ιδανικά ο πελάτης πρέπει να αποφασίσει για το χώρο αλλά το δωμάτιο πρέπει να είναι προσβάσιμο, ιδιαίτερο και σε ήσυχο περιβάλλον. Ανάλογα με τις ανάγκες του πιθανού υποψηφίου για εργασία, πρέπει να συζητηθούν και να συμφωνηθούν εύλογες προσαρμογές.



- **Περιεχόμενα αρχικής συνάντησης**

Η συνάντηση πρέπει να παρέχει γενικές πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία υποστηριζόμενης εργασίας και το επίπεδο, τη φύση και τα είδη υποστήριξης που παρέχονται. Πρέπει να ενθαρρύνεται ο πιθανός υποψήφιος για εργασία ώστε να αναφέρει τις επιθυμίες, τις προτιμήσεις, τις προσδοκίες και τις ανησυχίες του. Ο πάροχος υπηρεσιών πρέπει να περιγράψει επιγραμματικά τη διαδικασία υποστηριζόμενης εργασίας και να εξασφαλίσει ότι ο πιθανός υποψήφιος για εργασία κατανοεί και συμφωνεί με τις δραστηριότητες και τους ρόλους που περιλαμβάνονται. Στη συνάντηση πρέπει να καθοριστεί εάν το άτομο επιθυμεί να εργαστεί ή να ανακαλύψει τη φύση της εργασίας. Όπου αυτό είναι δυνατόν, πρέπει να συστήνονται σε ένα άτομο άλλες περισσότερες σχετικές υπηρεσίες ή να παρέχονται πληροφορίες εναλλακτικών υπηρεσιών υποστήριξης.

Η ποσότητα των πληροφοριών και η διάρκεια της συνάντησης εξαρτάται από τις ανάγκες του υποψηφίου για εργασία. Το άτομο πρέπει να είναι σε θέση να αποφασίσει εάν η υπηρεσία υποστηριζόμενης εργασίας είναι η κατάλληλη για τον ίδιο. Ο πάροχος υπηρεσιών πρέπει να συγκεντρώσει αρκετές πληροφορίες για να καθορίσει εάν είναι σε θέση να παρέχει την υποστήριξη που χρειάζεται ο πιθανός υποψήφιος για εργασία για να επιτύχει τους στόχους του. Ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία πρέπει να λάβει συγκατάθεση για επικοινωνία με άλλους εμπλεκόμενους, όπως για παράδειγμα επαγγελματίες στην ιατρική φροντίδα, σύμβουλοι κοινωνικών παροχών, διευθυντές περίθαλψης, κ.ά.

Το αποτέλεσμα της συνάντησης μπορεί να περιορίζεται στη συλλογή ενός ελάχιστου αριθμού πληροφοριών ή μπορεί ακόμα και να επιτευχθεί συμφωνία αναφορικά με την εξέλιξη ενός συγκεκριμένου σχεδίου δράσης. Εφόσον συμφωνηθεί ένα σχέδιο δράσης, η διαδικασία προχωράει στο επόμενο στάδιο της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας, το οποίο είναι η σύνταξη επαγγελματικού προφίλ.

### **Συζήτηση σχεδιασμού:**

Η συζήτηση σχεδιασμού αποτελεί μια αμφίδρομη διαδικασία αλληλεπίδρασης έτσι ώστε και τα δύο μέρη να δίνουν και να λαμβάνουν πληροφορίες. Η υπηρεσία υποστηριζόμενης εργασίας ευθύνεται για τη διασφάλιση της διαφάνειας και της κατανόησης.

Ο υποψήφιος για εργασία πρέπει να είναι άνετος και πεπεισμένος ότι θα λάβει και θα παράσχει όσες πληροφορίες επιθυμεί. Οι επιθυμίες και τα ενδιαφέροντα του υποψηφίου είναι πρωταρχικής σημασίας.

Στο τέλος, ο υποψήφιος πρέπει να έχει ξεκάθαρη εικόνα σχετικά με τις πιθανές επιλογές απασχόλησης που διαθέτει, όσον αφορά στις συμβουλές κοινωνικών παροχών και όλες τις πτυχές της υποστήριξης εργασίας.

Ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία ευθύνεται για να εξηγήσει με σαφήνεια τη μορφή της υποστήριξης που μπορεί να παράσχει.

Μια μέθοδος είναι η προσωποκεντρική προσέγγιση του “Προσωπικού μελλοντικού σχεδιασμού”. Με τη χρήση αυτής της μεθόδου, τα άτομα μπορούν να σχεδιάσουν και να καθορίσουν οι ίδιοι την επαγγελματική τους ενσωμάτωση με την υποστήριξη εξατομικευμένων κύκλων υποστήριξης. Το εργαλείο του προσωπικού μελλοντικού σχεδιασμού συνιστάται ανεπιφύλακτα. Με αυτή τη μέθοδο, ο πιθανός υποψήφιος για εργασία μπορεί να κάνει τα εξής:

- Να αναζητήσει εξατομικευμένους υποστηρικτές
- Να συγκεντρώσει έναν κύκλο υποστήριξης
- Να αναλογιστεί και να αναπτύξει με τους υποστηρικτές του τα ατομικά ενδιαφέροντα και τις επιθυμίες του, τις δυνάμεις και τους πόρους του
- Να πραγματοποιήσει συγκεκριμένα σχέδια δράσης με βήματα και εργασίες για τα εμπλεκόμενα άτομα
- Να διασφαλίσει ότι τα συμφωνημένα βήματα γίνονται πράξη.

Η συμμετοχή άλλων εμπλεκόμενων μερών πρέπει να αναφέρεται στην αρχική συνάντηση συζήτησης. Στα εμπλεκόμενα ενδιαφερόμενα μέρη περιλαμβάνονται οι γονείς, οι καθηγητές, οι φίλοι, οι διοικητικοί υπάλληλοι στις υπηρεσίες κοινωνικής ασφάλειας και χρηματοδότησης, οι ομότιμοι υποστηρικτές, οι οργανισμοί αυτοπροώθησης, κ.ά.

Ενδέχεται να υπάρχουν εμπλεκόμενα μέρη που είναι παρόντα από την αρχή, ενώ άλλα να εμπλέκονται αργότερα. Μπορεί να είναι απαραίτητη η παρουσία πρόσθετων εμπλεκόμενων μερών, όπως για παράδειγμα σε περίπτωση που κατονομαστούν από τον υποψήφιο για εργασία ή που κριθούν απαραίτητοι από τους επαγγελματίες. Αυτό μπορεί να εξαρτάται από τα θέματα που αντιμετωπίζονται, για παράδειγμα ανεξάρτητη ζωή, διαχείριση χρημάτων, κ.ά.

Ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία πρέπει να ενημερώσει τον υποψήφιο για εργασία σχετικά με τις δυνατότητες να συμπεριληφθούν άλλα εμπλεκόμενα μέρη και ο υποψήφιος αποφασίζει ποιος θα συμπεριληφθεί.

Μπορεί να υπογραφεί μια φόρμα συναινετικής συμφωνίας αναφορικά με την ανάμειξη των εμπλεκόμενων μερών, αν κρίνεται σκόπιμο, από τον υποψήφιο και τον εργαζόμενο στην υποστηριζόμενη εργασία.

Το αποτέλεσμα του αρχικού διαλόγου πρέπει να καταγραφεί και να υπογραφεί τόσο από τον υποψήφιο όσο και από τον εργαζόμενο στην υποστηριζόμενη εργασία.

## Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες

Σε αυτό το αρχικό στάδιο της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας είναι σημαντικό να αναπτυχθεί μια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ του πελάτη και των επαγγελματιών υποστηριζόμενης εργασίας. Κατά την ανάπτυξη αυτής της σχέσης με τους επαγγελματίες υποστηριζόμενης εργασίας απαιτούνται εναλλακτικές μέθοδοι δέσμευσης όπως συνάντηση για καφέ, συνάντηση με τον πελάτη κατ' οίκον, οι οποίες διαφέρουν από τις παραδοσιακές μεθόδους (όπως συνάντηση σε περιβάλλον γραφείου). Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να γνωρίζει σχετικά με την καταδίκη του πελάτη και να έχει διενεργήσει την κατάλληλη αξιολόγηση κινδύνου, για παράδειγμα μπορεί να μην είναι κατάλληλη η οργάνωση συναντήσεων στο σπίτι του πελάτη ή κατ' ιδίαν.

Τα άτομα με ποινικό μητρώο γενικά είναι αβέβαια σχετικά με την κοινοποίηση πληροφοριών κατά την αναζήτηση εργασίας. Αυτό μπορεί να είναι αποτέλεσμα ενός πλήθους παραγόντων, όπως έλλειψη εμπιστοσύνης, επιθυμία να μην διακινδυνευτούν οι ευκαιρίες απασχόλησής τους και η έλλειψη κατανόησης της σχετικής νομοθεσίας. Είναι σημαντικό ο οργανισμός υποστηριζόμενης εργασίας και άλλοι σχετικοί οργανισμοί υποστήριξης να μπορούν να παράσχουν στον πελάτη σωστή και ενημερωμένη πληροφόρηση σχετικά με τους κανονισμούς που αφορούν τις ποινικές καταδίκες, καθώς και υποστήριξη στον πελάτη έτσι ώστε να αποκτήσει εμπιστοσύνη για εύρεση εργασίας.

Ο κύκλος των κύριων εμπλεκόμενων υποστήριξης πρέπει να λάβει υπόψη του τον αντίκτυπο του κινδύνου που περικλείει το άτομο ως αποτέλεσμα των καταδίκων του. Η ξεκάθαρη επικοινωνία με το άτομο σχετικά με την κοινοποίηση και τον αντίκτυπο που θα έχει στην πορεία προς την απασχόληση αποτελεί κλειδί για την επιτυχία.

## Πρώην χρήστες ουσιών

Σε αυτό το πρώτο στάδιο είναι απαραίτητο να αναπτυχθεί από τον επαγγελματία υποστηριζόμενης εργασίας η σχέση με τον πελάτη για να διασφαλιστεί ότι ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας καθίσταται το σημείο αναφοράς για τον πελάτη, όσον αφορά τη διασφάλιση της έναρξης μιας σοβαρής διαδικασίας προς την πλήρη ενεργοποίηση του πολίτη μέσω της εισόδου στον κόσμο της εργασίας στην ανοικτή αγορά εργασίας. Η δέσμευση πελάτη συνεπάγεται μια νέα πρόκληση για τον πάροχο υπηρεσίας και για τον υποψήφιο για εργασία. Τα άτομα πρώην χρήστες ουσιών πρέπει να μάθουν πώς να “προωθούν” τους εαυτούς τους με θετικό τρόπο, καθώς ξεκινά μια νέα φάση για αυτούς. Προέρχονται από μια «ζώνη άνεσης» όπου ήταν προστατευμένοι και πλέον πρέπει να μάθουν να ζουν στον πραγματικό κόσμο όπου πρέπει να υπερασπίζονται τον εαυτό τους.

Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας θα είναι στη συνέχεια σε θέση να βοηθήσει τον πελάτη να αποκτήσει όλες τις ικανότητες που μπορεί να απαιτείται να επανακτηθούν εκ νέου, όπως για παράδειγμα κοινωνικές ικανότητες, αυτοδιάθεση, εμφάνιση και πραγματοποίηση της σημαντικότητας της εργασίας για την

εξασφάλιση ενός σταθερού μέλλοντος. Μια περαιτέρω κύρια προϋπόθεση στη σχέση μεταξύ επαγγελματία και πελάτη για αυτή την ομάδα αποτελεί η ανάγκη αντιμετώπισης της δέσμευσης πελάτη όχι μόνο για εργασία αλλά για μια “νέα ζωή”.

### **Νέοι εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης (NEETS)**

Για τον επαγγελματία υποστηριζόμενης εργασίας η πρόκληση με αυτή την ομάδα πελάτη είναι η διασφάλιση ότι η επικοινωνία πληροί τις ανάγκες του ατόμου. Οι παραδοσιακοί τρόποι συνάντησης μπορεί να μην αποτελούν βήματα προς τη σωστή κατεύθυνση και θα πρέπει να εξεταστεί η νέα τεχνολογία με κάθε πελάτη για να διασφαλιστεί μια εξατομικευμένη προσέγγιση, για παράδειγμα χρήση του facebook, μηνύματα, e-mail, twitter, skype, κ.ά.

Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να διασφαλίσει ότι κάθε επικοινωνία και συμμετοχικό πλάνο δραστηριοτήτων είναι ρεαλιστικό για την κατάσταση του πελάτη. Για παράδειγμα, εάν ο πελάτης αφορά νέα μητέρα με ευθύνες φροντίδας, κατά συνέπεια μια συνάντηση στο γραφείο δεν ενδείκνυται.

### **Σχέδιο δράσης:**

Ο σκοπός είναι να καθοριστεί ένα συμφωνημένο σχέδιο δράσης το οποίο θα ορίζει χρονικά περιορισμένους και σαφείς, διευκρινισμένους στόχους και για τα δύο μέρη με δυνατότητα επανεξέτασης από την αρχή. Εάν σε αυτό το στάδιο αποφασιστεί η μη εύρεση εργασίας για τη δεδομένη χρονική στιγμή, ο πιθανός υποψήφιος για εργασία πρέπει να κατευθυνθεί σε εναλλακτική υπηρεσία. Πρέπει να είναι σίγουροι ότι μπορούν να επιστρέψουν για να αναζητήσουν εργασία όταν νιώσουν έτοιμοι.

Το σχέδιο δράσης στην πραγματικότητα αποτελεί το επόμενο στάδιο της σύνταξης επαγγελματικού προφίλ στη διαδικασία υποστηριζόμενης εργασίας (Στάδιο 2)<sup>2</sup>.

Το σχέδιο δράσης περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

- Τι πρέπει να γίνει;
- Ποιος είναι υπεύθυνος για την πραγματοποίηση των δράσεων;
- Πότε θα πραγματοποιηθούν οι δράσεις;
- Ποιος θα εξακριβώσει την πραγματοποίηση των δράσεων;

### **Συμβουλές για αποτελεσματική δέσμευση πελάτη**

Αυτός ο οδηγός διαδικασίας αναπτύχθηκε από επαγγελματίες για επαγγελματίες. Επομένως, οι αναφερόμενες "Χρήσιμες συμβουλές" και τα στοιχεία "Τι πρέπει να αποφεύγετε" θα πρέπει να βοηθήσουν τους αναγνώστες να επωφεληθούν από την εμπειρία και τις γνώσεις των συντακτών.

### Χρήσιμες συμβουλές:

- Βεβαιωθείτε ότι οι πληροφορίες που δίνετε γίνονται κατανοητές από τον υποψήφιο
- Βεβαιωθείτε ότι έχετε κατανοήσει τις πληροφορίες που λάβατε από τον υποψήφιο
- Προσφέρετε τις πληροφορίες προφορικά και γραπτώς
- Χρησιμοποιήστε απλή γλώσσα
- Χρησιμοποιήστε όσο χρόνο απαιτείται για να εντοπίσετε το είδος του περιβάλλοντος που ταιριάζει καλύτερα για τη συνάντηση με τον υποψήφιο
- Να έχετε υπόψη σας πως κάποια σύμβολα ή εμβλήματα μπορούν να επηρεάσουν την πρώτη συνάντηση με τον υποψήφιο για εργασία
- Μετά τη συνάντηση, να συνοψίζετε πάντα όσα ειπώθηκαν ή συμφωνήθηκαν. Αν είναι απαραίτητο, σημειώστε την γραπτώς και παραδώστε την στο υποψήφιο

### Τι πρέπει να αποφεύγετε:

- Αν συναντήσετε τον υποψήφιο για εργασία μαζί με κάποιο ενδιαφερόμενο μέρος, μην μιλάτε σαν να μην βρίσκεται εκεί ο υποψήφιος. Θυμηθείτε ότι ο υποψήφιος πρέπει να βρίσκεται στο κέντρο της διαδικασίας
- Μην ομιλείτε με τους άλλους εμπλεκόμενους σχετικά με τον υποψήφιο χωρίς να τον περιλαμβάνετε στη συζήτηση
- Μην αγνοείτε ποτέ τις επιθυμίες και τα ενδιαφέροντα του υποψηφίου
- Αποφύγετε να επιβάλλετε τις αξίες ή τις προκαταλήψεις σας στις επιθυμίες και τα ενδιαφέροντα του υποψηφίου

### Στοχαστικές ερωτήσεις

Οι παρακάτω ερωτήσεις προορίζονται για την έναρξη περαιτέρω συζητήσεων και θα πρέπει να βοηθούν τους επαγγελματίες και τους εργαζόμενους στην υποστήριξη απασχόλησης να ανταποκρίνονται στις μεθόδους και τις προσεγγίσεις τους:

- Με ποιον τρόπο μπορείτε να προετοιμάσετε τις πληροφορίες που δίδονται στον υποψήφιο έτσι ώστε να εξασφαλίσετε ότι γίνονται κατανοητές;
- Θυμηθείτε να μείνετε στη θέση του υποψηφίου. Αν ήσασταν στη θέση του, τι θα θέλατε να συμβεί;
- Πώς δομείται η εμπιστοσύνη και ο σεβασμός;
- Πώς μπορείτε να εξασφαλίσετε την εμπιστευτικότητα;
- Σε ποιον πρέπει να δώσετε πληροφορίες για να μπορέσουν οι πιθανοί υποψήφιοι να εντοπίσουν την υπηρεσία σας;
- Ποια είναι τα οφέλη και τα μειονεκτήματα ενός πιθανού υποψηφίου που συνοδεύεται στην αρχική συνάντηση;

<sup>2</sup> Griffin, C./Hamms, D./Geary, T. (2007): The Job Developer's Handbook. Paul H. Brookes Publishing Co., Baltimore.

## Σχετικά έγγραφα θέσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας (EUSE):

- Αξίες, πρότυπα και αρχές της υποστηριζόμενης εργασίας
- Δέσμευση πελάτη
- Επαγγελματικό προφίλ

## Σχετικοί οδηγοί διαδικασίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας (EUSE):

- Επαγγελματικό προφίλ



# ΟΔΗΓΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ: Σύνταξη επαγγελματικού προφίλ

## Εισαγωγή

Για να βοηθηθούν τα άτομα με αναπηρία ή από ομάδες με μειονεξία με σκοπό να εξασφαλίσουν και να διατηρήσουν έμμισθη εργασία, χρησιμοποιείται μια ανθρωποκεντρική προσέγγιση εντός της υποστηριζόμενης εργασίας με σκοπό τη συλλογή σχετικών πληροφοριών σχετικά με τις προσδοκίες, τα ενδιαφέροντα, τις δεξιότητες και τις ικανότητες του ατόμου για εργασία. Στη διαδικασία της υποστηριζόμενης εργασίας, ένα επαγγελματικό προφίλ χρησιμοποιείται για τη συλλογή αυτών των πληροφοριών.

Η διαδικασία σύνταξης επαγγελματικού προφίλ πραγματοποιείται στο δεύτερο από τα πέντε στάδια της διαδικασίας υποστηριζόμενης απασχόλησης. Το προηγούμενο στάδιο αποτελεί το στάδιο δέσμευσης πελάτη. Σε αυτό το στάδιο πρέπει να διασαφηνιστεί εάν ο πελάτης επιθυμεί να εργαστεί και να συνεχίσει περαιτέρω στα μελλοντικά στάδια της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας. Η διαδικασία υποστηριζόμενης εργασίας απεικονίζεται στο παρακάτω διάγραμμα.



## Γιατί χρειαζόμαστε ένα επαγγελματικό προφίλ;

Η υποστηριζόμενη εργασία αναπτύχθηκε τις δεκαετίες του 70' και του 80' με σκοπό τη βοήθεια των ατόμων με αναπηρία να πραγματοποιήσουν τις δικές τους επιλογές σχετικά με την εργασία και να ορίσουν τι είδους υποστήριξη χρειάζονται για να αποκτήσουν πρόσβαση στην εργασία. Η σύνταξη επαγγελματικού προφίλ καθιερώθηκε κατά συνέπεια ως ένα ανθρωποκεντρικό εργαλείο με σκοπό την παροχή βοήθειας σε όσους αναζητούν εργασία να πραγματοποιήσουν τεκμηριωμένες επιλογές σχετικά με τις προτιμήσεις εργασίας και την καθιέρωση των απαραίτητων εκπαιδευτικών και υποστηρικτών στρατηγικών για υποστήριξη εντός και εκτός εργασίας ('πρόσληψη-εκπαίδευση-διατήρηση'). Αυτό διαφέρει σε σχέση με την παραδοσιακή διαδικασία αξιολόγησης εντός των προγραμμάτων επανένταξης, όπου τα άτομα δοκιμάζονται σε προστατευμένα περιβάλλοντα και στα οποία παρουσιάζονται διαφορετικές εναλλακτικές υποστήριξης από τους ειδικούς επανένταξης (εκπαίδευση-πρόσληψη)<sup>1</sup>.

## Ποιοι είναι οι στόχοι της διαδικασίας δημιουργίας επαγγελματικού προφίλ;

Ο κύριος στόχος είναι η συλλογή και η αξιολόγηση των πληροφοριών σχετικά με τον υποψήφιο οι οποίες είναι σχετικές με μια μελλοντική εργασία και τις επαγγελματικές φιλοδοξίες του ατόμου. Με αυτόν τον τρόπο τακτοποιούνται τα κίνητρα, τα ενδιαφέροντα, η εργασιακή συμπεριφορά, οι πόροι και οι ανάγκες υποστήριξης του υποψηφίου και θέτονται ρεαλιστικοί στόχοι για ανάπτυξη καριέρας.

Οι πληροφορίες που συλλέγονται πρέπει να στοχεύουν στο μέλλον. Αυτό σημαίνει ότι ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία μαζί με τον υποψήφιο καταβάλλουν προσπάθειες να σκεφτούν για μέλλον παρά να αναπολούν το παρελθόν όσον αφορά στην αναγνώριση των πόρων, των εμπειριών και των στόχων απασχόλησης για τον υποψήφιο. Η συλλογή πληροφοριών σχετικά με προηγούμενη εργασιακή εμπειρία/απασχόληση, προγράμματα επανένταξης και εκπαίδευση αποτελεί ένα σημαντικό τμήμα της διαδικασίας σύνταξης προφίλ. Ωστόσο, δεν επαρκεί μόνο η εστίαση σε αυτού του είδους τις πληροφορίες για την ενημέρωση σχετικά με την απασχόληση και τις ευκαιρίες σταδιοδρομίας του υποψηφίου. Οι φιλοδοξίες απασχόλησης και σταδιοδρομίας του υποψηφίου προσφέρουν πολύτιμες πληροφορίες που καθιστούν της διαδικασίας σύνταξης επαγγελματικού προφίλ περισσότερο προσωπική και καινοτομική και ανοίγει μια σειρά επιλογών και ευκαιριών για το μέλλον.

Η διαδικασία πρέπει να είναι ανθρωποκεντρική, γεγονός που συνεπάγεται τα εξής:

- Οι επιθυμίες και οι ανάγκες του υποψηφίου υποδεικνύουν την κατεύθυνση της διαδικασίας. Ο ρόλος του εργαζομένου στην υποστηριζόμενη εργασία είναι να υποστηρίξει και να καθοδηγεί τον υποψήφιο στη διαδικασία σύνταξης επαγγελματικού προφίλ.
- Ο υποψήφιος και ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία συνεργάζονται με σκοπό να αποφασίσουν ποιες πληροφορίες είναι σχετικές.

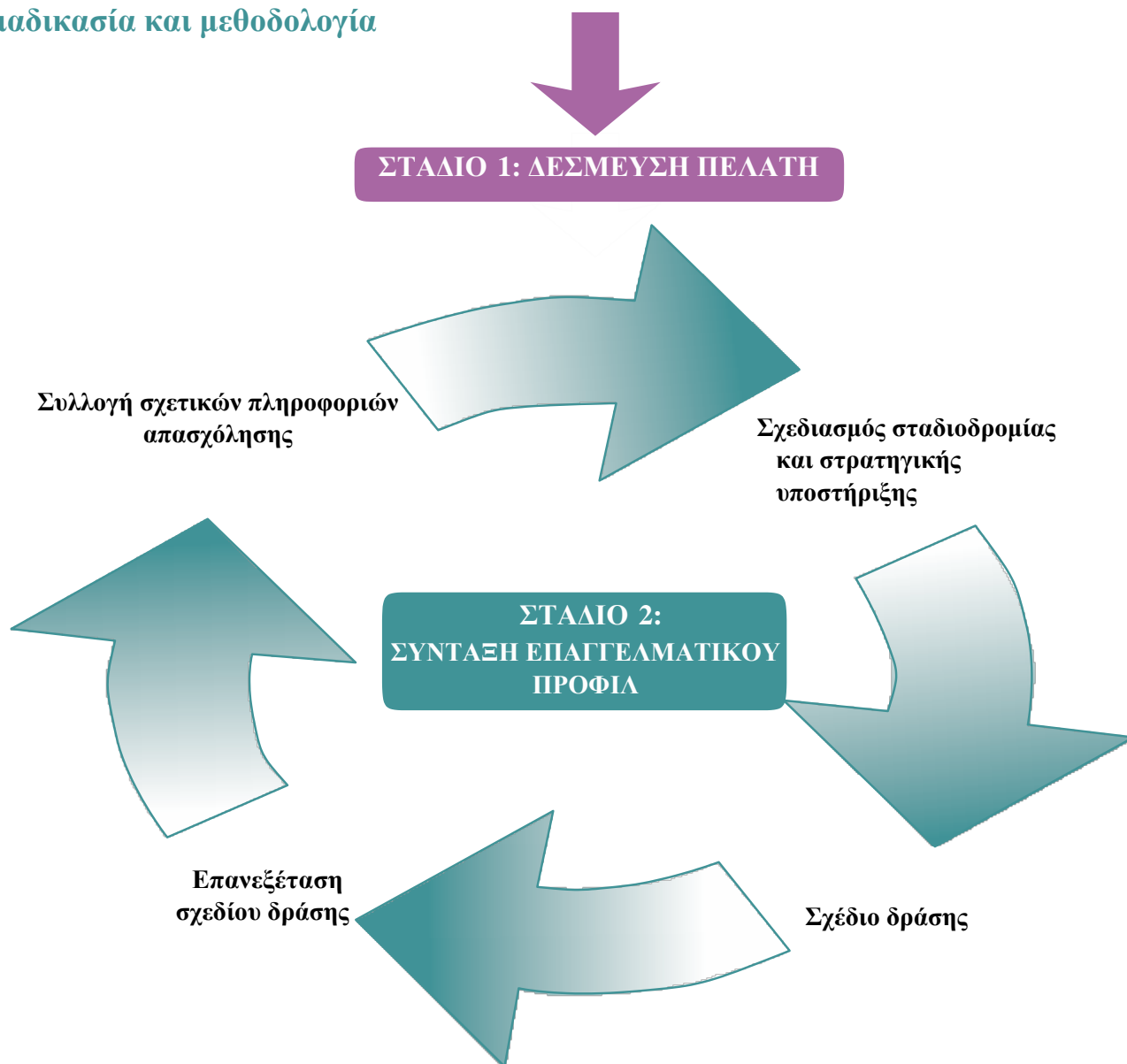
<sup>1</sup> Corden, A./Thornton, P. (2002): Employment Programmes for Disabled People - Lessons from research evaluations. Department for Work and Pensions In-house Report, Social Research Branch, Department for Work and Pensions, London.



- Ο υποψήφιος διαδραματίζει έναν ενεργό ρόλο όσον αφορά στην απόφαση για το ποιος πρόκειται να παράσχει τις πληροφορίες. Για παράδειγμα, σε αυτούς μπορεί να περιλαμβάνονται συγγενείς, φίλοι, επαγγελματίες διαφόρων τομέων, προηγούμενοι εργοδότες, κ.ά. Είναι σημαντικό να περιλαμβάνονται μόνο άτομα που μπορούν να δώσουν σχετικές πληροφορίες. Αυτό σημαίνει ότι οι πληροφορίες πρέπει να είναι εποικοδομητικές και σχετικές με την εργασία.
- Τέλος, η τελική απόφαση σχετικά με το είδος των πληροφοριών που θα γνωστοποιηθούν εναπόκειται στον υποψήφιο.

Να σημειωθεί ότι οι προσωπικές πληροφορίες σχετικά με την υγεία, τη στέγαση, ζητήματα εισοδημάτων και οι προσωπικές περιστάσεις μπορούν να έχουν ήδη συλλεχθεί κατά το στάδιο δέσμευσης πελάτη (στάδιο 1).

### Διαδικασία και μεθοδολογία



Εικόνα 1: Διαδικασία σύνταξης επαγγελματικού προφίλ



### ΣΤΑΔΙΟ 3: ΕΥΡΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

## Ζητήματα μελέτης για τον εργαζόμενο στην υποστηριζόμενη εργασία

Ο πιο σημαντικός ρόλος του εργαζομένου στην υποστηριζόμενη εργασία αφορά στην καθιέρωση καλών εργασιακών σχέσεων και την υποστήριξη των υποψηφίων έτσι ώστε να οδηγήσουν το δικό τους σχεδιασμό σταδιοδρομίας. Στη διαδικασία σύνταξης επαγγελματικού προφίλ αυτό συνεπάγεται ότι ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία πρέπει να θέσει ορισμένους στόχους για τη διαδικασία σε συνεργασία με τον υποψήφιο. Στους στόχους περιλαμβάνονται τα εξής:

- α) Η εξακρίβωση των γενικών στόχων απασχόλησης των υποψηφίων
- β) Ο καθορισμός του είδους εργασίας και εργασιακών περιβαλλόντων που είναι επιθυμητά και ρεαλιστικά
- γ) Το είδος στρατηγικών υποστήριξης που είναι απαραίτητες για την εύρεση, τη διασφάλιση και τη διατήρηση εργασίας

Το επαγγελματικό προφίλ βασίζεται στην αμοιβαία και διαρκή συζήτηση μεταξύ του υποψηφίου, του εργαζόμενου στην υποστηριζόμενη εργασία και άλλων κύριων εμπλεκομένων, όπου αυτό είναι σχετικό. Για ενίσχυση της διαδικασίας, χρησιμοποιείται ένα έγγραφο σύνταξης επαγγελματικού προφίλ<sup>2</sup>. Το παρόν έγγραφο περιέχει όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με την εργασία αναφορικά με τον υποψήφιο. Το προφίλ αποτελεί ένα ζωντανό έγγραφο που αναπτύσσεται διαρκώς και το οποίο χρειάζεται επανεξέταση ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Επιπλέον, το προφίλ αποτελεί ένα προσωπικό έγγραφο το οποίο ανήκει στον υποψήφιο. Η χρήση ενός μοναδικού εγγράφου θα διασφαλίσει επίσης ότι όλες οι πληροφορίες σχετικά με την εργασία που αφορούν τον υποψήφιο διατηρούνται με ασφάλεια σε ένα μέρος και μπορούν να μεταφερθούν εύκολα μεταξύ των εργαζομένων στην υποστηριζόμενη εργασία.

Η συχνή ενημέρωση του επαγγελματικού προφίλ ενός υποψηφίου είναι ζωτικής σημασίας για να διασφαλιστεί ότι όλες οι σχετικές πληροφορίες είναι ενημερωμένες (όπως αλλαγές συνθηκών, για παράδειγμα, στέγαση, κοινωνικές παροχές/εισόδημα) καθώς αυτό μπορεί να επηρεάσει την απασχόληση ενός υποψηφίου.

<sup>2</sup> Βλ. παράρτημα- Πρότυπο επαγγελματικού προφίλ

## Διαδικασία σύνταξης επαγγελματικού προφίλ 1 – Συλλογή σχετικών πληροφοριών:

Αυτό συνεπάγεται την οργάνωση ενός αριθμού συναντήσεων μεταξύ του υποψηφίου, του εργαζομένου στην υποστηριζόμενη εργασία και άλλα σχετικά μέρη με σκοπό τη συλλογή πληροφοριών σχετικών με την απασχόληση<sup>3</sup>. Για να αποφευχθεί η άκριτη συλλογή πληροφοριών, ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία χρειάζεται συνεχώς να έχει υπόψη του τις παρακάτω σημαντικές ερωτήσεις:

- Γιατί χρειάζομαι αυτές τις συγκεκριμένες πληροφορίες;
- Ποιες είναι οι συνέπειες της γνώσης και της αποκάλυψης των συγκεκριμένων πληροφοριών;
- Ποιες είναι οι συνέπειες της άγνοιας ορισμένων πτυχών της ζωής του υποψηφίου;
- Πόσο σχετικές με την εργασία είναι οι πληροφορίες που αφορούν συμπτώματα, κατάσταση υγείας και προσωπική ζωή;
- Πόσες πληροφορίες είναι απαραίτητες για τη διατήρηση του συστήματος συμπλήρωσης;
- Τι είδος πληροφοριών χρειάζεται να γνωρίζει κάποιος πιθανός εργοδότης και ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος να παρουσιαστούν οι πληροφορίες σε μια συνέντευξη για εργασία;

### Πρώην χρήστες ουσιών, κατάδικοι και αποφυλακισθέντες

Η σύνταξη επαγγελματικού προφίλ παρέχει μια ευκαιρία για τα άτομα να περιγράψουν την εκπαίδευση και την εξειδίκευσή τους, καθώς και για το ιστορικό απασχόλησης. Ωστόσο, πολλά άτομα μπορεί να μην έχουν αποκτήσει πιστοποιητικά εκπαίδευσης ή να μην έχουν εργαστεί ξανά. Αυτό θα μπορούσε να οφείλεται σε ένα πλήθος παραγόντων τα οποία έχουν αντίκτυπο στην διαδρομή της καριέρας τους. Παρόλο που το επαγγελματικό προφίλ εξερευνά αυτούς τους τομείς, δεν αποτελεί το κύριο σημείο εστίασης του εργαλείου, εφόσον αυτό εξερευνά και τις ικανότητες, τις δεξιότητες, τις δυνατότητες και τις προτιμήσεις εργασίας του ατόμου. Κατά συνέπεια, είναι σημαντικό το άτομο να είναι ανοικτό και ειλικρινές σχετικά με τις φιλοδοξίες σταδιοδρομίας και τα όνειρά του.

Η σύνταξη επαγγελματικού προφίλ σε αυτό το πεδίο εργασίας με άτομα πρώην χρήστες ουσιών είναι ένα πολύ σημαντικό βήμα της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας. Η έννοια της "ανθρωποκεντρικής διαδικασίας" πρέπει να επισημανθεί. Η ανάγκη για ακριβείς πληροφορίες σε σχέση με την τρέχουσα κατάσταση της εξάρτησης του πελάτη από ουσίες αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα για μια επιτυχημένη σύνταξη προφίλ. Συχνά ενδέχεται να υπάρχει έλλειψη ειλικρίνειας ή/και πληροφοριών σχετικά με την πραγματική κατάσταση από την οποία προέρχεται ο πελάτης και είναι σημαντική η εντατική σύνταξη προφίλ για να διασφαλιστεί η ακρίβεια των πληροφοριών, καθώς και τα κίνητρα, τα ενδιαφέροντα και η αντίληψη του περιβάλλοντος εργασίας.

<sup>3</sup> Leach, S. (2002): A Supported Employment Workbook - Individual Profiling and Job Matching. Jessica Kingsley Publishers, London and Philadelphia, σελ. 68ff

## Νέοι εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης (NEETS)

Οι παραδοσιακές πληροφορίες προφίλ αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της διαδικασίας. Η μεθοδολογία σύμφωνα με την οποία αυτές οι πληροφορίες αντιπαραβάλλονται απαιτεί πρόσθετη εξέταση. Για αυτή την ομάδα πελάτη η ανάγκη έκφρασης, τα όνειρα και τα οράματα αποτελούν ένα κύριο συστατικό στοιχείο που εξασφαλίζει ότι αποκτάται δέσμευση. Η εξερεύνηση των ονείρων και των προσδοκιών με αυτή την ομάδα μπορεί να αποδειχθεί δύσκολη και η πραγματοποίηση της διαδρομής που πρέπει να ακολουθηθεί μέχρι την “ιδανική” εργασία μπορεί να αποτελέσει τροχοπέδη.

Το επαγγελματικό προφίλ πρέπει να θεωρείται πάντα ένα ενεργό έγγραφο και για αυτήν την ομάδα πελάτη αυτό είναι ιδιαίτερα έντονο, καθώς οι ιδέες και οι φιλοδοξίες τους τείνουν να αλλάζουν ταχύτερα μετά από κάποια ενδεχόμενη απασχόληση σε βραχυπρόθεσμη μαθητεία, εκπαιδευτικές επισκέψεις, κ.ά.

Λόγω της φύσης της συμπεριφοράς των εφήβων και του ζητήματος της δραστηκής αλλαγής γνώμης σε σύντομο χρονικό διάστημα, μπορεί να βοηθήσει η συχνή χρήση κάποιου εργαλείου μέτρησης των ιδεών και των σχεδίων τους και εφόσον προκύψει κάποια αλλαγή να εξερευνηθεί πλήρως με τον πελάτη η συλλογιστική πίσω από αυτή την αλλαγή.

## Κοινοποίηση πληροφοριών

Όσον αφορά το ζήτημα της κοινοποίησης πληροφοριών, ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία πρέπει να λάβει υπόψη του την αρχή της επιλογής του υποψηφίου. Παρόλο που σε ορισμένες χώρες η κοινοποίηση είναι υποχρεωτική, στον εργοδότη πρέπει να κοινοποιούνται μόνο οι σχετικές πληροφορίες. Το άτομο πρέπει να δώσει τη συγκατάθεσή του για την κοινοποίηση των πληροφοριών και είναι σημαντικό, με την κοινοποίηση να παρέχονται μόνο οι πληροφορίες που είναι σχετικές με την εργασιακή κατάσταση. Για ορισμένους υποψηφίους είναι σημαντική η προετοιμασία του είδους των πληροφοριών που είναι απαραίτητες για κοινοποίηση πριν προσεγγίσουν τους εργοδότες. Όλες οι πληροφορίες πρέπει να θέτονται στο σωστό πλαίσιο και να στοχεύουν στο μέλλον με σκοπό την επιθυμητή εργασία για κάθε υποψήφιο.

## Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες

Το ζήτημα της κοινοποίησης για τους κατάδικους και τους αποφυλακισθέντες μπορεί να αποδειχθεί προβληματικό για τα άτομα και αυτό θα μπορούσε να αποτελέσει φραγμό στην λήψη απόφασης για ανάληψη εργασίας. Ανησυχούν αναφορικά με τον αρνητικό αντίκτυπο που ενδέχεται να δεχτούν από τους εργοδότες. Αυτό μπορεί να τους αποτρέψει από το να αιτηθούν για μια θέση εργασίας ή μπορεί να επιλέξουν τη μη κοινοποίηση με την ελπίδα ο εργοδότης να μην ανακαλύψει την αλήθεια.

Υπάρχει νομοθεσία και κανονισμοί σε κάθε κράτος αναφορικά με την κοινοποίηση των ποινικών καταδίκων. Οι επαγγελματίες υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να διασφαλίσουν ότι διαθέτουν ακριβείς και πρόσφατες πληροφορίες σχετικά με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς, έτσι ώστε να μπορούν να ενημερώσουν τον πελάτη και να τον υποστηρίξουν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας.

Για αυτό χρειάζεται να δοθεί συγκατάθεση από τον υποψήφιο. Αν ο υποψήφιος δεν συμφωνεί με την κοινοποίηση όταν αυτή είναι απαραίτητη, ο οργανισμός υποστηριζόμενης εργασίας δεν θα είναι σε θέση να προωθήσει τον υποψήφιο μέσω της διαδρομής προς την απασχόληση. Αν υπάρχει κάποια παραπεμπτική υπηρεσία, είναι απαραίτητο η υπηρεσία υποστηριζόμενης εργασίας να την ενημερώσει σχετικά με την άρνηση του πελάτη σε θέματα κοινοποίησης.

### Πρώην χρήστες ουσιών

Οι συνήθεις κανόνες που αφορούν την κοινοποίηση ισχύουν για αυτήν την ομάδα όσον αφορά την υποχρέωση κοινοποίησης μόνο των πληροφοριών που σχετίζονται με την εργασιακή περίσταση με την άδεια του πελάτη. Υπάρχουν περιπτώσεις, ωστόσο, κατά τις οποίες άτομα από αυτή την ομάδα πελάτη ενδέχεται να χρειάζεται να κοινοποιήσουν αυτόματα πληροφορίες, εφόσον έχουν εμπλακεί στο δικαστικό σύστημα. Σε αυτήν την περίπτωση ισχύουν οι κανόνες του εθνικού δικαστικού συστήματος αναφορικά με την κοινοποίηση (βλ. παραπάνω).

### Σχετικές πληροφορίες

Οι σχετικές πληροφορίες είναι πληροφορίες που μπορεί να έχουν θετικό ή αρνητικό αντίκτυπο στην εργασιακή κατάσταση. Οι σχετικές πληροφορίες συλλέγονται εξετάζοντας την τρέχουσα κατάσταση του υποψηφίου. Υπάρχουν νομικά και ηθικά ζητήματα που σχετίζονται με τη συλλογή πληροφοριών τα οποία πρέπει να λαμβάνονται πάντα υπόψη. Ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία πρέπει να καθοδηγείται από έναν κώδικα δεοντολογίας ο οποίος πρέπει να είναι ευρέως γνωστός και να λειτουργεί ως ενεργό εργαλείο στον οργανισμό υποστηριζόμενης εργασίας. Είναι κρίσιμο να αποφεύγονται οι πληροφορίες που βασίζονται σε προσωπικές εκτιμήσεις σχετικά με τον υποψήφιο και/ή την οικογένεια του υποψηφίου και την κατάσταση υγείας τους. Οι πληροφορίες που βασίζονται σε προσωπικές εκτιμήσεις μπορεί να οδηγήσουν στην δημιουργία στερεοτύπου του υποψηφίου και επίσης ενδέχεται να αποτελέσουν τροχοπέδη στην επίτευξη μιας καλής εργασιακής σχέσης μεταξύ του εργαζομένου στην υποστηριζόμενη εργασία και του υποψηφίου. Οι πληροφορίες πρέπει να είναι φανερές και ταυτόχρονα συγκεκριμένες, ξεκάθαρες και συνοπτικές, ενώ συνιστάται και η αποφυγή εξειδικευμένης φρασεολογίας.

Για μια ενδεικτική λίστα σχετικών πληροφοριών, ανατρέξτε παρακάτω στο παράδειγμα προτύπου<sup>4</sup> :

<sup>4</sup> Βλ. παράρτημα 1 - Πρότυπο επαγγελματικού προφίλ

- Ιστορικό απασχόλησης, είτε επίσημο είτε ανεπίσημο. Στην εργασιακή εμπειρία μπορεί να περιλαμβάνεται η εθελοντική εργασία, η εργασία σε οργανισμούς, η οικιακή εργασία, η φροντίδα παιδιών/οικογενείας, η πρακτική εργασία μέσω εκπαίδευσης, κ.ά.
- Η εκπαίδευση και τα τυπικά προσόντα (εκπαίδευση, μαθήματα και εξειδίκευση) δίνουν μια εικόνα του είδους των τομέων εργασίας που πρέπει αποτελέσουν το σημείο εστίασης και είναι σημαντικό να περιλαμβάνονται στο προφίλ. Ωστόσο, αυτό το είδος των πληροφοριών δεν αρκεί πάντα για να δώσει την πλήρη εικόνα. Συνεπώς είναι σημαντικό επίσης να εξετάσουμε τις παρακάτω πληροφορίες:
  - Σωματικές δεξιότητες – υπάρχουν σωματικές αναπηρίες που περιορίζουν τις επιλογές;
  - Γνωστικές δεξιότητες – μαθησιακές δεξιότητες και ικανότητα αξιολόγησης καταστάσεων και προσαρμογής συμπεριφοράς σε διαφορετικές καταστάσεις.
  - Προσωπικές δεξιότητες – συμπεριλαμβάνονται σημαντικές δεξιότητες που σχετίζονται με την εργασία όπως η υγιεινή, η αξιοπιστία, η ικανότητα πραγματοποίησης ανεξάρτητου ταξιδιού, κ.ά.
  - Κοινωνικές δεξιότητες – δεξιότητες και ικανότητες όσον αφορά την κατανόηση και την ερμηνεία μηνυμάτων που δίδονται από άλλα άτομα, καθώς και τις κατάλληλες ενέργειες που αυτά συνεπάγονται.
  - Γλώσσα και δεξιότητες επικοινωνίας – συμπεριλαμβανομένων και των πιθανών συγκεκριμένων αναγκών διευκόλυνσης με σκοπό την επίλυση ζητημάτων επικοινωνίας.
- Προτιμήσεις εργασίας
  - Προτιμώμενο περιβάλλον/περιβάλλον χώρος (για παράδειγμα, εργασία σε εσωτερικό ή εξωτερικό χώρο, εργασία σε μεγάλη ή μικρή εταιρεία, ήσυχο ή θορυβώδες περιβάλλον).
  - Τοποθεσία πιθανών εργοδοτών.  
Τύποι εργασιών (για παράδειγμα, διοίκηση, λιανική πώληση, τροφοδοσία, μεταποίηση, κατασκευές, οικοδόμηση, τεχνολογία πληροφορικής, μέριμνα, ειδικευμένα και ανειδίκευτη απασχόληση, ακαδημαϊκή/μη ακαδημαϊκή).
  - Ώρες εργασίας (για παράδειγμα, πλήρης ή μερική απασχόληση, συγκεκριμένες ημέρες, απογεύματα ή σαββατοκύριακα, εργασία με βάρδιες, κ.ά.).
- Χόμπι και ενδιαφέροντα

### Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες

Το επαγγελματικό προφίλ πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες αναφορικά με ποινικές καταδίκες. Συνιστάται επίσης η συμπερίληψη πληροφοριών που σχετίζονται με συγκεκριμένα ζητήματα ή συμπεριφορές οι οποίες ενδέχεται να οδηγήσουν σε επανάληψη της παραβατικής συμπεριφοράς, όπως για παράδειγμα παράγοντες άγχους, σχέσεις, κ.ά.

Αυτή η πληροφορία πρέπει να συμπεριληφθεί μετά από συναινετική συμφωνία. Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει επίσης να λάβει υπόψη του τον τρόπο αποθήκευσης και κοινοποίησης των πληροφοριών που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες με εργοδότες και άλλα μέρη. Πρέπει να συμφωνηθεί το είδος των πληροφοριών και τα μέρη στα οποία αυτές μπορούν να κοινοποιηθούν και να δοθεί η συγκατάθεση του πελάτη.

Μόνο το σχετικό και το νομικώς απαιτούμενο προσωπικό πρέπει να λάβει πληροφορίες αναφορικά με ποινικές καταδίκες. Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να διασφαλίσει ότι αυτό εναρμονίζεται με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς περί προστασίας δεδομένων που ισχύουν στο κράτος τους.

### Πρώην χρήστες ουσιών

Τα στοιχεία επαγγελματικού προφίλ ισχύουν πλήρως σε αυτή την ομάδα πελάτη και επιπρόσθετα θεωρείται πολύτιμο κάθε στοιχείο σχετικά με οποιοδήποτε προσωπικό κύκλο υποστήριξης αναφορικά με την κατάστασή τους.

### Νέοι εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης (NEETS)

Οι πληροφορίες που συγκεντρώνονται από βραχυπρόθεσμη μαθητεία συνιστώνται ως αναπόσπαστο τμήμα, καθώς αυτό βοηθάει τους νέους να κατανοήσουν μεταξύ άλλων και τις ικανότητες τους ευκολότερα παρά τις πληροφορίες που λαμβάνονται μέσω μιας θεωρητικής συζήτησης.

## Διαδικασία σύνταξης επαγγελματικού προφίλ 2 – Στρατηγικές σχεδιασμού σταδιοδρομίας και υποστήριξης:

Βάσει των συλλεγομένων πληροφοριών, ο υποψήφιος και ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία συμφωνούν στα επόμενα βήματα. Μαζί πρέπει να αποφασίσουν ποιες είναι οι ρεαλιστικές εργασίες και οι φιλοδοξίες σταδιοδρομίας για τον υποψήφιο. Αν κρίνεται απαραίτητο, μπορεί να χρησιμοποιηθεί μια βραχυπρόθεσμη μαθητεία ή μια πρόσληψη για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας ως εργαλεία σε αυτό το στάδιο της διαδικασίας.

Αφού αποφασιστεί το είδος εργασίας που θα ήθελε να επιτύχει ο υποψήφιος, το επόμενο βήμα αφορά τον καθορισμό του είδους υποστήριξης που χρειάζεται ο υποψήφιος και/ή ο πιθανός εργοδότης εντός ή εκτός του χώρου εργασίας. Η διαδικασία σύνταξης επαγγελματικού προφίλ πρέπει να στοχεύει στη διευκόλυνση της μετάβασης σε μια εργασία και στην εξασφάλιση μιας καλής αντιστοίχισης εργασίας. Αυτό σημαίνει ότι η αντιστοίχιση των δεξιοτήτων, των ικανοτήτων και των προτιμήσεων του υποψηφίου με τις αρμοδιότητες της εργασίας, τις κοινωνικές δεξιότητες και τη συνολική κουλτούρα του

χώρου εργασίας. Στη διαδικασία σύνταξης επαγγελματικού προφίλ, ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία και ο υποψήφιος πρέπει να αποφασίσουν το είδος υποστήριξης που χρειάζονται για τη μετάβασή του από την τρέχουσα κατάστασή του σε μία κατάσταση απασχόλησης. Ενδέχεται να απαιτείται ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία να λάβει υπόψη του τις ανάγκες υποστήριξης σε κρίσιμους τομείς, όπως για παράδειγμα:

- Κοινωνικές δεξιότητες
- Δυνατότητα ανεξάρτητου ταξιδιού
- Πρόσληψη για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας
- Ενίσχυση πιστοποιήσεων
- Υποστήριξη στο σπίτι/δίκτυο

Η παροχή υποστήριξης σε αυτό το στάδιο πρέπει να είναι προβλεπτική. Αυτό συνεπάγεται έγκαιρο σχεδιασμό και στρατηγική άποψη για πιθανές προκλήσεις στη μελλοντική κατάσταση απασχόλησης. Απαιτείται η εύρεση εναλλακτικών λύσεων για τα προβλήματα, η ανάπτυξη των εμπειριών κατά τη διάρκεια της διαδικασίας και η σκέψη θετικών τρόπων για παροχή πληροφοριών στους μελλοντικούς εργοδότες.

### Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες

Για αυτή την ομάδα πελάτη, η δειγματοληπτική εργασία, η εργασιακή εμπειρία και η εθελοντική εργασία συχνά θεωρούνται ως μια επιτυχημένη διαδρομή προς την απασχόληση. Αυτά παρέχουν στο άτομο την ευκαιρία να δοκιμάσουν ευκαιρίες απασχόλησης για να προσδιορίσουν εάν αυτό είναι το είδος απασχόλησης που επιθυμούν να επακολουθήσουν, καθώς και να αναπτύξουν ή να επανακτήσουν τις απαιτούμενες ικανότητες για το χώρο εργασίας, όπως η τήρηση χρονοδιαγράμματος, η επικοινωνία, η εκτέλεση εντολών, κ.ά. Παρέχουν επίσης στον εργοδότη τη δυνατότητα να διαπιστώσουν κατά πόσο το άτομο μπορεί να αντιμετωπίσει τις αρμοδιότητες μιας θέσης εργασίας και να ενσωματωθεί στο χώρο εργασίας με άλλους συναδέλφους.

Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας κατά τον ορισμό μιας δειγματοληπτικής εργασίας, εργασιακής εμπειρίας ή/και εθελοντικής εργασίας θα διενεργήσει μια αξιολόγηση κινδύνου πριν το άτομο ξεκινήσει. Η αξιολόγηση κινδύνου διεξάγεται πάντα κατά την τοποθέτηση ενός ατόμου σε κάποιο εργοδότη αλλά μπορεί να υπάρχουν συγκεκριμένα ζητήματα που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την τοποθέτηση ενός ατόμου που φέρει ποινική καταδίκη, καθώς ενδέχεται να ισχύουν για αυτούς ορισμένοι περιορισμοί λόγω του ποινικού τους μητρώου.

### Πρώην χρήστες ουσιών

Σε πολλές περιπτώσεις είναι πολύ χρήσιμο να επιτραπεί στον υποψήφιο απασχολούμενο που ανήκει σε αυτήν την ομάδα να επιστρέψει στον χώρο της εργασίας μέσω μιας περιόδου εργασιακής εμπειρίας πριν την υπογραφή εργασιακού συμβολαίου. Σε άλλες περιπτώσεις ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία πρέπει να καθοδηγήσει το άτομο καθώς αυτό κινείται σε κάποιο άλλο επαγγελματικό τομέα, εφόσον ο προηγούμενος αποτελούσε ένα επικίνδυνο περιβάλλον και το άτομο έπρεπε να απομακρυνθεί ή να ξεπεράσει τη χρήση ναρκωτικών ουσιών. Ορισμένες φορές αυτό



αποτελεί μια μακρόχρονη και δύσκολη διαδικασία επειδή περιλαμβάνει πρόσθετες προσπάθειες για την απόκτηση νέων ικανοτήτων και αρμοδιοτήτων και για την παρακολούθηση εκπαιδευτικών μαθημάτων ανεξαρτήτου ηλικίας και άλλων περιστάσεων.

### **Νέοι εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης (NEETS)**

Η χρήση πρόσθετων εργαλείων σχετικών με αυτή την ομάδα πελάτη παρέχει ευκαιρίες για εξερεύνηση και συζήτηση.

Προτεινόμενα εργαλεία: “The Wheel of Life” – [www.yourcoaching.co.uk/wheeloflife.web.pdf](http://www.yourcoaching.co.uk/wheeloflife.web.pdf)

“View From The Veranda” – [www.mareld.se/samtalstart/views-from-the-veranda/](http://www.mareld.se/samtalstart/views-from-the-veranda/)

## **Διαδικασία σύνταξης επαγγελματικού προφίλ 3 – Σχέδιο δράσης:**

Με την ολοκλήρωση του αρχικού εγγράφου επαγγελματικού προφίλ\*, πραγματοποιείται συνάντηση για να συζητηθεί και να συμφωνηθεί ένα σχέδιο δράσης. Το σχέδιο δράσης επαγγελματικού προφίλ αποτελεί ένα εργαλείο που χρησιμοποιείται στη διαδικασία σύνταξης επαγγελματικού προφίλ για την καταγραφή των διαφόρων βημάτων που είναι απαραίτητα για την επίτευξη των στόχων (για παράδειγμα, την εύρεση έμμισθης απασχόλησης) και τη μετάβαση στο επόμενο στάδιο της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας (στάδιο 3 – Εύρεση εργασίας).

Με τη συνδρομή του υποψηφίου, ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία πρέπει να κανονίσει τη συνάντηση. Ο υποψήφιος θα αποφασίσει ποιος θα πρέπει επίσης να προσκληθεί στη συνάντηση με σκοπό να τον βοηθήσει στη διαδικασία του σχεδίου δράσης, όπως μέλη οικογενείας, άλλοι επαγγελματίες, φίλοι, κ.ά.

*\* Σημείωση: Η σύνταξη επαγγελματικού προφίλ αποτελεί μια διαρκή διαδικασία και πρέπει να είναι συνεχώς ενημερωμένο*

Στο σχέδιο δράσης χρειάζεται να ξεκαθαρίζονται οι μακροπρόθεσμοι στόχοι (για παράδειγμα, η εύρεση εργασίας) και οι άμεσοι στόχοι για την επίτευξή τους. Για κάθε στόχο, χρειάζονται να λαμβάνονται αποφάσεις αναφορικά με τα εξής:-

### **Τι –**

Τι θέλει να επιτύχει ο υποψήφιος; Για παράδειγμα, απόκτηση εμπειρίας σε διαφορετικά είδη απασχόλησης (βραχυπρόθεσμη μαθητεία), ολοκλήρωση μιας πιστοποίησης. Αυτό βασίζεται στα ευρήματα στο επαγγελματικό προφίλ

### **Πώς –**

Πώς πρόκειται ο υποψήφιος να το επιτύχει αυτό; Ποιες ενέργειες/δραστηριότητες χρειάζεται να αναλάβει ο υποψήφιος; Για παράδειγμα, αναγνωρίστε τα διάφορα είδη απασχόλησης που θα ήθελαν να δοκιμάσουν.

**Ποιος –**

Ποιος είναι υπεύθυνος για την εκτέλεση της ενέργειας; Για παράδειγμα, ο υποψήφιος, ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία, κάποιο μέλος της οικογενείας, άλλοι επαγγελματίες, κ.ά.

**Πότε –**

Ορίστε ρεαλιστικά χρονικά πλαίσια για την ολοκλήρωση της ενέργειας/δραστηριότητας. Επιπλέον του ορισμού ενός χρονικού πλαισίου για κάθε ενέργεια, πρέπει να συμφωνηθεί επίσης μια ημερομηνία επανεξέτασης μεταξύ του υποψηφίου και του εργαζομένου στην υποστηριζόμενη εργασία.

**Επιτεύγματα –**

Καταγράψτε τις ενέργειες/δραστηριότητες κατά την ολοκλήρωσή τους. Αυτό πρέπει να συζητηθεί κατά το στάδιο επανεξέτασης.

Όπως συμβαίνει καθ' όλη τη διαδικασία σύνταξης επαγγελματικού προφίλ, ο υποψήφιος διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στην ανάπτυξη του σχεδίου δράσης σε συνεργασία με τον εργαζόμενο στην υποστηριζόμενη εργασία. Το σχέδιο δράσης πρέπει να συμφωνηθεί από τον υποψήφιο.

Κατά την προετοιμασία του σχεδίου δράσης, είναι σημαντικό να θυμάστε τα εξής:-

- Όλοι οι εμπλεκόμενοι πρέπει να καταλάβουν ακριβώς τι πρόκειται να συμβεί.
- Όλοι οι εμπλεκόμενοι πρέπει να έχουν ξεκάθαρη εικόνα αναφορικά με τις συγκεκριμένες αρμοδιότητές τους.
- Το πλάνο πρέπει να είναι ρεαλιστικό όσον αφορά τα χρονοδιαγράμματα.
- Το πλάνο πρέπει να επανεξετάζεται τακτικά.

**Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες**

Οι ποινικές καταδίκες ενός ατόμου μπορεί να έχουν αντίκτυπο στις εργασιακές προτιμήσεις τους. Κάθε κράτος διαθέτει τους δικούς του κανονισμούς αναφορικά με την κοινοποίηση καταδικαστικών αποφάσεων και περιορισμούς αναφορικά με το είδος απασχόλησης που μπορούν να επακολουθήσουν οι κατάδικοι και οι αποφυλακισθέντες. Αυτό θα εξαρτηθεί από την ποινική καταδίκη, το χρόνο εκτέλεσης της καταδίκης, την τωρινή ηλικία του κατάδικου και την ηλικία του κατάδικου τη στιγμή της καταδίκης. Υπάρχουν ορισμένοι τομείς απασχόλησης όπου όλες οι καταδίκες πρέπει να δηλωθούν.

**Πρώην χρήστες ουσιών**

Το σχέδιο δράσης πρέπει να λαμβάνει υπόψη το συντονισμό με άλλους κοινωνικούς και θεραπευτικούς παράγοντες που εμπλέκονται στην διαδικασία επανένταξης. Είναι κρίσιμο σε αυτό το στάδιο το άτομο να διαθέτει έναν εργαζόμενο στην υποστηριζόμενη εργασία ως κύριο επαγγελματία. Απαιτείται να δοθεί στο άτομο κύρια μελέτη και συντονισμό για να διασφαλιστεί ότι όλα τα υπόλοιπα επαγγελματικά σχέδια δράσης και επανένταξης συντονίζονται και εστιάζουν στη βοήθεια και όχι στη σύγχυση του ατόμου. Πρέπει να ληφθεί υπόψη ο χρόνος που απαιτείται και για την συνδρομή από άλλους επαγγελματίες.

## Διαδικασία σύνταξης επαγγελματικού προφίλ 4 – Επανεξέταση σχεδίου δράσης<sup>5</sup>:

Τέλος, το σχέδιο δράσης είναι κρίσιμο για τους σκοπούς παρακολούθησης. Η παρακολούθηση θα εξασφαλίσει ότι κατευθυνόμαστε στη σωστή κατεύθυνση και επίσης βοηθάει στην επιλογή εναλλακτικών στρατηγικών, εάν κριθεί απαραίτητο. Ένα σχέδιο δράσης πρέπει να περιλαμβάνει τους κύριους στόχους (τι θέλετε να επιτύχετε), τις στρατηγικές (πώς πρόκειται να τους επιτύχετε), ποιος είναι υπεύθυνος για τα στοιχεία της διαδικασίας, τα χρονοδιαγράμματα και τα επιτεύγματα/σχόλια.

Ο υποψήφιος με τη συνδρομή του εργαζομένου στην υποστηριζόμενη εργασία πρέπει να συμφωνήσει σε μια ημερομηνία για την επανεξέταση του σχεδίου δράσης. Έγκειται στην ευθύνη του εργαζομένου στην υποστηριζόμενη εργασία να οργανώσει τις συναντήσεις επανεξετάσεων και να εξασφαλίσει ότι ο υποψήφιος και άλλοι σχετικοί εμπλεκόμενοι προσκαλούνται. Κατά τη διάρκεια της συνάντησης επανεξέτασης, παρακολουθείται και καταγράφεται η πρόοδος των ενεργειών και προτείνονται εναλλακτικές στρατηγικές, εάν είναι απαραίτητο.

### Πρώην χρήστες ουσιών

Ο υποψήφιος για εργασία πρέπει πάντα να καθοδηγεί το σχέδιο δράσης. Αναφορικά με το στόχο απασχόλησης, το σχέδιο δράσης πρέπει να περιλαμβάνει μόνο τον υποψήφιο για εργασία και τον επαγγελματία υποστηριζόμενης εργασίας.

Η προσθήκη επιπλέον χρόνου ενδέχεται να απαιτείται για αυτήν την ομάδα πελάτη, καθώς συχνά αυτό είναι το πρώτο σχέδιο δράσης στο οποίο έχουν εμπλακεί αναφορικά με το σχεδιασμό για το μέλλον.

## Κατάρτιση του επαγγελματικού προφίλ

Σε πολλές παραδοσιακές υπηρεσίες για άτομα με αναπηρία και άτομα από ευάλωτες ομάδες, οι συναντήσεις πραγματοποιούνται σε κάποιο γραφείο που δεν είναι πάντα φιλικό προς το χρήστη και μπορεί να εκφοβίσει τον υποψήφιο. Στην υποστηριζόμενη εργασία, υπάρχει διαφορετική προσέγγιση. Οι λόγοι για αυτό αφορούν την υπόθεση ότι παραδοσιακές συναντήσεις δεν διευκολύνουν την ανάμειξη του χρήστη και δεν λαμβάνονται οι σχετικές πληροφορίες αποκλειστικά με συζήτηση σε συναντήσεις. Η διαδικασία σύνταξης επαγγελματικού προφίλ αποτελεί μια περισσότερο ζωντανή, δυναμική και δημιουργική διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει διάφορα εργαλεία. Ενώ διασαφηνίζονται οι ανάγκες του υποψηφίου, ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία υποστηρίζει τη συμμετοχή του υποψηφίου σε διάφορες σχετικές δραστηριότητες.

<sup>5</sup> Βλ. παράρτημα 2: Πρότυπο σχεδίου δράσης

Οι δραστηριότητες χρησιμοποιούνται ως εργαλείο της διαδικασίας σύνταξης επαγγελματικού προφίλ με σκοπό τη διευκόλυνση των υποψηφίων να λάβουν αποφάσεις σχετικά με τη μελλοντική απασχόληση και σταδιοδρομία τους. Οι δραστηριότητες πρέπει να αφορούν συγκεκριμένα την εργασία και σε αυτές μπορούν να περιλαμβάνονται επισκέψεις σε χώρους εργασίας, συνομιλία με εργοδότες, επίσκεψη στο γραφείο ευρέσεως εργασίας, δειγματοληπτική εργασία, ανάγνωση εφημερίδων, εύρεση εργασιών στο διαδίκτυο, προετοιμασία για συνέντευξη, κ.ά. Μπορεί επίσης να περιλαμβάνεται η εργασία μαζί με απασχολούμενους σε βραχυπρόθεσμη μαθητεία και απασχολούμενους σε θέσεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας. Οι δραστηριότητες που σχετίζονται με την εργασία αποτελούν επίσης ένα αποτελεσματικό εργαλείο για τη διαδικασία εύρεσης εργασίας.

Η ανάμειξη σε διαφορετικές δραστηριότητες στη διαδικασία σύνταξης επαγγελματικού προφίλ διευκολύνει μια διαδικασία περισυλλογής, ερμηνείας και παροχής σχολίων μεταξύ του εργαζομένου στην υποστηριζόμενη εργασία και του υποψηφίου. Οι διαδικασίες μπορούν να αφορούν ατομικές ή ομαδικές ασκήσεις, καθώς και ένα συνδυασμό αυτών, συμπεριλαμβανομένης της αμοιβαίας ανταλλαγής εμπειριών. Τα σχόλια σε ασκήσεις ρόλων από ομότιμα άτομα ενδέχεται να προσφέρουν πολύτιμες πληροφορίες στους υποψηφίους, οι οποίες είναι σχετικές με τη μελλοντική τους εργασία. Η διαδικασία πρέπει να ταιριάζει στα άτομα, τις φιλοδοξίες, τις ανάγκες, τις εμπειρίες και τις δυνατότητές τους.

### **Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες**

Κατά τη σύνταξη επαγγελματικού προφίλ, απαιτείται αξιολόγηση κινδύνου από τον επαγγελματία υποστηριζόμενης εργασίας τόσο για τις δραστηριότητες ένας προς έναν όσο και για τις ομαδικές δραστηριότητες. Η αξιολόγηση κινδύνου χρειάζεται να διασφαλίζει τόσο την ασφάλεια του εργαζομένου στην υποστηριζόμενη εργασία, όσο και των υπολοίπων που ενδέχεται να συμμετέχουν στις ομαδικές συναντήσεις.

### **Πρώην χρήστες ουσιών**

Για αυτήν την ομάδα συνιστάται η εργασία σε μικρές ομάδες/εργαστήρια για συμμετοχή με ομότιμα μέλη. Η συναισθηματική ταύτιση και η γνώση αναφορικά με τον τρόπο με τον οποίο οι άλλοι μπορούν να υπερβούν της δυσκολίες που αντιμετωπίζουν κατά την επανένταξη στην αγορά εργασίας αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο για αυτήν την ομάδα.

## Χρήσιμες συμβουλές αναφορικά με την σύνταξη επαγγελματικού προφίλ:

Αυτός ο οδηγός διαδικασίας αναπτύχθηκε από επαγγελματίες για επαγγελματίες. Επομένως, οι αναφερόμενες "Χρήσιμες συμβουλές" και τα στοιχεία "Τι πρέπει να αποφεύγετε" θα πρέπει να βοηθήσουν τους αναγνώστες να επωφεληθούν από την εμπειρία και τις γνώσεις των συντακτών.

### Χρήσιμες συμβουλές:

- Πρέπει να χρησιμοποιηθεί μια ανθρωποκεντρική προσέγγιση με σκοπό τη συλλογή σχετικών πληροφοριών που αφορούν την εργασία.
- Ενδυναμώστε τον υποψήφιο ώστε να λαμβάνει ενεργό μέρος σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας.
- Επιτρέψτε στον υποψήφιο να αποφασίσει.
- Επανεξετάζετε το επαγγελματικό προφίλ τακτικά.
- Ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία πρέπει να καθοδηγείται από έναν κώδικα δεοντολογίας.
- Συνοψίστε και συμφωνήστε σε ό,τι αποφασίστηκε.
- Απαιτείται εμπιστευτικότητα.  
Δημιουργήστε ένα σχέδιο δράσης και επανεξετάστε το τακτικά.

### Τι πρέπει να αποφεύγετε:

- Μην αποκαλύψετε πληροφορίες για τις οποίες δεν έχει συναινέσει ο υποψήφιος.
- Το επαγγελματικό προφίλ δεν πρέπει να αποτελεί διαδικασία αξιολόγησης.
- Αποφύγετε την επικοινωνία που δεν είναι κατάλληλη για τον υποψήφιο.
- Αποφύγετε τη σύνταξη επαγγελματικού προφίλ σε κάποιο γραφείο.  
Πρέπει να λάβει χώρα σε ένα περιβάλλον στο οποίο ο υποψήφιος ζει και αλληλεπιδρά με άλλα άτομα.
- Αποφύγετε τη συλλογή μη σχετικών πληροφοριών κατά τη διάρκεια της διαδικασίας.

## Στοχαστικές ερωτήσεις

Οι παρακάτω ερωτήσεις προορίζονται για την έναρξη περαιτέρω συζητήσεων και θα πρέπει να βοηθούν τους επαγγελματίες και τους εργαζόμενους στην υποστήριξη απασχόλησης να ανταποκρίνονται στις μεθόδους και τις προσεγγίσεις τους:

- Σε ποιες περιστάσεις ενδέχεται να είναι σχετικό το ιατρικό ιστορικό για μια ευκαιρία απασχόλησης; Σε ποια περίπτωση ενδέχεται να είναι αδόκιμο το ιατρικό ιστορικό;
- Ποιος αποφασίζει ποιες πληροφορίες είναι σχετικές και σε ποια περίπτωση;
- Τι είδους πληροφορίες μπορείτε να συλλέξετε από έναν βραχυπρόθεσμα μαθητευόμενο/εργαζόμενο για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας;
- Αν κάνατε αίτηση για μια εργασία, τι είδους πληροφορίες για τον εαυτό σας θα δίνετε σε μια συνέντευξη για εργασία;
- Ποιες μπορεί να είναι οι συνέπειες της παράλειψης πληροφοριών σε κάποιον εργοδότη;

## Σχετικά έγγραφα θέσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας (EUSE):

- Δέσμευση πελάτη
- Επαγγελματικό
- προφίλ Εύρεση εργασίας
- Υποστήριξη εντός και εκτός της θέσης εργασίας
- Απόκτηση εργασιακής εμπειρίας

## Σχετικοί οδηγοί διαδικασίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας (EUSE):

- Δέσμευση πελάτη
- Εύρεση εργασίας
- Υποστήριξη εντός και εκτός της θέσης εργασίας
- Παράρτημα 1: Πρότυπο επαγγελματικού προφίλ
- Παράρτημα 2: Πρότυπο σχεδίου δράσης

## Πρότυπο επαγγελματικού προφίλ

### ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Τίτλος:

Κος

Κα

Δις

Δδα

Κύριο όνομα: \_\_\_\_\_

Επώνυμο: \_\_\_\_\_

Διεύθυνση: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ταχ. κώδικας: \_\_\_\_\_

Ημερομηνία γέννησης: \_\_\_\_\_ Αρ. κοινωνικής πρόνοιας: \_\_\_\_\_

Αρ. τηλεφώνου οικίας: \_\_\_\_\_ Αρ. κινητού τηλεφώνου: \_\_\_\_\_

Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: \_\_\_\_\_

Πλησιέστερος συγγενής: \_\_\_\_\_

Σχέση: \_\_\_\_\_

Όνομα: \_\_\_\_\_

Διεύθυνση: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ταχ. κώδικας: \_\_\_\_\_

Αρ. επικοινωνίας ανάγκης: \_\_\_\_\_

Εργαζόμενος στην κοινωνική πρόνοια (όπου εφαρμόζεται): \_\_\_\_\_

Διεύθυνση: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Τηλ: \_\_\_\_\_

Θρήσκευμα/Δόγμα: (θέματα που ενδέχεται να επιθυμείτε να ληφθούν υπόψη, π.χ. Μουσουλμανισμός)

\_\_\_\_\_

## ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ ΣΤΗ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ

Όνομα	Σχέση με τον πελάτη	Οργανισμός (αν ισχύει)	Αρ. τηλεφώνου:

## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΓΕΙΑΣ Ή ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

<b>Περιγράψτε συνοπτικά την κατάσταση υγείας ή την αναπηρία του ατόμου</b>
<b>Περιγράψτε τον αντίκτυπο στην εργασία, αν υπάρχει</b> <i>(υποστήριξη επικοινωνίας, βοηθητική τεχνολογία, τακτικές συναντήσεις, φαρμακευτική αγωγή, κ.ά)</i>
<b>Πρόσθετες πληροφορίες</b> <i>(υποστήριξη από την οικογένεια και άλλους επαγγελματίες, συμπεριλάβετε στοιχεία επικοινωνίας)</i>

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΝΟΙΑ

Επίδομα/Σύνταξη	Ποσό	Συχνότητα (εβδομαδιαία/μηνιαία)



**ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (μέση εκπαίδευση)**

Ημερομηνίες	Σχολείο/Κολλέγιο/Πανεπιστήμιο	Πιστοποιήσεις/ Πιστοποιητικά	Βαθμολογία

**ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ**

Ημερομηνίες	Πάροχος εκπαίδευσης	Μαθήματα κατάρτισης	Πιστοποιήσεις/ Πιστοποιητικά

Άλλες σχετικές πιστοποιήσεις και εκπαίδευση (δίπλωμα οδήγησης αυτοκινήτου, δίπλωμα χειρισμού περνοφόρου οχήματος/φορτηγού κ.ά.)

**ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ (συμπεριλαμβανομένης της εργασιακής εμπειρίας)**

Ημερομηνίες Από/Έως	Όνομα εργοδοτών και στοιχεία επικοινωνίας	Τίτλος εργασίας	Κύρια καθήκοντα	Αιτία αποχώρησης

**ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑ ΚΑΙ ΧΟΜΠΙ**

Καταγράψτε τα χόμπι ή τα ενδιαφέροντα

## ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΙΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

**Προσδοκίες για εργασία**

**Προτιμώμενη σταδιοδρομία** (ιδανική σταδιοδρομία)

**Προτιμώμενες αρμοδιότητες εργασίας** (υπάλληλος γραφείου, λιανική πώληση, τροφοδοσία, πληροφορική, οικονομικά, αποθήκη, υποδοχή, κ.ά.)

**Προτιμώμενες συνθήκες εργασίας** (πλήρης ή μερική απασχόληση, εργασία την ημέρα ή το απόγευμα, εργασία καθημερινές ή σαββατοκύριακα, εργασία με βάρδιες, κ.ά.).

**Προτιμώμενο εργασιακό περιβάλλον** (εργασία σε εσωτερικό ή εξωτερικό χώρο, εργασία σε ήσυχο/θορυβώδες χώρο εργασίας, εργασία σε μικρό/μεγάλο χώρο εργασίας, κ.ά.)

**Άλλα** (για παράδειγμα, απόσταση από την οικία, προτιμώμενος τρόπος μετάβασης στην εργασία, κ.ά.)

## ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

**Καθημερινές δεξιότητες** (διαχείριση προϋπολογισμού, διαχείριση χρόνου, χρήση μαζικών μέσων μεταφοράς, κ.ά.)

**Δεξιότητες επικοινωνίας** (ομιλία, ακρόαση, γραπτός λόγος, εκτέλεση οδηγιών, κ.ά.)

**Κοινωνικές δεξιότητες** (κοινωνικές συναναστροφές, ικανότητες επικοινωνίας, ικανότητα αντιμετώπισης κοινωνικών καταστάσεων, κ.ά.)

**Εβδομαδιαίες ρουτίνες** (παρακολούθηση μαθημάτων κολλεγίου, άλλες δραστηριότητες, κ.ά.)

**Άλλα** (για παράδειγμα, απόσταση από την οικία, προτιμώμενος τρόπος μετάβασης στην εργασία, κ.ά.)

**Πρόσθετες πληροφορίες**

Υποψήφιος για εργασία \_\_\_\_\_ Εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία \_\_\_\_\_

Ημερομηνία \_\_\_\_\_ Ημερομηνία επανεξέτασης \_\_\_\_\_

<b>Τι</b>	<b>Πώς</b>	<b>Ποιος (υπεύθυνος)</b>	<b>Πότε</b>	<b>Επιτεύγματα με σχόλια</b>

**Έλαβα μέρος και συμφωνώ με το παρόν σχέδιο.**

Υπογραφή υποψηφίου για εργασία \_\_\_\_\_ Υπογραφή εργαζόμενου στην υποστηριζόμενη εργασία \_\_\_\_\_

# ΟΔΗΓΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ: Εύρεση εργασίας & δέσμευση εργοδότη

## Εισαγωγή

Στα πλαίσια της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας, η εύρεση εργασίας και η δέσμευση του εργοδότη βρίσκονται στα στάδια 3 και 4 της διαδικασίας που συνδέει τον υποψήφιο με πιθανούς εργοδότες. Οι δεξιότητες και ικανότητες του υποψηφίου εξετάζονται ως προς τη συνάφεια και τις απαιτήσεις στην ανοικτή αγορά εργασίας και επομένως, υπάρχει μια αντιστοίχιση των αναγκών απασχόλησης του υποψηφίου με τις ανάγκες του εργοδότη.



## Γιατί απαιτείται δέσμευση του εργοδότη;

Χωρίς τη βέλτιστη πρακτική στα στάδια εύρεσης εργασίας και δέσμευσης του εργοδότη, το μοντέλο της υποστηριζόμενης εργασίας δεν θα λειτουργούσε αποτελεσματικά. Οι

εργοδότες παίζουν έναν κεντρικό ρόλο στη διασφάλιση της ύπαρξης ευκαιρίας για τον υποψήφιο να εισέλθει στην αγορά εργασίας.

Επομένως, οι εργοδότες θα πρέπει να θεωρούνται ως πελάτες της παροχής υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας και έτσι, οι ανάγκες, τα προβλήματα και οι ερωτήσεις τους θα πρέπει να αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά. Για τη διαδικασία δέσμευσης του εργοδότη, ο παροχέας υπηρεσιών πρέπει να είναι επαγγελματίας και να έχει διαρκώς υπόψη του την ανάγκη του εργοδότη να ικανοποιεί την επιχειρηματική του ατζέντα και να δραστηριοποιεί την επιχείρησή του με αποδοτικό τρόπο.

## Διαδικασία και μεθοδολογία

Στο πλαίσιο της διαδικασίας εύρεσης εργασίας/δέσμευσης εργοδότη, οι ακόλουθοι διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο:

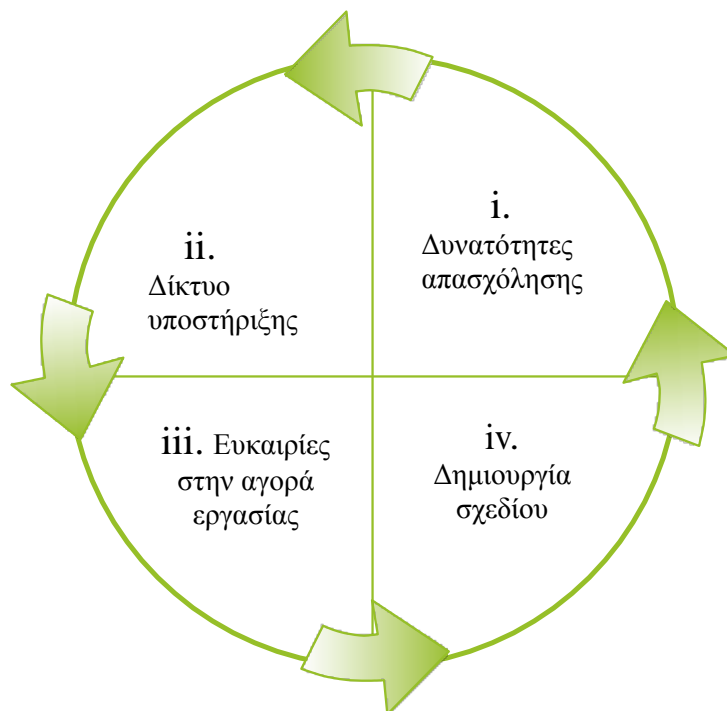
- Υποψήφιοι για εργασία
- Εργοδότες
- Εργαζόμενοι στην υποστήριξη εργασίας
- Άλλοι εργαζόμενοι στην υποστήριξη
- Συνεργάτες
- Χρηματοδότες
- Μέλη της οικογένειας και κοινωνικό δίκτυο
- Παροχείς υπηρεσιών

Αυτοί οι βασικοί εμπλεκόμενοι παίζουν όλοι σημαντικό ρόλο στο ακόλουθο διάγραμμα ροής των δραστηριοτήτων εύρεσης εργασίας και δέσμευσης εργοδότη:



### 1. Αναζήτηση εργασίας

Σε αυτό το στάδιο, η διαδικασία δημιουργίας επαγγελματικού προφίλ έχει ολοκληρωθεί και το βιογραφικό σημείωμα του υποψηφίου έχει διαμορφωθεί ή βρίσκεται σε τελικό στάδιο. Η εξοικείωση με τις δεξιότητες και τις φιλοδοξίες του υποψηφίου είναι τώρα εμφανείς και, οι πληροφορίες αυτές πρέπει να χρησιμοποιηθούν για την εύρεση κατάλληλης απασχόλησης. Ρεαλιστικοί στόχοι σχετικά με την απασχόληση θα πρέπει να τηρούνται από όλους τους εμπλεκόμενους, ενώ παράλληλα θα πρέπει να διατηρείται η εστίαση στις επιθυμίες του υποψηφίου:



Εικόνα 1: Κύκλος σχεδίασης της αναζήτησης εργασίας



**i. Δυνατότητες απασχόλησης**

Ο υποψήφιος μαζί με τον εργαζόμενο στην υποστήριξη απασχόλησης εξερευνούν και αξιολογούν τις δυνατότητες απασχόλησης και τις προοπτικές του υποψηφίου.

Αυτό το μέρος της διαδικασίας αφορά στην ανάλυση των πληροφοριών από το επαγγελματικό προφίλ και στη συσχέτισή τους με τη δυνατότητα απασχόλησης του υποψηφίου. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω συζητήσεων με τον υποψήφιο και με άλλους βασικούς εμπλεκόμενους, όπως προηγούμενους εργοδότες και άτομα από τον κοινωνικό περίγυρο.

**ii. Δίκτυο υποστήριξης**

Μέσω των συζητήσεων με τον υποψήφιο και τους βασικούς εμπλεκόμενους, εξετάζεται η πιθανή διαθέσιμη υποστήριξη και, ενδέχεται να προσδιοριστούν πρόσθετες ανάγκες υποστήριξης.

**iii. Ευκαιρίες στην αγορά εργασίας**

Θα πρέπει να εξερευνήσετε τις επιλογές που υπάρχουν στην τοπική αγορά εργασίας και επίσης, να μελετήσετε την πιθανότητα δημιουργίας και ανάπτυξης πρόσθετων ευκαιριών. Παρακάτω δίνονται ορισμένες προτάσεις που μπορούν να θεωρηθούν ως πιθανές πηγές για θέσεις εργασίας:

- Δίκτυο υποψηφίων για εργασία
- Δίκτυο των εργαζόμενων στην υποστήριξη απασχόλησης
- Άλλοι παράγοντες που εμπλέκονται στην υποστηριζόμενη απασχόληση
- Εκθέσεις πρόσληψης προσωπικού
- Επαγγελματίες προσλήψεων στον ιδιωτικό τομέα
- Τοπικοί ή κρατικοί κυβερνητικοί φορείς
- Έντυπα μέσα – τοπικά και εθνικά
- Τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές διαφημίσεις
- Επιχειρηματικοί κατάλογοι
- Εμπορικοί κατάλογοι
- Προσέγγιση πελατών μέσω τηλεφώνου και αλληλογραφίας
- Λίστες επιχειρήσεων
- Κοινωνικά μέσα όπως Twitter, Facebook κ.ά.

### Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες

Η καταδίκη κάποιου πελάτη ενδέχεται να έχει αντίκτυπο στον τομέα απασχόλησης που επιθυμούν να επακολουθήσουν. Αν συμβαίνει αυτό, ο πελάτης και ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας θα εξερευνήσουν άλλους τομείς απασχόλησης στους οποίους μπορούν να μεταφέρουν τις ικανότητές τους. Ο πελάτης και ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να συμφωνήσουν σε ένα πλάνο αναφορικά με τον τρόπο προσέγγισης της κοινοποίησης με τον επίδοξο εργοδότη.

### Πρώην χρήστες ουσιών

Το μοντέλο υποστηριζόμενης εργασίας για εργασία με εργοδότες αποτελεί ένα κύριο εργαλείο για αυτό το στοιχείο της διαδικασίας. Θα βοηθήσει στο σχεδιασμό της προσέγγισης και την εξανέμιση των μεροληπτικών ιδεών των εργοδοτών έναντι αυτής της ομάδας πελάτη.

### Νέοι εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης (NEETS)

Είναι σημαντικό για αυτήν την ομάδα πελάτη να συμφωνηθεί μια διαδικασία κοινοποίησης πληροφοριών.

#### iv. Δημιουργία σχεδίου

Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας και ο υποψήφιος θα πρέπει να καταρτίσουν και να συμφωνήσουν ένα σχέδιο για τον βέλτιστο τρόπο πραγματοποίησης επαφών με εργοδότες και εύρεσης της καταλληλότερης θέσης εργασίας.

Καθώς πρόκειται για έναν συνεχή κύκλο, ακολουθεί μια δυναμική διαδικασία.

### Πρώην χρήστες ουσιών

Όπως ισχύει και με άλλες ομάδες πελατών, θα κοινοποιούνται μόνο οι πληροφορίες που είναι σχετικές να γνωρίζει ο εργοδότης. Εφόσον η συμπεριφορά των ατόμων εντός αυτής της ομάδας πελάτη καθορίζει ως απαραίτητη την κοινοποίηση του παρελθόντος και του ιστορικού για τη χρήση ναρκωτικών ουσιών, αυτό πρέπει να γίνει με τρόπο θετικό. Οι εργαζόμενοι στην υποστηριζόμενη εργασία πρέπει να θυμούνται ότι ο εργοδότης είναι επίσης πελάτης τους και συνεπώς η ειλικρίνεια επιβάλλεται. Οι πληροφορίες από επαγγελματίες που εργάζονται με αυτήν την ομάδα πελάτη υποδεικνύουν ότι τα θετικά αποτελέσματα λαμβάνονται εφόσον η πληροφορία για παλαιότερη χρήση ναρκωτικών ουσιών κοινοποιηθεί, καθώς οι κατάλληλοι μηχανισμοί υποστήριξης μπορούν στη συνέχεια να ενεργοποιηθούν.

## 2. Προσέγγιση εργοδοτών<sup>1</sup>

Κατά την προσέγγιση εργοδοτών, υπάρχουν 5 βασικά στοιχεία:

- Συγκέντρωση πληροφοριών
- Η προσέγγιση
- Συνάντηση με τον εργοδότη
- Αντιμετώπιση των ενστάσεων
- Συμφωνία

### (i) Συγκέντρωση πληροφοριών

Πρόκειται για το θεμέλιο πάνω στο οποίο βασίζονται όλες οι περαιτέρω διαπραγματεύσεις με τους εργοδότες και τους υποψηφίους. Για το λόγο αυτό, είναι βασικό το συγκεκριμένο στάδιο της διαδικασίας να εκτελείται προσεκτικά.

**Εργοδότες** – Είναι σημαντικό, όποιος προσεγγίζει τον εργοδότη να έχει συλλέξει όλες τις σχετικές και απαραίτητες πληροφορίες για τον εργοδότη και τη φύση της επιχείρησής του. Μερικά παραδείγματα είναι το μέγεθος και η δομή της εταιρείας, ποιοι είναι οι βασικοί αρμόδιοι για τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τις προσλήψεις και ποιοι τύποι θέσεων εργασίας προσφέρονται.

Πληροφορίες μπορούν να συλλεχθούν σχετικά με τον εργοδότη μέσω διαφόρων μηχανισμών, όπως είναι η αναζήτηση στο Internet, οι επιχειρηματικοί κατάλογοι και τα άρθρα στις εφημερίδες, καθώς και οι τοπικές επαφές.

**Υποψήφιοι για εργασία** – Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία αναζήτησης εργασίας, π.χ. το επαγγελματικό προφίλ και το βιογραφικό τους σημείωμα, πρέπει να είναι διαθέσιμες τόσο στον εργαζόμενο στην υποστήριξη εργασίας όσο και στον υποψήφιο. Ο υποψήφιος και ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να λειτουργούν ως ομάδα και οι δύο θα πρέπει να είναι σαφείς σχετικά με τις επιθυμίες, τις δεξιότητες, τις φιλοδοξίες και τις ανάγκες υποστήριξης του υποψηφίου. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να συλλεχθούν μέσω της διαδικασίας δημιουργίας επαγγελματικού προφίλ και να χρησιμοποιηθούν για τη σύνταξη του βιογραφικού σημειώματος. Αυτές θα είναι επίσης εξαιρετικά χρήσιμες εάν ο υποψήφιος χρειαστεί να συμπληρώσει κάποια φόρμα αίτησης πρόσληψης.

### Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες

Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας ενεργεί εκ μέρους του ατόμου κατά την προσέγγιση εργοδοτών για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας, δειγματοληπτικής εργασίας ή εθελοντικής εργασίας. Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας θα παρακολουθήσει και θα αξιολογήσει την πρόοδο των ατόμων κατά τη διάρκεια της δειγματοληπτικής εργασίας, της εργασίας για απόκτηση εμπειρίας και της εθελοντικής εργασίας και σε αυτό συμπεριλαμβάνεται η συνεχής συνεργασία με τον εργοδότη/πάροχο θέσης εργασίας. Η άμεση υποστήριξη από τους επαγγελματίες υποστηριζόμενης εργασίας μπορεί να βοηθήσει στην απασχόληση κατάδικων και αποφυλακισθέντων. Αυτό θα συμφωνηθεί με το άτομο.

<sup>1</sup> Leach, S. (2002): A Supported Employment Workbook - Individual Profiling and Job Matching. Jessica Kingsley Publishers, London and Philadelphia, σελ. 68ff

## Πρώην χρήστες ουσιών

Είναι σημαντικό ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας να ενεργεί ως “χορηγός”, ως κάποιος που μπορεί να εγγυηθεί για τη συμπεριφορά του πελάτη παρά για τις επαγγελματικές δεξιότητές του. Για να επιτευχθεί αυτό, πρέπει να υπάρχει υψηλό επίπεδο εμπιστοσύνης με τον υποψήφιο για εργασία. Η διαχείριση άρνησης συχνά απαιτείται να γίνεται από άλλους κύριους επαγγελματίες.

## Νέοι εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης (NEETS)

Προωθήστε τον νέο σε μια εταιρεία παρά την έλλειψη εργασιακής εμπειρίας προωθώντας όλη την έννοια της υποστηριζόμενης εργασίας ως προϊόν.

Ενημερώστε τον εργοδότη αναφορικά με τις επιλογές χρηματοδότησης και τους νομοθετικούς κανονισμούς.

Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας απαιτείται να είναι βέβαιος όσον αφορά την παρουσίαση των χαρακτηριστικών και της ικανότητας του νέου.

Σε ορισμένες περιπτώσεις είναι σημαντικό να αναγνωριστεί ότι η έλλειψη εμπειρίας αποτελεί στην πραγματικότητα ένα πλεονέκτημα, καθώς αυτό μπορεί να επιτρέψει την ευκολότερη ενσωμάτωση στην νοοτροπία του χώρου εργασίας του επίδοξου οργανισμού.

Οι προσλήψεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας μπορούν να βοηθήσουν στην “προώθηση” του νέου ατόμου στην εταιρεία και αποτελούν σημαντικό παράγοντα επιτυχίας για την εισαγωγή αυτής της ομάδας στόχος στην εργασία. Αυτή η ομάδα πρέπει να συναγωνιστεί με πολλούς άλλους νέους ανθρώπους, οι περισσότεροι από τους οποίους διαθέτουν καλή εκπαίδευση, περισσότερη εμπειρία, περισσότερα κίνητρα και χωρίς τα συνοδευτικά προβλήματα του παρελθόντος. Παρόμοια με την κλασική ομάδα στόχος υποστηριζόμενης εργασίας, πολλές θέσεις εργασίας είναι αποτέλεσμα προσλήψεων για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας.

### (ii) Η προσέγγιση

Είναι ουσιαστικό να έχει προσδιοριστεί ένας συγκεκριμένος στόχος για την προσέγγιση, π.χ. για την παρουσίαση της υπηρεσίας υποστηριζόμενης εργασίας και τη διασφάλιση των ευκαιριών απασχόλησης.

Ο εργοδότης μπορεί να προσεγγιστεί είτε από τον υποψήφιο είτε από τον εργαζόμενο στην υποστήριξη απασχόλησης ή και από τους δύο μαζί. Ωστόσο, είναι βασικό, η προσέγγιση να γίνεται πάντα με τη σύμφωνη γνώμη του υποψηφίου.

Η αρχική επαφή με πιθανούς εργοδότες μπορεί να γίνει με διάφορες μεθόδους:

- Μέσω επιστολής ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Μέσω τηλεφώνου
- Επίσκεψη σε πελάτες (καλείται μερικές φορές και προσέλκυση πελατών)
- Μέσω αναφοράς από κάποιο άτομο ή κάποια εταιρεία που γνωρίζει ο εργοδότης
- Παρέχοντας μια παρουσίαση σε μια ομάδα εργοδοτών ή έναν οργανισμό

Υπάρχει ένα πλήθος πιθανού προωθητικού/διαφημιστικού υλικού, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί κατά την επαφή με εργοδότες:

- Επιχειρηματικές κάρτες
- Φυλλάδια – είναι σημαντικό να υπάρχει ξεχωριστό φυλλάδιο για τους εργοδότες
- Συστατικές επιστολές εργοδοτών
- Σχετικά δημοσιευμένα άρθρα
- DVD ή κάποιος σύνδεσμος βίντεο στον ιστότοπό σας μπορεί να είναι χρήσιμα
- Κοινωνικά μέσα όπως Twitter, Facebook κ.ά.

Θα πρέπει να ακολουθούνται οι πιο επίσημες μέθοδοι εύρεσης εργασίας και οι υποψήφιοι θα πρέπει να παροτρύνονται και να υποστηρίζονται ώστε να έρχονται απευθείας σε επαφή με εργοδότες. Οι επίσημες μέθοδοι εύρεσης εργασίας περιλαμβάνουν τη συμπλήρωση φορμών αιτήσεων πρόσληψης, τη σύνταξη επιστολών προς εργοδότες ως απάντηση σε αγγελίες, σύνταξη επιστολών και υποβολή βιογραφικού σημειώματος προς πιθανούς εργοδότες.

### Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες

Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας μπορεί να βοηθήσει και να υποστηρίξει το άτομο να ακολουθήσει τις τυπικές μεθόδους εύρεσης εργασίας, όπως εύρεση κενών θέσεων, αναζήτηση εγγράφων αίτησης, συμπλήρωση εγγράφων αίτησης, προετοιμασία για συνέντευξη, δεξιότητες για τη συνέντευξη, κ.ά. Παρέχοντας υποστήριξη στο άτομο θα αναπτύξουν τις ικανότητες αναζήτησης εργασίας τους, ώστε να μπορούν να έχουν εμπιστοσύνη στην αναζήτηση και άλλων θέσεων εργασίας στο μέλλον εφόσον χρειαστεί. Αν οι τυπικές μέθοδοι πρόσληψης και επιλογής δεν είναι επιτυχημένες, ο πελάτης και ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας μπορούν να εξερευνήσουν τη χρήση της κατεύθυνσης απόκτησης εργασιακής εμπειρίας και εθελοντικής εργασίας ως μια μέθοδο για την απόκτηση πολύτιμης εργασιακής εμπειρίας και ικανοτήτων, καθώς επίσης την επίδειξη σε εργοδότη των ικανοτήτων και δυνατοτήτων τους, με συνέπεια ο εργοδότης να γνωρίζει τις ικανότητές τους όταν προκύψουν κενές θέσεις εργασίας. Οι εργοδότες θα μπορούν επίσης να παράσχουν κάποια σύσταση για το άτομο για άλλες ευκαιρίες απασχόλησης.

### Πρώην χρήστες ουσιών

Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας δεν συμμετέχει άμεσα στη συνέντευξη για εργασία με αυτήν την ομάδα στόχος. Ωστόσο, θα πρέπει να προσεγγίσει εταιρείες για να προετοιμάσει τους εργοδότες αναφορικά με τη συγκεκριμένη κατάσταση και να αποφύγουν τις απορρίψεις λόγω προκαταλήψεων.

**Νέοι εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης (NEETS)**

Εργαστείτε περισσότερο διεξοδικά πάνω στην ανάλυση εργασίας. Πρέπει να δοθούν στους εργοδότες οι πιθανότητες να διασαφηνίσουν τις απαιτήσεις και τις συνθήκες για την επίτευξη της απασχόλησης. Αυτό μπορεί να αναπτυχθεί περαιτέρω με σχέδια δράσης.

**Συμπλήρωση φόρμας αίτησης**

Είναι πολύ σημαντικό, ο αιτών να διαβάσει προσεκτικά τις οδηγίες και να εξασκηθεί σε ένα πρόχειρο, καθώς είναι ζωτικής σημασίας να μην υπάρχουν λάθη στη φόρμα αίτησης που θα υποβληθεί. Η ανάγνωση της περιγραφής της θέσης εργασίας και η ανάγνωση της αγγελίας παρέχει στον υποψήφιο και στον εργαζόμενο στην υποστήριξη απασχόλησης μια καλή αντίληψη των δεξιοτήτων και των χαρακτηριστικών που αναζητά ο εργοδότης και της θέσης εργασίας. Είναι επίσης σημαντικό να διασφαλίζεται η σωστή ορθογραφία και χρήση της γραμματικής και ότι το χειρόγραφο του αιτούντος είναι καθαρό και ευανάγνωστο. Τυπογραφημένα αντίγραφα είναι επίσης ευπρόσδεκτα από τους εργοδότες. Εάν ο υποψήφιος έχει εμπειρία σχετική με τη θέση εργασίας, τότε θα πρέπει να αναφέρεται και να επαναλαμβάνεται, εάν χρειάζεται. Επιπλέον, τυχόν εμπειρία που έχει αποκτηθεί με εργασία και σχετικές δεξιότητες θα πρέπει επίσης να αναφέρονται. Όλες οι απαντήσεις θα πρέπει να απαντώνται πλήρως, ενώ δεν συστήνεται η χρήση παραπομπής του τύπου "βλ. βιογραφικό" σε καμία ενότητα.

Διατηρώντας ένα αντίγραφο της συμπληρωμένης φόρμας, ο υποψήφιος θα είναι σε θέση να προετοιμαστεί για τη συνέντευξη, έχοντας επίγνωση των απαντήσεων που έχει ήδη δώσει στον εργοδότη. Είναι επίσης σημαντικό να διατηρεί και ένα αντίγραφο της αγγελίας και της περιγραφής της θέσης εργασίας.

**Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες**

Ανάλογα με τους κανονισμούς και τη νομοθεσία ποινικής καταδίκης κάθε κράτους, οι εργοδότες ενδέχεται να υποβάλλουν ερώτημα σχετικά με τις ποινικές καταδίκες. Αυτό δεν σημαίνει ότι δεν θα υποβάλλουν ερώτημα ή δεν θα διεξάγουν έλεγχο ποινικού μητρώου πριν προσφέρουν τη θέση στο άτομο.

Αν κάποιος εργοδότης συμπεριλάβει μια ερώτηση στην έγγραφη αίτηση αναφορικά με τις ποινικές καταδίκες, οι πελάτες πρέπει να συμπληρώσουν την απάντηση, εάν είναι υποχρεωτικό σύμφωνα με τους κανονισμούς ποινικής δικαιοσύνης. Κάθε κράτος έχει τους δικούς του κανονισμούς και οι οργανισμοί υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να γνωρίζουν τους κανονισμούς και να ενημερώνουν τα άτομα.

Η Northern Ireland Association for the Care and Resettlement of Offenders (NIACRO), ένας εθελοντικός οργανισμός που διαθέτει περισσότερα από 35 χρόνια εμπειρίας εργασίας σε αυτόν τον τομέα, συνιστά το άτομο να δηλώσει την καταδίκη του και να υποβάλει μια ξεχωριστή δήλωση κοινοποίησης. Αυτό παρέχει στο άτομο την ευκαιρία να κοινοποιήσει

την καταδίκη του με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και να ενημερώσει τον επίδοξο εργοδότη σχετικά με το τι έχει διδαχθεί από αυτή την εμπειρία. Η οδηγία που παρέχεται από την NIACRO στον οδηγό “Engaging the Employer – A Best Practice Guide” ([www.niacro.co.uk](http://www.niacro.co.uk)) αναφέρει ότι η δήλωση κοινοποίησης πρέπει να τοποθετηθεί σε ξεχωριστό φάκελο και να φέρει σήμανση “ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ” και να απευθύνεται υπόψη του διευθυντή προσωπικού ή άλλου αρμόδιου ατόμου. Η NIACRO συστήνει ότι η δήλωση κοινοποίησης πρέπει να περιέχει πληροφορίες σχετικές με τα εξής:-

- Σε τι αφορά η καταδίκη και τι ποινή επιβλήθηκε
- Τις ειδικότερες περιστάσεις γύρω από την καταδίκη
- Πώς ενδέχεται να έχουν αλλάξει οι περιστάσεις
- Αν έχει διδαχθεί κάτι από αυτή την εμπειρία
- Θετικά αποτελέσματα και ευθύνες που έχει αναλάβει μετά την καταδίκη
- Η ειλικρίνεια αναφορικά με την κοινοποίηση της καταδίκης
- Οι λόγοι για τους οποίους ο εργοδότης πρέπει να τους δώσει μια ευκαιρία

Αν κάποιος εργοδότης δεν συμπεριλάβει μια ερώτηση στην έγγραφη αίτηση αναφορικά με τις ποινικές καταδίκες, αυτό δεν συνεπάγεται ότι δεν θα υποβάλλει περαιτέρω σχετικά ερωτήματα, καθώς αυτό μπορεί να αποτελεί άλλη διαδικασία σε μελλοντικό στάδιο.

## Επιστολές

Οι επιστολές αποστέλλονται συνήθως ως παρουσίαση του βιογραφικού ή της φόρμας αίτησης. Σε αυτές μπορεί να τονίζεται η πτυχή του βιογραφικού ή της αίτησης που σχετίζεται περισσότερο με τον συγκεκριμένο εργοδότη, είτε πρόκειται για ιστορικό απασχόλησης είτε για εκπαίδευση. Η επιστολή θα πρέπει να περιέχει τον αριθμό αναφοράς της θέσης εργασίας ή τον τίτλο της (εάν χρειάζεται) και να έχει μια δομή ως εξής:

- Πρώτη παράγραφος – Εισαγωγή και ο λόγος για τον οποίο έχει συνταχθεί.
- Δεύτερη παράγραφος – Υποδεικνύει εν συντομία το μέρος του βιογραφικού ή της φόρμας αίτησης που επισημαίνει την καταλληλότητα του αιτούντος για τη θέση εργασίας και αναφέρει ότι επισυνάπτεται βιογραφικό σημείωμα ή φόρμα αίτησης.
- Τελευταία παράγραφος – Ο υποψήφιος θα πρέπει να δηλώσει ότι είναι διαθέσιμος για συνέντευξη.

Οι επιστολές μπορούν επίσης να αποσταλούν ακόμη και χωρίς αγγελία για θέση εργασίας και τότε, η δομή θα πρέπει να είναι παρόμοια με τη γενική εισαγωγική επιστολή που περιγράφεται παραπάνω. Η βασική πτυχή είναι η πρώτη παράγραφος και θα πρέπει να προσελκύσει την προσοχή του αναγνώστη και να του κινήσει το ενδιαφέρον ώστε να γνωρίσει τον αιτούντα.

## Πρώην χρήστες ουσιών

Ειδική προσοχή απαιτείται να δοθεί αναφορικά με το ευρύτερο ιστορικό και περιβάλλον για ορισμένες εργασίες για αυτή την ομάδα πελάτη με σκοπό την αποφυγή τοποθέτησής τους σε μια ενδεχόμενη επικίνδυνη κατάσταση, για παράδειγμα, προφανείς τοποθεσίες όπου είναι εύκολα διαθέσιμες ναρκωτικές ουσίες ή/και αλκοόλ, όπως νυχτερινά κέντρα.

## Κατάρτιση του βιογραφικού σημειώματος

Σκοπός του βιογραφικού σημειώματος είναι να παροτρύνει τον εργοδότη ώστε να γνωρίσει τον υποψήφιο ώστε να συζητήσουν την καταλληλότητά του για πρόσληψη. Το βιογραφικό σημείωμα θα πρέπει να παρουσιάζεται με καθαρό και συναφή τρόπο, θα πρέπει να είναι καλογραμμένο και να μην υπερβαίνει τις 2 σελίδες. Θα πρέπει να περιέχει τις παρακάτω πληροφορίες:

- Προσωπικά στοιχεία
- Ιστορικό απασχόλησης
- Εκπαίδευση και πιστοποιήσεις
- Βασικές δεξιότητες
- Χόμπι και ενδιαφέροντα
- Συστάσεις

Τόσο το ιστορικό απασχόλησης όσο και η εκπαίδευση θα πρέπει να αναγράφονται με αντίστροφη χρονολογική σειρά. Επίσης, το μέρος με το ισχυρότερο πλεονέκτημα για τον υποψήφιο θα πρέπει να αναφέρεται μετά τα "Προσωπικά στοιχεία", είτε πρόκειται για ιστορικό απασχόλησης είτε για εκπαίδευση και πιστοποιήσεις.

Καλό θα ήταν, το βιογραφικό σημείωμα να προσαρμόζεται για τη συγκεκριμένη θέση εργασίας για την οποία κατατίθεται και, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη και το θέμα της ενημέρωσης του εργοδότη για τα προβλήματα αναπηρίας. Προκειμένου να παρουσιαστεί μια επαγγελματική εικόνα, τα παρακάτω θα πρέπει να αποφεύγονται σε ένα βιογραφικό σημείωμα:

- Διαφημιστικά κόλπα
- Μη απαραίτητα προσωπικά στοιχεία
- Αρνητικές πληροφορίες
- Μη σχετικές λεπτομέρειες
- Κενά στις ημερομηνίες
- Ανακρίβειες



**(iii) Συνάντηση με τον εργοδότη**

Το στάδιο της συνάντησης με τον εργοδότη είναι πιθανόν να συμβεί με δύο τρόπους. Πρώτον, ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα επισκεφθεί τον εργοδότη για να συζητήσουν για έναν υποψήφιο ή για την υπηρεσία υποστηριζόμενης εργασίας που προσφέρει. Δεύτερον, ο υποψήφιος θα προσκληθεί σε συνέντευξη πιθανώς μετά την υποβολή ενός βιογραφικού, μια φόρμας αίτησης πρόσληψης ή μιας επιστολής προς τον εργοδότη.

Κατά τη συζήτηση με τον εργοδότη, θα πρέπει να αναφέρονται πάντα τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας υποστηριζόμενης εργασίας, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο μπορεί να ωφελήσει την εταιρεία. Αυτό γίνεται με επίδειξη της περίπτωσης επιλογής της υποστηριζόμενης εργασίας κατά την πρόσληψη προσωπικού, με ιδιαίτερη αναφορά στην εξοικονόμηση χρόνου και χρημάτων κατά τη διαδικασία πρόσληψης.

Η παρουσίαση μπορεί να γίνει με διάφορες μορφές, από προσωπική συνάντηση με το βασικό πρόσωπο της εταιρείας έως μια επίσημη παρουσίαση προς μια ομάδα ενδιαφερόμενων από την εταιρεία. Και για τις δύο μορφές, απαιτείται επαγγελματική προετοιμασία, παρουσίαση και συμπεριφορά.

Για τη διαδικασία της επικοινωνίας, θα πρέπει να λάβετε υπόψη την ανάγκη συζήτησης με τον εργοδότη για το πώς η υπηρεσία υποστηριζόμενης εργασίας μπορεί να ικανοποιήσει τις ανάγκες του εργοδότη, δεδομένων των ικανοτήτων του υποψηφίου και τυχόν ενδοιασμών οποιουδήποτε από τα δύο μέρη.

Κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας με τον εργοδότη, θα πρέπει να θυμάστε να χρησιμοποιείτε επιχειρηματική γλώσσα και όχι ειδική φρασεολογία του τομέα υποστηριζόμενης απασχόλησης, π.χ. εκφράσεις όπως "δημιουργία προφίλ", "φυσική υποστήριξη", "ταίριασμα θέσης εργασίας" και "τεμαχισμό εργασίας" κλπ θα πρέπει να αποφεύγονται.

Ο **σχεδιασμός** θα πρέπει να γίνει λαμβάνοντας υπόψη την περιγραφή της θέσης εργασίας, την αγγελία και τις προδιαγραφές του υποψηφίου, εάν υπάρχουν. Αναλύστε τις κύριες δραστηριότητες για τη θέση εργασίας και σημειώστε τη σχετική εμπειρία και το υπόβαθρο του υποψηφίου. Σκεφτείτε τυχόν δραστηριότητες ή υποχρεώσεις που μπορούν να θεωρηθούν ως μεταφερόμενες δεξιότητες. Εξοικειωθείτε με το υπόβαθρο της εταιρείας, την κουλτούρα της, καθώς και με τις υπηρεσίες ή τα προϊόντα με τα οποία ασχολείται. Προγραμματίστε τον τρόπο με τον οποίο ο υποψήφιος θα φθάσει στο σημείο της συνέντευξης και θέστε ως στόχο την άφιξη περίπου 10 – 15 λεπτά πριν την ώρα της συνέντευξης.

**Προετοιμαστείτε** για τη συνέντευξη κρίνοντας το είδος του υποψηφίου που αναζητούν και τις ερωτήσεις που θα υποβληθούν. Δεν είναι ιδιαίτερα δύσκολο να διαπιστώσετε τον τύπο των ερωτήσεων που θα υποβληθούν στη συνέντευξη και, παρόλο που δεν είναι δυνατόν να γίνει με 100% ακρίβεια, ο υποψήφιος / εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας μπορεί να εκπλαγεί με το πόσο καλά μπορεί να προβλέψει τις πιθανές ερωτήσεις. Ελέγξτε ξανά τη φόρμα αίτησης ή το βιογραφικό και βεβαιωθείτε ότι ο υποψήφιος είναι άνετος με το ιστορικό απασχόλησης, τις ημερομηνίες, την προϋπηρεσία και την εμπειρία. Εξασκηθείτε με κάποιες ερωτήσεις και απαντήσεις και σκεφτείτε μία ή δύο ερωτήσεις που θα μπορούσατε να υποβάλετε εσείς στο άτομο που διεξάγει τη συνέντευξη. Θα υπάρχουν πάντα κάποια θέματα συζήτησης τα οποία ο υποψήφιος θέλει να αναφέρει. Επομένως, προετοιμάστε τον ώστε να διασφαλίσετε ότι αυτές οι θετικές πτυχές θα αναφερθούν στη συνέντευξη, καθώς θα ενισχύσουν την εικόνα του υποψηφίου ή θα υποδηλώσουν την ικανότητα ή την προθυμία του να αναλάβει αυτήν τη θέση – προετοιμάστε διάφορες στρατηγικές για να διασφαλιστεί η αναφορά όλων αυτών.

Η **παρουσίαση** εκείνη τη μέρα θα είναι πολύ πιο εύκολη εάν ο υποψήφιος την έχει σχεδιάσει και προετοιμάσει. Οι πρώτες εντυπώσεις είναι σημαντικές, γι αυτό φροντίστε ο υποψήφιος να ντυθεί έξυπνα, να είναι καθαρός, ευπρεπής και ευπαρουσίαστος. Θα πρέπει να γνωρίζετε ότι ο καθένας που θα έρθει σε επαφή με τον υποψήφιο, π.χ. ο υπεύθυνος υποδοχής, ο γραμματέας, το διοικητικό προσωπικό, μπορεί να έχει γνώμη στη διαδικασία επιλογής. Παροτρύνετε τον υποψήφιο να χαμογελάει, να κάθεται άνετα ακουμπώντας πίσω και να έχει μια θετική στάση. Διατηρείτε οπτική επαφή και απαντάτε στις ερωτήσεις με σαφήνεια, παραμένοντας θετικοί, φιλικοί και ενθουσιώδεις.

### **Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες**

Η έλλειψη αυτοπεποίθησης ή η υπερβολική αυτοπεποίθηση μπορεί να αποδεδειχθούν σημαντικά εμπόδια για αυτήν την ομάδα πελάτη σε συνθήκες συνέντευξης. Συχνά διαθέτουν ένα σύνολο ικανοτήτων αλλά ο φόβος της απόρριψης λόγω του ιστορικού τους απαιτεί αντιμετώπιση για να διασφαλιστεί η απρόσκοπτη συμμετοχή στη διαδικασία. Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας μπορεί να βοηθήσει στην προετοιμασία για τη συνάντηση ή τη συνέντευξη με τον εργοδότη.

### **Πρώην χρήστες ουσιών**

Η αυτοπεποίθηση είναι εξαιρετικά σημαντικό στοιχείο στις συνεντεύξεις. Πολλά μέλη αυτής της ομάδας πελάτη απαιτούν επιπρόσθετη προσπάθεια με σκοπό την ανάπτυξη της πολύ χαμηλής αυτοπεποίθησής τους. Η προετοιμασία αναφορικά με την αυτοπεποίθηση και την αντιμετώπιση της απόρριψης αποτελούν στοιχεία πρωταρχικής σημασίας σε αυτό το κρίσιμο στάδιο.

### **Νέοι εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης (NEETS)**

Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να διασφαλίσει ότι κάθε πελάτης όχι μόνο διαθέτει τη σωστή εμφάνιση για τη συνάντηση με τον εργοδότη, αλλά και τις γνώσεις σε όλα τα ζητήματα που αφορούν την απασχόληση, για παράδειγμα, γνώσεις που αφορούν τα συνδικάτα, τον τρόπο συμπλήρωσης φυλλαδίων, πληροφορίες σχετικά με γραφεία ασφάλισης και νομοθεσία σχετικά με γραφεία ευρέσεως εργασίας.

## Θέματα αναπηρίας στη συνέντευξη

Όπως όλοι γνωρίζουμε καλά, δεν έχουν όλα τα άτομα με αναπηρίες την ικανότητα να σχεδιάζουν, να προετοιμάζουν και να παρουσιάζονται για συνεντεύξεις και η ικανότητα ή μη ικανότητα του υποψήφιου θα έχει άμεση επίδραση στο πόσο μπορεί ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας να προχωρήσει, βοηθώντας τον στην αναζήτηση εργασίας και στις δεξιότητες για τη συνέντευξη. Είναι σημαντικό, ο υποψήφιος να έχει επίγνωση των θεμάτων που περιβάλλουν την αναπηρία του και να κατανοεί τις ικανότητες και τους περιορισμούς του. Οι υποψήφιοι θα πρέπει επίσης να γνωρίζουν την υποστήριξη που τους διατίθεται και τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να έχουν πρόσβαση στην υποστήριξη αυτή. Επιπλέον, ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας πρέπει να γνωρίζει τις ανάγκες υποστήριξης, καθοδήγησης και εκπαίδευσης που έχει ο υποψήφιος.

Βασικά θέματα που πρέπει να λάβει υπόψη του ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας για να βοηθήσει τον υποψήφιο να προετοιμαστεί για μια συνέντευξη είναι μεταξύ άλλων:

- Ο υποψήφιος έχει τις δεξιότητες που απαιτούνται για να προετοιμαστεί πλήρως για τη συνέντευξη και μπορεί να διδαχθεί;
- Το κτίριο είναι προσβάσιμο;
- Ο υποψήφιος μπορεί να μετακινηθεί μόνος του μέχρι την τοποθεσία της συνέντευξης;
- Τι ερωτήσεις μπορεί να υποβάλει ο εργοδότης σχετικά με θέματα αναπηρίας και ποια θέματα μπορεί να δημιουργήσουν προβλήματα;

Για τους περισσότερους ανθρώπους, μια συνέντευξη για πρόσληψη μπορεί να είναι τρομακτική εμπειρία, ειδικά όταν τα επίπεδα εμπιστοσύνης είναι χαμηλά και η εργασιακή εμπειρία περιορισμένη. Η εξάσκηση με τις τεχνικές συνέντευξης και οι ασκήσεις ρόλων μπορούν να βοηθήσουν και, επίσης, η άπλετη υποστήριξη και επαναδιασφάλιση μπορούν να ενισχύσουν τα επίπεδα εμπιστοσύνης. Λόγω της αναπηρίας, ένα άτομο μπορεί να μην έχει καλές επικοινωνιακές δεξιότητες και μπορεί να μην είναι σε θέση να ελέγξει τις κινήσεις των χεριών ή των ποδιών του. Η επικοινωνία με τον εργοδότη πριν ή μετά τη συνέντευξη μπορεί να είναι χρήσιμη ή πραγματικά ουσιαστική<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Για περισσότερες χρήσιμες συμβουλές σχετικά με τον τρόπο βοήθειας του υποψήφιου για την προετοιμασία του για τη συνέντευξη, δείτε επίσης Ryan, D.J. (2004): Job Search Handbook for People with disabilities, 2nd edition. Jist Works, Indianapolis, σελ. 161-194

## Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες

Μια συνέντευξη μπορεί να αποτελεί μια τρομακτική εμπειρία για οποιοδήποτε άτομο αλλά για έναν κατάδικο ή αποφυλακισθέντα ο φόβος και η αβεβαιότητα σχετικά με την κοινοποίηση μιας καταδίκης ενδέχεται να προσθέτουν επιπλέον πίεση. Η προετοιμασία είναι σημαντική και ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας μπορεί να βοηθήσει τον πελάτη του προσφέροντας τα παρακάτω:-

- Αξιολόγηση της περιγραφής θέσης εργασίας και των προδιαγραφών του υποψηφίου για να διασφαλιστεί ότι κατέχουν τις απαραίτητες ικανότητες και προσόντα
- Προσδιορισμός των ερωτήσεων που ενδέχεται να υποβληθούν και προετοιμασία των απαντήσεων
- Πρακτική εξάσκηση τεχνικών συνέντευξης με τη χρήση ασκήσεων ρόλων
- Ανάπτυξη αυτοπεποίθησης και τεχνικές χαλάρωσης ως προετοιμασία για τη συνέντευξη
- Πρακτικά ζητήματα, για παράδειγμα, τρόπος μετάβασης στη συνέντευξη, μεταφορά και χρόνος διαδρομής και εμφάνιση.

Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας μπορεί να επικοινωνήσει με τον εργοδότη εκ των προτέρων για παράσχει εξηγήσεις σχετικά με την καταδίκη του ατόμου με τη συγκατάθεσή του.

Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης ο εργοδότης πρέπει να εστιάσει στις ικανότητες και τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας, ωστόσο ενδέχεται να υποβάλλουν ερωτήσεις σχετικά με τις καταδίκες του πελάτη. Οι πελάτες πρέπει να είναι προετοιμασμένοι για αυτό και να φέρουν την δήλωση συγκατάθεσης μαζί τους στη συνέντευξη, έτσι ώστε να την παραδώσουν στα άτομα που διεξάγουν τη συνέντευξη για να ανοιχθεί από το επιλεγμένο άτομο για αυτή την ενέργεια. Σε αυτό το στάδιο ενδέχεται να απαιτούνται επιπρόσθετες πληροφορίες πριν τη λήψη απόφασης.

## Πρώην χρήστες ουσιών

Κατά την εργασία με αυτή την ομάδα πελάτη η προηγούμενη εργασία με εργοδότες και ομάδες εργοδοτών για τη δημιουργία ενός προγράμματος διαχείρισης διαφορετικότητας μπορεί να βοηθήσει στην άρση των εμποδίων και των προκαταλήψεων. Για αυτή την ομάδα πελάτη συνιστάται μια συστηματική προσέγγιση σχετικά με την εργασία τόσο με δημόσιους όσο και ιδιωτικούς οργανισμούς με γεωγραφικούς όρους ως μέρος της προετοιμασίας για την εύρεση εργασίας.

**(iv) Αντιμετώπιση των ενστάσεων**

Να είστε προετοιμασμένοι για ενστάσεις εκ μέρους του εργοδότη, καθώς υπάρχει πιθανότητα απογοήτευσης. Μην λαμβάνετε ποτέ μια απόρριψη προσωπικά. Στην πραγματικότητα, η έλλειψη γνώσης και επίγνωσης της υποστηριζόμενης εργασίας από τον εργοδότη, μπορεί να τους καταστήσει επιφυλακτικούς σχετικά με την εμπλοκή με την υποστηριζόμενη εργασία. Αναγνωρίζοντας τους ενδοιασμούς τους και αντιμετωπίζοντάς τους με επαγγελματικό τρόπο, η πλειονότητα των ενστάσεων μπορεί να ξεπεραστεί. Ένας καλός παροχέας υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας μπορεί να προσφέρει εκπαίδευση στο προσωπικό και να παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες και καθοδήγηση σε θέματα που αφορούν στην εργασία και την αναπηρία.

**Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες**

Οι επαγγελματίες υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να ενθαρρύνουν τους πελάτες να ζητάνε σχόλια από τον εργοδότη σε περίπτωση που η συνέντευξη ήταν ανεπιτυχής. Αυτό αποτελεί μια εποικοδομητική και χρήσιμη μέθοδο για βοήθεια στην προετοιμασία για μελλοντικές συνεντεύξεις. Επίσης, αυτό μπορεί να αποτελέσει ευκαιρία για τον οργανισμό υποστηριζόμενης εργασίας να συζητήσει με τον εργοδότη σχετικά με πρακτικές πρόσληψης και επιλογής για απασχόληση κατάδικων και αποφυλακισθέντων. Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας θα μπορούσε επίσης να προσφέρει εκπαίδευση αναφορικά με την απασχόληση κατάδικων και αποφυλακισθέντων, καθώς επίσης και να προωθήσει καλές πρακτικές απασχόλησης κατάδικων και αποφυλακισθέντων.

**Πρώην χρήστες ουσιών**

Είναι σημαντικό να παραμεριστούν οποιεσδήποτε προκαταλήψεις έναντι των εταιρειών που μεταβιβάζονται περιστασιακά στις εκπαιδευτικές ομάδες, για να αποφευχθούν οποιαδήποτε εμπόδια θα μπορούσαν να καταστήσουν την προσέγγιση εταιρειών δύσκολη. Πρέπει επίσης να ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι οι οργανισμοί απασχόλησης αποτελούν ενεργούς φορείς, που αποτελούνται από άτομα τα οποία συχνά θα μπορούσαν να εμπλέκονται σε καινοτόμα έργα λειτουργώντας σε κάποιο κοινωνικό δίκτυο, με ενδεχόμενο στόχο την αντιμετώπιση των διακρίσεων και του κοινωνικού αποκλεισμού και του αποκλεισμού από το χώρο εργασίας για πολλά μέλη της κοινωνίας.

Η εδραίωση επικοινωνίας με εταιρεία και η ανάπτυξη σχέσης για την παροχή πληροφοριών και συμβουλών διευκολύνεται η πρόσληψη και επιλογή, η εισαγωγή στην εργασία, η ανάπτυξη καριέρας και η εκπαίδευση των πελατών.

**(v) Συμφωνία**

Βεβαιωθείτε ότι ο στόχος της συνάντησης έχει επιτευχθεί και τυχόν περαιτέρω ενέργειες έχουν συμφωνηθεί με τον πιθανό εργοδότη. Μερικά παραδείγματα είναι:

- Ο εργοδότης θα ενημερώνει για τυχόν κενές θέσεις που προκύπτουν στο μέλλον
- Ο εργοδότης θα συναντηθεί με εσάς για να βρείτε και να συζητήσετε την περιοχή των θέσεων εργασίας στην εταιρεία του, προκειμένου να δείτε ποιες ευκαιρίες είναι κατάλληλες
- Η συμφωνία για μελλοντική επικοινωνία σχετικά με τις ευκαιρίες αμοιβαίας απολαβής πλεονεκτημάτων

- Η συμφωνία του επόμενου βήματος για την αντιστοίχιση ενός υποψηφίου σε μια υπάρχουσα ευκαιρία θέσης εργασίας

### 3. Ανάλυση θέσης εργασίας

Μόλις προσδιοριστεί μια κατάλληλη θέση εργασίας, διεξάγεται ανάλυση της θέσης εργασίας προκειμένου να καθοριστούν οι απαιτούμενες δεξιότητες.

Η ανάλυση της θέσης εργασίας θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Καθήκοντα της θέσης εργασίας
- Ανάλυση εργασιών
- Βασικά χαρακτηριστικά της θέσης εργασίας – φυσικά, γνωστικά, συναισθηματικά, περιβαλλοντικά, κλπ
- Απαιτούμενη παραγωγικότητα
- Απαιτούμενα πρότυπα ποιότητας
- Διαθέσιμοι μισθοί
- Ώρες/ημέρες εργασίας
- Προσβασιμότητα της θέσης εργασίας
- Θέματα υγιεινής και ασφάλειας
- Κουλτούρα της εταιρείας
- Περιβάλλον εργασίας
- Κοινωνικές πτυχές του χώρου εργασίας
- Ευκαιρίες για την παροχή υποστήριξης στη θέση εργασίας
- Δυνατότητα οργάνωσης φυσικής υποστήριξης
- Θέματα μεταφοράς

Η τεκμηρίωση της ανάλυσης θέσης εργασίας χρησιμοποιείται έπειτα ως βάση για την αντιστοίχιση ενός υποψηφίου στη θέση αυτή. Πρόκειται για ένα "live" έγγραφο και μπορεί να ανοίξει και να τροποποιηθεί ανάλογα με τις απαιτήσεις του εργοδότη.

#### **Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες**

Κάποιες από τις πληροφορίες που απαιτούνται για την ανάλυση της θέσης εργασίας, όπως καθήκοντα της θέσης εργασίας, ανάλυση αρμοδιοτήτων και ανάλυση περιβάλλοντος εργασίας, ενδέχεται να μην χρειάζεται να ληφθούν υπόψη για αυτήν την ομάδα πελάτη. Ωστόσο, μπορεί να βοηθήσουν κάποιους πελάτες με την ανάλυση των απαιτούμενων καθηκόντων και αρμοδιοτήτων και του είδους περιβάλλοντος στο οποίο εργάζονται. Καμία εργασία ή εργασιακό περιβάλλον δεν είναι όμοιο με τα υπόλοιπα, για παράδειγμα αναλογιστείτε τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητες σε κάποιο μεγάλο σούπερ μάρκετ και σε ένα μικρό κατάστημα. Όσο καλύτερα ενημερωμένος είναι ο πελάτης πριν την έναρξη εργασίας, τόσο περισσότερο επιτυχημένη θα είναι η εργασία, η πρόσληψη για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας ή η εθελοντική εργασία.

#### 4. Ταίριασμα θέσης εργασίας

Για να διαπιστωθεί εάν υπάρχει κάποια αντιστοιχία μεταξύ του υποψηφίου και της πραγματικής θέσης εργασίας, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα ακόλουθα:

- Ο υποψήφιος μπορεί να ολοκληρώσει τις εργασίες ή απαιτείται προσαρμογή της θέσης ή εκπαίδευση;
- Η θέση εργασίας ανταποκρίνεται τις φιλοδοξίες του υποψηφίου;
- Θα υπάρξει ανάγκη βοηθητικής τεχνολογίας ή/και προσαρμογών και μπορούν αυτά να οργανωθούν/χρηματοδοτηθούν;
- Ο υποψήφιος είναι διαθέσιμος για τις ώρες που απαιτεί ο εργοδότης;
- Ο υποψήφιος "ταιριάζει" στον χώρο εργασίας;
- Ο υποψήφιος αποδέχεται τις πιθανές επιπτώσεις όσο αφορά στην καταβολή κοινωνικών παροχών ή στη σύνταξη;
- Ποιο είναι το προσδοκώμενο μέλλον της θέσης εργασίας, είναι προσωρινή, μακροπρόθεσμη ή μόνιμη;
- Ο υποψήφιος μπορεί να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις του εργοδότη και, για να διαπιστωθεί αυτό, μήπως απαιτείται περίοδος εργασιακής εμπειρίας; Σε ορισμένες περιπτώσεις, μια βραχυπρόθεσμη μαθητεία ή μια πρόσληψη για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας μπορεί να είναι χρήσιμη και αποδοτική τόσο για τον υποψήφιο όσο και για τον εργοδότη.
- Υπάρχει διαθέσιμη υποστήριξη, εάν χρειαστεί, για τον υποψήφιο και τον εργοδότη;
- Απαιτείται διευθέτηση θεμάτων μεταφοράς και προσβασιμότητας;

Η περίοδος απόκτησης εργασιακής εμπειρίας μπορεί να διαρκεί για λίγες εβδομάδες, ενώ η βραχυπρόθεσμη μαθητεία ή η εργασιακή 'σκιά' θα πρέπει να διαρκεί από 1 ημέρα έως 1 εβδομάδα. Η χρονική περίοδος και οι αρμοδιότητες του υποψηφίου, του εργοδότη και του εργαζόμενου στην υποστήριξη εργασίας πρέπει να συμφωνηθούν εξ αρχής.

#### Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες

Βεβαιωθείτε πάντα ότι ο υποψήφιος για εργασία είναι ρεαλιστικός κατά την απόφασή του για κάποια θέση εργασίας. Η κοινοποίηση και η αξιολόγηση κινδύνου αποτελούν υψηλές προτεραιότητες ακόμα και για το στάδιο εργασιακής εμπειρίας. Η πρόσληψη για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας αποτελεί συχνά την συνιστώμενη κατεύθυνση για αυτήν την ομάδα πελάτη.

Ο ρόλος του επαγγελματία υποστηριζόμενης εργασίας είναι να βοηθάει τους πελάτες του να πραγματοποιήσουν ρεαλιστικές επιλογές σταδιοδρομίας για να διασφαλίσουν ένα καλό ταίριασμα θέσης εργασίας. Ανάλογα με την καταδίκη του πελάτη, αυτό μπορεί να έχει αντίκτυπο στην επιλογή σταδιοδρομίας, ακόμα και στο στάδιο απόκτησης εργασιακής εμπειρίας της διαδικασίας. Το ταίριασμα θέσης εργασίας είναι απαραίτητο για να διασφαλιστεί μια επιτυχημένη ευκαιρία πρόσληψης και απασχόλησης, καθώς αυτό αντιστοιχεί και πληροί τόσο τις ανάγκες του εργοδότη όσο και του πελάτη.

Η δειγματοληπτική εργασία, η εργασιακή εμπειρία και η εθελοντική εργασία συχνά θεωρούνται ως η σωστή κατεύθυνση προς την απασχόληση για αυτή την ομάδα πελάτη. Αυτές οι μέθοδοι θα επιδείξουν στον εργοδότη εάν ο πελάτης μπορεί να εκτελέσει τα καθήκοντά του, καθώς και εάν μπορούν να ταιριάξουν σε κάποιο οργανισμό.

### 5. Διασφάλιση της θέσης εργασίας

Εφόσον επιτευχθεί το ταίριασμα της θέσης εργασίας, θα πρέπει να συμφωνηθούν οι ακόλουθες ευθύνες και προσδοκίες:

- Εργάσιμες ώρες και μισθολογική κλίμακα
- Παροχή υποστήριξης και υπεύθυνος υποστήριξης
- Αναμενόμενη παραγωγικότητα
- Αναμενόμενη ποιότητα
- Ευθύνες του εργοδότη, των συνεργατών, του υποψηφίου και του εργαζόμενου στην υποστήριξη εργασίας σχετικά με τις απαιτήσεις υποστήριξης
- Για να διασφαλιστεί η συνεχής επιτυχία αντιστοίχισης της θέσης εργασίας, θα πρέπει να προσδιοριστεί και να συμφωνηθεί μια διαδικασία αναθεώρησης.

Με την ολοκλήρωση της συμφωνίας αυτής, συντάσσεται μια σύμβαση απασχόλησης, η οποία υπογράφεται τόσο από τον υποψήφιο όσο και από τον εργοδότη. Μπορεί επίσης να είναι χρήσιμη μια ανεπίσημη συμφωνία μεταξύ εργοδότη/εργαζόμενου και της υπηρεσίας υποστηριζόμενης εργασίας σχετικά με το είδος της υποστήριξης που θα παρασχεθεί.

### Χρονοδιαγράμματα

Είναι πολύ δύσκολο να εφαρμοστεί κάποιο χρονοδιάγραμμα σε οποιαδήποτε φάση της διαδικασίας της υποστηριζόμενης εργασίας. Ωστόσο, είναι σημαντικό να προγραμματιστούν αναθεωρήσεις ώστε να διασφαλίζεται ότι υπάρχει πρόοδος. Κάθε περίπτωση είναι ξεχωριστή, αλλά η πρώτη αναθεώρηση θα πρέπει να πραγματοποιείται αφού περάσει διάστημα όχι μεγαλύτερο του ενός μήνα από την έναρξη της εργασίας. Έπειτα, θα πρέπει να συμφωνηθούν οι ημερομηνίες για τις περαιτέρω αναθεωρήσεις. Παρόλο που δεχόμαστε ότι δεν υπάρχουν καθορισμένα χρονοδιαγράμματα, είναι σημαντικό να βρεθεί μια θέση εργασίας όσο το δυνατόν πιο γρήγορα. Ωστόσο, αυτό εξαρτάται σημαντικά από τους ακόλουθους παράγοντες:

- Διαθεσιμότητα μιας κατάλληλης θέσης εργασίας
- Πλήθος άλλων ατόμων που αναζητούν παρόμοιες θέσεις εργασίας
- Εάν ο υποψήφιος γνωρίζει τον τύπο της θέσης εργασίας που θέλει
- Πλήθος περιπτώσεων που έχει αναλάβει ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας
- Σύστημα κοινωνικής πρόνοιας
- Θέματα προσβασιμότητας
- Κοινωνική ευαισθητοποίηση των εργοδοτών
- Υποστήριξη στον υποψήφιο εκτός του δικτύου υποστηριζόμενης εργασίας
- Διαθεσιμότητα τρόπων μεταφοράς



## Συμβουλές για αποτελεσματική εύρεση εργασίας και δέσμευση εργοδοτών

Αυτός ο οδηγός διαδικασίας αναπτύχθηκε από επαγγελματίες για επαγγελματίες. Επομένως, οι αναφερόμενες "Χρήσιμες συμβουλές" και τα στοιχεία "Τι πρέπει να αποφεύγετε" θα πρέπει να βοηθήσουν τους αναγνώστες να επωφεληθούν από την εμπειρία και τις γνώσεις των συντακτών.

### Χρήσιμες συμβουλές:

- Γνωρίστε καλά τον υποψήφιο
- Λαμβάνετε πάντα τη συγκατάθεση του υποψηφίου για να ασκήσετε τη διαδικασία
- Διατηρείτε πάντα τον υποψήφιο στο κέντρο της διαδικασίας
- Γνωρίστε τους πιθανούς εργοδότες
- Παροτρύνετε τους εργοδότες που έχουν την εμπειρία της υποστηριζόμενης εργασίας να μιλήσουν με άλλους εργοδότες
- Βεβαιωθείτε ότι ο κάθε εμπλεκόμενος έχει σαφώς κατανοήσει τον ρόλο του
- Εάν ο υποψήφιος το επιθυμεί, εμπλέξτε την οικογένεια
- Αποκτήστε γνώση όλων των κινήτρων και των σχημάτων που διατίθενται για εργοδότες και μάθετε πώς αυτά επηρεάζουν τους υποψηφίους και τους εργοδότες
- Να είστε ειλικρινείς για τον υποψήφιο και τον εργοδότη, σχετικά με την υποστήριξη που απαιτείται και τα επίπεδα στα οποία μπορεί αυτή να παρασχεθεί
- Να κάνετε πάντα αυτό που υπόσχεστε και να τηρείτε τις προθεσμίες
- Φροντίστε να διατίθεται υποστήριξη όποτε απαιτείται
- Σχεδιάζετε πάντα μια επαγγελματική προσέγγιση, χρησιμοποιείτε ένα καλό πρότυπο προωθητικού υλικού, επαγγελματικών καρτών και φυλλαδίων, κλπ
- Να είστε πάντα ενημερωμένοι για τα στοιχεία των θέσεων εργασίας που προωθείτε
- Όπου είναι εφικτό, υποστηρίζετε τον υποψήφιο στην αναζήτηση μιας θέσης εργασίας

### Τι πρέπει να αποφεύγετε:

- Μην χρησιμοποιείτε υπερβολές προωθώντας τον υποψήφιο, τον εργοδότη ή την υπηρεσία
- Μην αφήνετε τον υποψήφιο, τον εργοδότη ή τους συνεργάτες χωρίς την απαιτούμενη υποστήριξη
- Μην υποθέτετε τίποτα σχετικά με τον υποψήφιο ή τον εργοδότη
- Μην υπερ-προστατεύετε τον υποψήφιο
- Μην εμπλέκεστε με εργοδότες που μπορεί να μην παρέχουν κατάλληλους χώρους εργασίας ή κατάλληλες θέσεις εργασίας
- Μην επιτρέπετε η διαδικασία να είναι πιο σημαντική από τον υποψήφιο

## Στοχαστικές ερωτήσεις

Οι παρακάτω ερωτήσεις προορίζονται για την έναρξη περαιτέρω συζητήσεων και θα πρέπει να βοηθούν τους επαγγελματίες και τους εργαζόμενους στην υποστήριξη εργασίας να ανταποκρίνονται στις μεθόδους και τις προσεγγίσεις τους:

- Είναι καλύτερα να υπάρχει ένας αποκλειστικός "υπεύθυνος εύρεσης εργασίας", ο οποίος θα εργάζεται συγκεκριμένα για την εύρεση θέσεων εργασίας και την υποστήριξη του υποψηφίου – ή θα πρέπει οι εργαζόμενοι στην υποστήριξη εργασίας να εκτελούν και τους δύο ρόλους;
- Ποιες είναι οι παράμετροι του ρόλου του εργαζόμενου στην υποστήριξη εργασίας κατά τη διαδικασία "εύρεσης εργασίας" και "δέσμευσης εργοδότη" και πώς μπορεί να διασφαλιστεί η τήρηση αυτών των παραμέτρων;
- Ποια είναι τα θέματα που πρέπει να λαμβάνετε υπόψη για να αποφασίσετε εάν θα συνοδεύσετε έναν υποψήφιο σε μια συνέντευξη με πιθανό εργοδότη;
- Ποιες είναι οι δεξιότητες που απαιτούνται για έναν εργαζόμενο στην υποστήριξη εργασίας προκειμένου να είναι αποτελεσματικός στην εύρεση θέσεων εργασίας;
- Τι κάνει ένας καλός εργοδότης για την υποστηριζόμενη εργασία;
- Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της ανάπτυξης ενός δικτύου εργοδοτών;
- Ποιες είναι οι πιθανές πτυχές εκπαίδευσης του υποψηφίου και πώς μπορείτε να τις διασφαλίσετε;

## Σχετικά έγγραφα θέσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας (EUSE):

- Εύρεση εργασίας
- Υποστήριξη στη θέση εργασίας και εκτός αυτής
- Εργασία με εργοδότες
- Υποστηριζόμενοι εργοδότες για εργοδότες
- Απόκτηση εργασιακής εμπειρίας

## Σχετικοί οδηγοί διαδικασίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας (EUSE):

- Επαγγελματικό προφίλ

# ΟΔΗΓΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ: Υποστήριξη εντός και εκτός της θέσης εργασίας

## Εισαγωγή

Όλοι χρειάζονται κάποια υποστήριξη στην αρχή μιας νέας εργασίας. Η παροχή καλής υποστήριξης στην εργασία και εκτός αυτής είναι κρίσιμη για πολλά άτομα με αναπηρίες, προκειμένου να αποκτήσουν και να διατηρήσουν μια αμειβόμενη απασχόληση στην ανοικτή αγορά εργασίας.

Η υποστήριξη στην εργασία και εκτός αυτής αποτελεί το στάδιο 5 στη διαδικασία 5 σταδίων της υποστηριζόμενης εργασίας. Η αποτελεσματική υποστήριξη στην εργασία και εκτός αυτής αποτελεί ένα από τα κεντρικά στοιχεία της υποστηριζόμενης εργασίας, γεγονός που την καθιστά διαφορετική από τις παραδοσιακές υπηρεσίες διαμεσολάβησης για εξεύρεση εργασίας. Η έρευνα έχει αποδείξει ότι οι υποστηριζόμενοι χώροι εργασίας είναι πιο σταθεροί από τους μη υποστηριζόμενους για τα ίδια άτομα με αναπηρίες<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> Doose, S. (2007): Unterstützte Beschäftigung – Berufliche Integration auf lange Sicht. Lebenshilfe Verlag, Marburg

Η υποστήριξη στην εργασία και εκτός αυτής σχετίζεται τόσο με την έναρξη μιας νέας εργασίας όσο και με τη διατήρηση της θέσης εργασίας για μια χρονική περίοδο. Η υποστήριξη που παρέχεται εξαρτάται από τις ξεχωριστές ανάγκες του εργαζόμενου. Ορισμένα άτομα χρειάζονται υποστήριξη για την εκμάθηση μιας νέας εργασίας στην εταιρεία και προτιμούν να έχουν έναν εργαζόμενο της υποστήριξης εργασίας τακτικά στον χώρο εργασίας τους, ενώ άλλοι χρειάζονται υποστήριξη για να αναλάβουν έναν νέο επαγγελματικό ρόλο ή για να αντιμετωπίσουν θέματα με συνεργάτες και προτιμούν να λαμβάνουν την υποστήριξη αυτή εκτός του εργασιακού χώρου.

Για να ορίσει τον κατάλληλο τύπο και το επίπεδο της υποστήριξης, ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να συζητήσει με τον εργαζόμενο, τον εργοδότη, τους συναδέλφους και επιλεγμένα άτομα που εμπλέκονται στη ζωή του εργαζόμενου. Αυτό θα πρέπει να γίνεται τακτικά ώστε να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα και η χρησιμότητα της υποστήριξης. Είναι σημαντικό να καταστεί ο ρόλος του εργαζόμενου στην υποστήριξη εργασίας σαφής και κατανοητός για όλους τους εμπλεκόμενους.

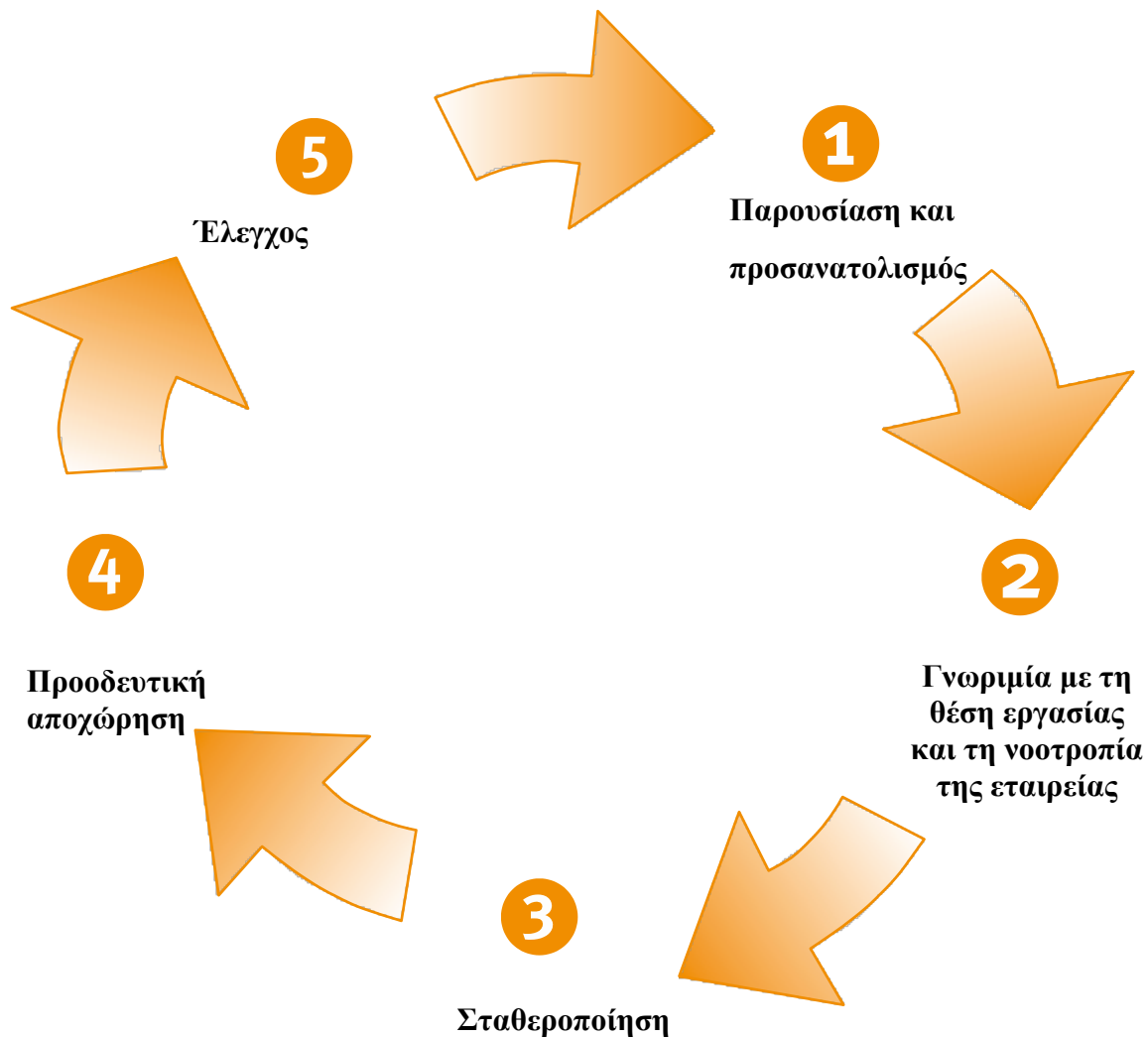
Το πού, πώς και από ποιον θα πρέπει να παρέχεται η υποστήριξη εξαρτάται από τις ανάγκες του εργαζόμενου και τους πόρους του εργοδότη. Το μέγεθος της υποστήριξης που διατίθεται στον χώρο εργασίας διαφέρει από εταιρεία σε εταιρεία. Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να παρέχει υποστήριξη στην εργασία μόνο όταν η φυσική υποστήριξη που διατίθεται στην εταιρεία δεν επαρκεί για την ικανοποίηση των αναγκών του εργαζόμενου. Το ίδιο ισχύει και για την υποστήριξη που παρέχεται εκτός της θέσης εργασίας. Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να ενθαρρύνει τη φυσική υποστήριξη εκτός του χώρου εργασίας, δηλ. παραπομπή του εργαζόμενου σε επαγγελματίες που μπορούν να τον βοηθήσουν με οικονομικά ή οικογενειακά θέματα, γλωσσικά προβλήματα, θέματα ψυχικής υγείας, κλπ.

Εκτός από την απευθείας υποστήριξη του απασχολούμενου, ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να παρέχει υποστήριξη στους συναδέλφους και τους προϊσταμένους στην εταιρεία. Αυτός ο τρόπος υποστήριξης μπορεί να βοηθήσει του συναδέλφους στην εκπαίδευση και υποστήριξη του νέου απασχολούμενου, καθώς και τον εργοδότη στη δημιουργία εταιρικών διαδικασιών προσβάσιμων σε άτομα με αναπηρίες. Η αποτελεσματική υποστηριζόμενη εργασία θα αναγνωρίσει τις απαιτήσεις της εταιρείας και θα παρέχει καθοδήγηση για προσαρμογές και αλλαγές που θα διευκολύνουν την επιτυχημένη εργασία των ατόμων με διαφορετικές ικανότητες.

Όταν ο τύπος και το επίπεδο της υποστήριξης καθοριστούν, τότε θα πρέπει να τεκμηριωθούν σε ένα ξεχωριστό πλάνο δράσης, στο οποίο θα δηλώνεται ο υπεύθυνος για την κάθε ενέργεια και το χρονοδιάγραμμά τους. Το πλάνο θα πρέπει να συμφωνηθεί με όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Το πλάνο θα πρέπει να αναθεωρείται και να ενημερώνεται τακτικά, σύμφωνα με την ανάπτυξη και τις τρέχουσες ανάγκες των απασχολούμενων.

## Διαδικασία και μεθοδολογία

Το ακόλουθο μοντέλο δηλώνει τα βήματα δράσης που προτείνονται για την παροχή σωστής υποστήριξης σε έναν απασχολούμενο με αναπηρία. Κατά τη διάρκεια της όλης διαδικασίας, ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να συνειδητοποιήσει ότι ο χρόνος και το επίπεδο της υποστήριξης που απαιτείται εξαρτάται από τον απασχολούμενο, τους συναδέλφους, τον εργοδότη και τις ανάγκες αυτών.



Εικόνα 1: Η διαδικασία της υποστήριξης εργασίας

### **Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες**

Η παροχή υποστήριξης εντός και εκτός της θέσης εργασίας ενδέχεται να αποτελεί μια νέα έννοια για αυτή την ομάδα πελάτη. Η υποστήριξη που παρέχεται από τους οργανισμούς συχνά ολοκληρώνεται όταν ο πελάτης ξεκινήσει την απασχόληση, ωστόσο αυτή μπορεί να αποτελεί μια κρίσιμη περίοδος για τον πελάτη και για τον εργοδότη/συναδέλφους. Η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη φυσική υποστήριξη μέσω συναδέλφων εντός του χώρου εργασίας και μέσω της οικογένειας/φροντιστή και φίλων εκτός του χώρου εργασίας μπορεί να παράσχει υποστήριξη στον πελάτη. Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να συνεχίσει να παράσχει διαρκή υποστήριξη εντός και εκτός της θέσης εργασίας, αν αυτό απαιτείται. Αυτό πρέπει να συζητηθεί με τον πελάτη, εφόσον επιθυμεί τη συνέχιση της υποστήριξης και επίσης την παροχή υποστήριξης εντός ή εκτός της θέσης εργασίας, ανάλογα με το τι αποφασιστεί ότι του ταιριάζει καλύτερα. Επιπλέον, οι εργοδότες απαιτούν διαρκή υποστήριξη και οι επαγγελματίες υποστηριζόμενης εργασίας οφείλουν να συνεχίσουν την παροχή υποστήριξης αλλά δεν θα πρέπει να αναλάβουν το ρόλο του εργοδότη.

### **Πρώην χρήστες ουσιών**

Για αυτή την ομάδα πελάτη δεν είναι απαραίτητη η μετάβαση του επαγγελματία υποστηριζόμενης εργασίας στην εταιρεία για την εκπαίδευση του νέου υπαλλήλου. Αντίθετα, η φυσική υποστήριξη στο χώρο εργασίας αποτελεί τη συνιστώμενη μέθοδο. Αυτή η μέθοδος έχει αποδειχθεί ως αποτελεσματική αναφορικά με την κοινωνική ένταξη στο χώρο εργασίας και την αποτροπή υποτροπών.

### **Νέοι εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης (NEETS)**

Η ολιστική προσέγγιση είναι σημαντική. Όσο το δυνατόν νωρίτερα πρέπει να ταυτοποιηθούν ξεκάθαρες παράμετροι ευθύνης σε τομείς υποστήριξης μεταξύ του εργοδότη και του επαγγελματία υποστηριζόμενης εργασίας.

Η τήρηση του σχεδίου δράσης στο προσκήνιο όλων των εμπλεκομένων είναι ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο για αυτή την ομάδα πελάτη. Αυτό επιτρέπει στον νέο να συνειδητοποιήσει και να κατανοήσει τα βήματα που λαμβάνονται σύμφωνα με το σχέδιο και τις απαιτούμενες ενημερωμένες αναθεωρήσεις.

## 1. Παρουσίαση και προσανατολισμός

Η φάση παρουσίασης και προσανατολισμού ξεκινά όταν ο απασχολούμενος αρχίσει να εργάζεται στην εταιρεία. Στόχος της φάσης αυτής είναι η παρουσίαση του απασχολούμενου στους συναδέλφους και τους προϊστάμενους. Ο απασχολούμενος ενημερώνεται για τις εργασίες που αναμένεται να εκτελεί και για σημαντικές πτυχές της εταιρείας. Στο τέλος αυτής της φάσης, θα πρέπει να συμφωνηθεί ένα μεμονωμένο πλάνο δράσης σχετικά με την απαιτούμενη εκπαίδευση και την υποστήριξη εργασίας.

Η υποστήριξη εργασίας θα μπορούσε να εξεταστεί στο πλαίσιο της διαχείρισης ανομοιοτήτων. Η γενική ερώτηση είναι το πώς η εταιρεία μπορεί να δεχθεί άτομα με διαφορετικές ικανότητες και ανάγκες έτσι, ώστε αυτά να εργάζονται με επιτυχία και να αισθάνονται άξια μέλη του οργανισμού. Ο απασχολούμενος υποστηρίζεται ώστε να συμμετέχει σε όλες τις κανονικές διαδικασίες παρουσίασης, δοκιμασίας, απόδοσης και ανάπτυξης των απασχολούμενων. Η υποστήριξη εργασίας βοηθά τους συναδέλφους στην εκπαίδευση και υποστήριξη του νέου απασχολούμενου, όσο το δυνατόν περισσότερο, βοηθά τον εργοδότη στη δημιουργία εταιρικών διαδικασιών προσβάσιμων σε άτομα με αναπηρίες και, επίσης, βοηθά τον απασχολούμενο στην ανάληψη ενός νέου επαγγελματικού ρόλου και στην ανάπτυξη των δυνατοτήτων του.

Από νωρίς στη διαδικασία αυτή, ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να προσπαθεί να ενθαρρύνει τη φυσική υποστήριξη. Για παράδειγμα, μπορεί να ζητηθεί σε έναν συνάδελφο να αναλάβει ρόλο μέντορα, προκειμένου να διευκολύνει την ενσωμάτωση του νέου απασχολούμενου. Ο μέντορας θα πρέπει να αναλάβει τον ρόλο αυτό εθελοντικά και να διαθέτει τις απαιτούμενες κοινωνικές και επαγγελματικές δεξιότητες. Ένα τέτοιο σύστημα θα μπορούσε να αποτελεί χρήσιμο εργαλείο, το οποίο η εταιρεία θα μπορεί να χρησιμοποιήσει για την ενσωμάτωση όλων των νέων απασχολούμενων σε αυτήν. Αυτή είναι η φυσική υποστήριξη.

Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας πρέπει να εμπλέξει τον απασχολούμενο, τον εργοδότη, τους συναδέλφους και επιλεγμένα άτομα του περιβάλλοντος του απασχολούμενου, προκειμένου να καθορίσει την υποστήριξη που απαιτείται. Εάν υπάρχουν προβλήματα στην προσωπική ζωή του απασχολούμενου (π.χ. σχετικά με την υγεία, το σπίτι, οικονομικά προβλήματα, οικογενειακά θέματα ή άλλες δυσκολίες), ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να ζητήσει τη βοήθεια σχετικών επαγγελματιών.

Προκειμένου να συνθέσει ένα λεπτομερές σχέδιο δράσης, ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να ορίσει τη διαφορά μεταξύ των δεξιοτήτων του απασχολούμενου και των απαιτήσεων της θέσης εργασίας. Όταν ο απασχολούμενος γνωρίζει τις αρμοδιότητές του και ο εργοδότης έχει επισημάνει την υποστήριξη/εκπαίδευση που παρέχεται κανονικά, τότε ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας και ο απασχολούμενος θα πρέπει να εξετάσουν και να συζητήσουν τις αρμοδιότητες. Ο απασχολούμενος θα πρέπει, όσο το δυνατόν λεπτομερέστερα, να

προσπαθήσει να εξηγήσει πόση βοήθεια θα χρειαστεί, εκτός της κανονικής υποστήριξης που παρέχεται από την εταιρεία. Ο απασχολούμενος θα πρέπει να δηλώσει πώς και από ποιόν θα ήθελε να έχει επιπλέον υποστήριξη/εκπαίδευση. Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας και ο απασχολούμενος θα πρέπει στη συνέχεια να συναντηθούν με τον εργοδότη για να συζητήσουν με ποιον τρόπο και από ποιον θα πρέπει να παρασχεθεί η επιπλέον υποστήριξη στον χώρο εργασίας. Οι συζητήσεις αυτές οδηγούν στην ανάπτυξη ενός ατομικού σχεδίου δράσης.

Το ατομικό σχέδιο δράσης θα πρέπει να είναι λεπτομερές και να δηλώνει ποιος θα είναι υπεύθυνος για την κάθε ενέργεια, καθώς και το αντίστοιχο χρονοδιάγραμμα. Στο σχέδιο αυτό θα πρέπει να περιλαμβάνονται θέματα εργασίας, καθώς και προσωπικά θέματα, τα οποία μπορούν να επηρεάσουν την απόδοση του απασχολούμενου στην εργασία. Οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες όλων των εμπλεκόμενων θα πρέπει να επισημανθούν και να ενημερωθούν όλοι. Εάν υπάρχουν πτυχές που πρέπει να εξετασθούν ή μπορούν να βελτιωθούν, αυτές θα πρέπει επίσης να επισημανθούν, ενώ θα πρέπει να ενημερωθούν και όσοι είναι υπεύθυνοι για αυτές. Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας μπορεί να χρησιμοποιήσει θετικά παραδείγματα από προηγούμενες περιπτώσεις, προκειμένου να αντιμετωπίσει τέτοια θέματα.

Θα υπάρχει συνεχής μελέτη κατά τη διάρκεια της διαδικασίας υποστήριξης. Αυτό το σημαντικό στοιχείο απαιτεί από τον εργαζόμενο στην υποστήριξη εργασίας να επικοινωνεί με τους σχετικούς εμπλεκόμενους, προκειμένου να διασφαλίσει ότι η υποστήριξη είναι αποτελεσματική και απαραίτητη. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να αναπτύξει αξιόπιστες, επαγγελματικές σχέσεις με όλους τους εμπλεκόμενους, διασφαλίζοντας έτσι ότι όλοι είναι ευχαριστημένοι και ικανοποιημένοι από την υποστήριξη που λαμβάνουν. Πρέπει επίσης να διασφαλιστεί ότι τυχόν στρατηγικές και προσαρμογές υποστήριξης που υλοποιεί ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας, ταιριάζουν με τη νοοτροπία της εταιρείας.

### **Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες**

Για αυτή την ομάδα πελάτη υπάρχει ο κίνδυνος αποτυχίας της πρόσληψης για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας ή της εργασίας λόγω παραγόντων εκτός του χώρου εργασίας, όπως προβλήματα στέγασης/κατοικίας, κίνδυνος επανάληψης παραβατικής συμπεριφοράς ή αντικοινωνική συμπεριφορά. Η παροχή διαρκούς υποστήριξης εντός και εκτός της θέσης εργασίας βοηθάει στην παρακολούθηση αυτών των παραγόντων πριν την επιδείνωση της κατάστασης και το ενδεχόμενο ο πελάτης να απολέσει την θέση εργασίας του. Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας μπορεί να παράσχει υποστήριξη στον πελάτη καθώς και συνεργασία και υποστήριξη στον εργοδότη για την αντιμετώπιση οποιωνδήποτε ζητημάτων που ενδέχεται να προκύψουν. Αυτό αποτελεί έναν κύριο παράγοντα επιτυχίας για την υποστηριζόμενη εργασία αναφορικά με την παροχή υποστήριξης εντός και εκτός της θέσης εργασίας. Η χρονική διάρκεια για την οποία ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας θα παράσχει υποστήριξη εξαρτάται από κάθε περίπτωση πελάτη.



### Πρώην χρήστες ουσιών

Λόγω των στατιστικών και της υψηλής πιθανότητας επιστροφής στην χρήση ουσιών σε περιόδους άγχους ή αγωνίας, είναι σημαντική η εκπαίδευση των εργοδοτών, των κύκλων φυσικής υποστήριξης και των επαγγελματιών υποστηριζόμενης εργασίας ώστε να είναι σε θέση να παρατηρήσουν πιθανές περιοχές υποτροπής. Η εργασία ή κάποια διένεξη στο χώρο εργασίας μπορεί συχνά να πυροδοτήσει κάποια υποτροπή για αυτή την ομάδα πελάτη. Η έγκαιρη παρέμβαση σε μια τέτοιου είδους κρίση μπορεί να βοηθήσει το άτομο να ξεπεράσει μια πιθανή υποτροπή.

### Νέοι εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης (NEETS)

Η συνεχή επαφή με τον επαγγελματία υποστηριζόμενης εργασίας αποτελεί πάντα ένα κύριο παράγοντα επιτυχίας για όλους όσους εμπλέκονται στη διαδικασία υποστηριζόμενης εργασίας. Για αυτή την ομάδα πελάτη είναι σημαντική η ειδικότερη έμφαση που πρέπει να δοθεί για να διασφαλιστεί ότι οποιοδήποτε ζήτημα προκύψει αντιμετωπίζεται έγκαιρα, καθώς συχνά οι νέοι δεν είναι τόσο υπομονετικοί.

Η σημασία των μεντόρων στους χώρους εργασίας πρέπει να επισημανθεί. Κι αυτό επειδή παρέχουν ευκαιρίες για τη δόμηση σχέσεων.

## 2. Γνωριμία με τη θέση εργασίας και τη νοοτροπία της εταιρείας

Σε αυτήν τη φάση, έμφαση πρέπει να δοθεί στην εκμάθηση των αρμοδιοτήτων, στη δημιουργία επαγγελματικών σχέσεων με τους συναδέλφους και στην καλύτερη κατανόηση της νοοτροπίας της εταιρείας. Ένας στόχος αυτής της φάσης είναι ο νέος απασχολούμενος να μπορεί να εκτελεί τις αρμοδιότητές του σύμφωνα με τα πρότυπα της εταιρείας και τις ικανότητές του. Ένας άλλος στόχος είναι ο απασχολούμενος να γίνει αποδεκτός ως πολύτιμος συνάδελφος και να συμπεριληφθεί στην ομάδα εργασίας.

Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας μπορεί να πραγματοποιήσει μια αρχική ανάλυση αρμοδιοτήτων προκειμένου να διαπιστώσει ποιο είναι το καταλληλότερο άτομο για να ενημερώσει και να εκπαιδεύσει τον απασχολούμενο για την εκτέλεση των συγκεκριμένων αρμοδιοτήτων. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα εργαστεί στον ίδιο χώρο εργασίας με τον απασχολούμενο, ενώ σε άλλες περιπτώσεις, ο μέντορας/συνάδελφος ή άλλα άτομα στην εταιρεία ενδέχεται να είναι καταλληλότεροι για την επίδειξη του ρόλου.

Οι ακόλουθες ερωτήσεις είναι βασικές για την ολοκλήρωση της ανάλυσης των αρμοδιοτήτων:

- Ποια είναι τα βήματα της αρμοδιότητας;
- Ποια είναι η σειρά των βημάτων;
- Ποιο είναι το περιεχόμενο της αρμοδιότητας στη διαδικασία της εργασίας;
- Ποια είναι τα σημεία επαφής με τους άλλους συναδέλφους;
- Ποιο είναι το σύνηθες χρονικό πλαίσιο για την αρμοδιότητα;
- Τι υλικό απαιτείται για την αρμοδιότητα;
- Υπάρχει ιδανικός (ή εξατομικευμένος) τρόπος εκτέλεσης της εργασίας στην εταιρεία;

- Ποια είναι τα πιθανά προβλήματα;
- Πώς θα ξέρω ότι η εργασία έχει ολοκληρωθεί με επιτυχία;

Για την εκπαίδευση για νέες αρμοδιότητες, οι συνήθεις διαδικασίες της εταιρείας θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν όσο το δυνατόν περισσότερο και να καταστούν προσβάσιμες στον απασχολούμενο. Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα βοηθήσει τους συναδέλφους στην εκπαίδευση και υποστήριξη του απασχολούμενου, όσο αυτό είναι εφικτό.

Ο μέντορας μπορεί να αναλάβει ένα σημαντικό ρόλο σε αυτήν τη φάση ως ειδικός για τις αρμοδιότητες, τις διαδικασίες της εταιρείας και τις δυνατότητες για προσαρμογή. Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας συντονίζει τη διαδικασία με βάση το ατομικό σχέδιο δράσης, οργανώνει τις συναντήσεις με τους εμπλεκόμενους και διασφαλίζει ότι ο απασχολούμενος λαμβάνει την υποστήριξη που χρειάζεται.

Είναι επίσης σημαντικό να συμβάλει στη διευκόλυνση της κοινωνικής ένταξης. Αυτό θα πρέπει να γίνει με επιδέξιο τρόπο, ο οποίος θα καθοριστεί ανάλογα με τον απασχολούμενο και τη νοοτροπία της εταιρείας. Ο μέντορας μπορεί να παίξει σημαντικό ρόλο σε αυτήν τη διαδικασία. Όπου είναι εφικτό, ο απασχολούμενος θα πρέπει να εκπαιδευτεί στους κοινωνικούς κώδικες και τις κοινωνικές δεξιότητες που είναι ουσιαστικές για τη θέση εργασίας. Αυτό μπορεί να γίνει με την εκτέλεση ρόλων ή την αμοιβαία υποστήριξη.

Είναι σημαντικό, όλες οι πτυχές της εταιρείας να καταστούν προσβάσιμες και ο απασχολούμενος να παροτρυνθεί ώστε να εμπλέκεται τακτικά στις διαδικασίες της εταιρείας. Αυτό σημαίνει ότι ο απασχολούμενος θα πρέπει να παρακολουθεί τις συσκέψεις που είναι φυσικές και απαραίτητες για την εργασία του, ακόμη κι εάν αυτό σημαίνει ότι θα χρειάζεται διερμηνέα ή κάποιον που θα κρατά σημειώσεις, κλπ. Έτσι θα διασφαλιστεί η καλύτερη κατανόηση του απασχολούμενου για τα τεκταινόμενα στην εταιρεία.

Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα χρησιμοποιεί τις παρατηρήσεις του στον χώρο εργασίας ως βάση για σχόλια, με σκοπό την ανάπτυξη. Αυτό μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για την επίλυση προβλημάτων. Για την υποστήριξη ενός αποτελεσματικού επαγγελματικού προφίλ, αναμένεται να ταιριάζει το σωστό άτομο στη σωστή θέση. Ωστόσο, στη φάση αυτή, μερικές φορές χρειάζεται η προσαρμογή των αρμοδιοτήτων στις ικανότητες και στις ανάγκες του απασχολούμενου. Θα αποτελέσει πλεονέκτημα για τον εργαζόμενο στην υποστήριξη εργασίας να βρίσκεται σε μια εταιρεία όπου αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί αποτελεσματικά και να συνεργάζεται στενά με τον μέντορα, τους συναδέλφους και τον εργοδότη. Μερικές από τις στρατηγικές για την προσαρμογή των αρμοδιοτήτων μιας θέσης εργασίας είναι ο τεμαχισμός εργασίας, η αφαίρεση εργασιών και ο εμπλουτισμός εργασίας<sup>2</sup>:

<sup>2</sup> Griffin, C./Hammis, D./Geary, T. (2007): The Job Developer's Handbook. Paul H. Brookes Publishing Co., Baltimore.

Ο **τεμαχισμός εργασίας** αφορά την περίπτωση κατά την οποία οι αρμοδιότητες του νέου απασχολούμενου λαμβάνονται από τις περιγραφές άλλων θέσεων εργασίας που υπάρχουν στην εταιρεία. Με τον τρόπο αυτό, δημιουργείται μια νέα θέση εργασίας η οποία ταιριάζει στις ικανότητες του υποστηριζόμενου απασχολούμενου. Οι άλλοι απασχολούμενοι στην εταιρεία έχουν περισσότερο χρόνο για άλλες αρμοδιότητες, για τις οποίες έχουν καλύτερες δεξιότητες ή για τις οποίες είναι περισσότερο κατάλληλοι.

Η **αφαίρεση εργασιών** αφορά την αφαίρεση ορισμένων αρμοδιοτήτων από την κανονική περιγραφή της θέσης εργασίας, οι οποίες είναι δύσκολες για τον απασχολούμενο λόγω των ειδικών αναγκών του, π.χ. η ανάγνωση ή η μεταφορά αντικειμένων μεγάλου βάρους. Σε αντάλλαγμα, το άτομο αυτό μπορεί να αναλάβει άλλες αρμοδιότητες των συναδέλφων του.

Ο **εμπλουτισμός εργασίας** αφορά την προσθήκη νέων αρμοδιοτήτων στην περιγραφή της θέσης εργασίας, ανάλογα με τις ικανότητες του απασχολούμενου ή η ενθάρρυνση ενσωμάτωσης στην εταιρεία, π.χ. σε μια θέση εργασίας με λιγότερη επαφή με συναδέλφους κατά τη διάρκεια της ημέρας, η αρμοδιότητα συλλογής της αλληλογραφίας στην εταιρεία προστίθεται έτσι, ώστε να επιτρέψει την περισσότερη επαφή με τους συναδέλφους.

Εάν το ταίριασμα της θέσης εργασίας δεν είναι σωστό ή εάν ο ρόλος δεν μπορεί να αλλάξει ή να αναπτυχθεί, ο εργαζόμενος στην υποστηριζόμενη εργασία, σε συνεργασία με τον απασχολούμενο, θα πρέπει να προσπαθήσει την αλλαγή αρμοδιοτήτων, τη μεταφορά σε άλλο τμήμα ή στο τέλος, την αλλαγή χώρου εργασίας.

Ο ρόλος του εργαζόμενου στην υποστηριζόμενη εργασία θα πρέπει επίσης να είναι ρόλος μεσολαβητή μεταξύ απασχολούμενου, εργοδότη και συναδέλφων. Τα προβλήματα θα είναι ποικίλα και επιβάλλεται, ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας να διατηρεί τον επαγγελματισμό του συνεχώς.

## Διάφορες μορφές υποστήριξης

Η υποστήριξη στα πλαίσια της θέσης εργασίας και εκτός αυτής μπορεί να υλοποιηθεί σε διάφορες μορφές. Αποτελεί ευθύνη του εργαζόμενου στην υποστήριξη εργασίας να διασφαλίζει ότι ο τύπος της υποστήριξης σχεδιάζεται έτσι ώστε να ικανοποιεί τις ανάγκες του απασχολούμενου και να είναι αποδεκτός από τον εργοδότη. Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να βοηθά τον απασχολούμενο ώστε να πραγματοποιεί ενημερωμένες και ρεαλιστικές επιλογές σχετικά με το πώς, πότε, πού και από ποιον θα πρέπει να παρέχεται υποστήριξη.



**Παροχή συμβουλών** χρησιμοποιείται συχνά στην παροχή υποστήριξης προς τον απασχολούμενο και τον εργοδότη. Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας διαθέτει μεγαλύτερο βαθμό εμπειρίας από τον απασχολούμενο και τον εργοδότη, σε συγκεκριμένους τομείς. Καθιστώντας τις γνώσεις και τις πληροφορίες διαθέσιμες τόσο στον απασχολούμενο όσο και στον εργοδότη, ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα τους βοηθήσει στην πραγματοποίηση ενημερωμένων επιλογών σχετικά με το τι θέλουν να κάνουν.

**Προσανατολισμός** είναι μια πιο εντατική και μακροπρόθεσμη μορφή υποστήριξης σε σχέση με την παροχή συμβουλών. Ο προσανατολισμός αποτελεί μια αλληλεπιδραστική διαδικασία που στόχο έχει να βοηθήσει τον απασχολούμενο στο δρόμο προς την επίλυση του προβλήματος. Ο προσανατολισμός ως μορφή υποστήριξης παρέχεται συχνά σε άτομα με προβλήματα συναισθηματικής ή νοητικής υγείας. Στη διαδικασία προσανατολισμού, ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας υποστηρίζει το άτομο ώστε να εστιάσει στις επιτυχίες και να επαναπροσδιορίσει τις "αποτυχίες" ως ευκαιρίες μάθησης και βελτίωσης.

**Ενημέρωση** για το πού μπορούν να ληφθούν περαιτέρω πληροφορίες, αποτελεί μια μορφή υποστήριξης την οποία πρέπει να παρέχει ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας σε τομείς στους οποίους δεν υπάρχει εμπειρία. Υποστήριξη προσφέρεται με την παροχή ονομάτων επικοινωνίας, διευθύνσεων και αριθμών τηλεφώνων των ειδικών και μερικές φορές, με πραγματική βοήθεια για την πραγματοποίηση της πρώτης επαφής.

**Εκμάθηση** νέων δεξιοτήτων του απασχολούμενου, μπορεί να γίνει με διάφορους τρόπους. Κάποιοι άνθρωποι επωφελούνται από τις παραδοσιακές μεθόδους εκμάθησης που προσφέρονται από τον εργοδότη. Άτομα με μέτριες ή σοβαρές μαθησιακές δυσκολίες ωστόσο, συχνά χρειάζονται εξατομικευμένα, συστηματικά καθοδήγηση προκειμένου να μάθουν τις δεξιότητες που απαιτούνται για τη θέση εργασίας.

**Εκπαίδευση** αναφέρεται στην επαναλαμβανόμενη εξάσκηση που απαιτείται για τη βελτίωση μιας δεξιότητας. Ενδέχεται να απαιτείται βελτίωση όσο αφορά στην ποιότητα της απόδοσης εργασίας ή στην ταχύτητα της απόδοσης. Η εκπαίδευση οδηγεί σε βελτίωση μέσω συνεχούς αξιολόγησης της απόδοσης, παροχής σχολίων και προσαρμογής. Ορισμένα άτομα έχουν χαμηλές δεξιότητες αυτοαξιολόγησης και δεν μπορούν να παρέχουν την απαραίτητη αυτοκριτική για να επιτύχουν βελτίωση. Στις περιπτώσεις αυτές, η υποστήριξη από έναν εκπαιδευτή μπορεί να είναι πολύτιμη για την αξιολόγηση του ολοκληρωμένου αποτελέσματος, με την παροχή σχολίων σχετικά με το τι πήγε καλά και ποιες αλλαγές χρειάζονται, καθώς και για την παρακολούθηση της ταχύτητας της εργασίας.

**Βοήθεια** στη θέση εργασίας μπορεί να είναι απαραίτητη σε μακροπρόθεσμη βάση για την εκτέλεση ορισμένων αρμοδιοτήτων, π.χ. ανάγνωση και βοήθεια μετακίνησης για ένα τυφλό άτομο, διερμηνεία νοηματικής σε συναντήσεις για ένα κουφό άτομο ή προσωπική βοήθεια για ένα άτομο με σοβαρή φυσική αναπηρία.

**Προσαρμογές και αναδιάρθρωση** απαιτούνται μερικές φορές ώστε ο υποψήφιος να μπορεί να αποδώσει σωστά σε μια θέση εργασίας. Οι εργαζόμενοι στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να είναι σε θέση να προσδιορίζουν τα κατάλληλα εργαλεία, την τεχνολογία υποβοήθησης, τα μέσα και τις προσαρμογές για έναν απασχολούμενο λόγω της αναπηρίας του. Ενώ κάποιες από τις προσαρμογές μπορεί να περιλαμβάνουν ειδικό τεχνικό εξοπλισμό για άτομα με προβλήματα ακοής ή όρασης, κάποια εργαλεία είναι απλά, αλλά μπορεί να είναι αποτελεσματικά. Οι προσαρμογές μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Βοήθεια υποδομής (σύμβολα, φωτογραφίες, χρώματα αντί γραφής)
- Υποστήριξη προσανατολισμού (διαγράμματα ροής εργασιών, κάρτες αρμοδιοτήτων, λίστα εκκρεμοτήτων)
- Τεχνικά εργαλεία (π.χ. αριθμομηχανή, ρολόι με ήχο, συσκευή υπαγόρευσης, κλπ)
- Βοήθεια για υπενθύμιση
- Εργαλεία αυτοαξιολόγησης (π.χ. εργαλεία αυτοελέγχου, λίστες ελέγχου και διαγράμματα προσόντων, ημερολόγιο εργασίας)

Η αναδιάρθρωση της θέσης εργασίας μπορεί να είναι απαραίτητη για ορισμένους απασχολούμενους που δεν έχουν την ικανότητα να εκτελούν τις αρμοδιότητές τους αυτόνομα και να χρησιμοποιούν την ίδια μέθοδο που χρησιμοποιούν οι υπόλοιποι απασχολούμενοι. Τα άτομα με φυσικές αναπηρίες μπορούν να υποστηριχθούν με προσαρμογές των αρμοδιοτήτων τους. Αυτό μπορεί να γίνει με αλλαγή της μεθόδου, δηλ. εκτέλεση των βημάτων της εργασίας με διαφορετική σειρά ή εισαγωγή νέων βημάτων – ή με την εισαγωγή βοηθητικών μέσων, π.χ. εξειδικευμένων εργαλείων και εξοπλισμού.

### **Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες**

Η παρακολούθηση αυτής της ομάδας πελάτη είναι απαραίτητη για την αντιμετώπιση οποιωνδήποτε ζητημάτων ενδέχεται να προκύψουν. Είναι σημαντικό ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας, ο πελάτης και ο εργοδότης να συναντώνται τακτικά για να συζητήσουν την πρόοδο και να προσδιορίσουν οποιαδήποτε ζητήματα. Όπως έχει αναφερθεί ήδη, οι επαγγελματίες υποστηριζόμενης εργασίας ενδέχεται να υποθέσουν ότι ο πελάτης τους διαθέτει τις ικανότητες για την ολοκλήρωση των καθηκόντων τους, ωστόσο μπορεί να υπάρχουν άλλα ζητήματα τα οποία θα πρέπει να αντιμετωπιστούν, όπως ένταξη στο χώρο εργασίας και συναναστροφή με άλλους συναδέλφους. Παρέχοντας διαρκή υποστήριξη αυτά τα ζητήματα μπορούν να επισημανθούν και να αντιμετωπιστούν πριν το σημείο ο εργοδότης να τερματίσει ενδεχομένως την θέση εργασίας.

Πρέπει να υπάρξει συμφωνία μεταξύ του πελάτη και του εργοδότη για την παροχή παρακολούθησης και διαρκούς υποστήριξης.

### Πρώην χρήστες ουσιών

Ένα σημαντικό στοιχείο αποτελεί ο αυξημένος ρόλος του καθοδηγητή στις εταιρείες, ο οποίος συνεργάζεται με τον επαγγελματία υποστηριζόμενης εργασίας και τον εργαζόμενο.

Ένας καθοριστικός παράγοντας για την επιτυχία της εκπαίδευσης σε μια εταιρεία αποτελεί το είδος συνοδείας που παρέχεται στους εργαζομένους. Αυτή η συνοδεία προσφέρεται από τον επαγγελματία υποστηριζόμενης εργασίας, βασιζόμενος στη συνεργασία με άλλους εμπλεκόμενους στη διαδικασία.

Ο κύριος σύνδεσμος μεταξύ του καθοδηγητή της εταιρείας και του επαγγελματία υποστηριζόμενης εργασίας αποτελεί ένα βασικό στοιχείο επιτυχίας καθώς διασφαλίζεται η σωστή μεθοδολογία για την πρόοδο του ατόμου.

### Νέοι εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης (NEETS)

Η συνεχής αξιολόγηση της προόδου αναφορικά με το σχέδιο δράσης αποτελεί κύριο συστατικό της επιτυχίας για αυτήν την ομάδα πελάτη. Η συνεργασία μεταξύ εργοδότη, πελάτη και επαγγελματία υποστηριζόμενης εργασίας επιβάλλεται για την παρακολούθηση αυτής της προόδου.

## 3. Σταθεροποίηση

Η φάση αυτή ξεκινά αφού ο απασχολούμενος μάθει να εκτελεί σωστά όλες τις αρμοδιότητες. Στόχος αυτής της φάσης είναι η περαιτέρω ανάπτυξη των δεξιοτήτων του απασχολούμενου, καθώς και των σχέσεών του με τους συναδέλφους του. Είναι σημαντικό, τυχόν προβλήματα να αντιμετωπίζονται όσο το δυνατόν συντομότερα<sup>3</sup>.

Θα πρέπει να πραγματοποιούνται τακτικές συναντήσεις ή συζητήσεις με τον απασχολούμενο και τον εργοδότη. Οι συζητήσεις μπορούν να περιλαμβάνουν την αξιολόγηση της τρέχουσας απόδοσης και την καθιέρωση νέων στόχων, με τον εργαζόμενο στην υποστήριξη εργασίας να επανεξετάζει συνεχώς το σχέδιο δράσης.

Κατά τη διάρκεια της περιόδου αυτής, μπορεί να είναι χρήσιμο, ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας να αναλαμβάνει την αξιολόγηση μιας θέσης εργασίας, συμπεριλαμβάνοντας ενδεχομένως τις ακόλουθες ερωτήσεις:

- Οι στρατηγικές υποστήριξης έχουν βοηθήσει τον απασχολούμενο και τους συναδέλφους του;
- Οι στόχοι της υποστήριξης έχουν επιτευχθεί;
- Τι θα έπρεπε να αλλάξει;
- Τι είδους υποστήριξη εξακολουθεί να απαιτείται;

<sup>3</sup> Corden, A./Thornton, P. (2002): Employment Programmes for Disabled People - Lessons from research evaluations. Department for Work and Pensions In-house Report, Social Research Branch, Department for Work and Pensions, London.

#### 4. Προοδευτική αποχώρηση

Στόχος της φάσης αυτής είναι η μείωση του βαθμού υποστήριξης της θέσης εργασίας. Η εμπειρία έχει δείξει ότι οι απασχολούμενοι με αναπηρίες και δυσκολίες έχουν πολύ διαφορετικές ανάγκες υποστήριξης στη θέση εργασίας. Ορισμένοι απασχολούμενοι την χρειάζονται για πολλά χρόνια, ενώ άλλοι χρειάζονται μόνο υποστήριξη για να ξεκινήσουν την εργασία τους. Σε ορισμένες χώρες, η διάρκεια της υποστήριξης εργασίας περιορίζεται από τον οργανισμό χρηματοδότησης, ενώ η έννοια της υποστηριζόμενης εργασίας δηλώνει ότι η υποστήριξη θα πρέπει να είναι διαθέσιμη για όσο διάστημα απαιτείται<sup>4</sup>.

#### Κατάδικοι και αποφυλακισθέντες

Εξαιτίας της κατάστασης των πελατών, μπορεί να μη διαθέτουν υποστήριξη από την οικογένεια ή φίλους. Οι επαγγελματίες υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να προσπαθήσουν να βοηθήσουν τον πελάτη στην ανάπτυξη κοινωνικών δικτύων και δραστηριοτήτων. Οι επαγγελματίες υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να βρίσκονται σε επαφή με άλλους επαγγελματίες που ενδέχεται να εμπλέκονται, όπως για παράδειγμα υπάλληλοι επιτήρησης/επανένταξης, καθώς και άλλες ΜΚΟ, με σκοπό την ενθάρρυνση για την ανάπτυξη κοινωνικών δικτύων και δραστηριοτήτων. Μπορεί να υπάρχουν ευκαιρίες μέσω του εργοδότη, όπως αθλητικοί σύλλογοι ή σύλλογοι αναψυχής, σινδρομές σε αθλητικά κέντρα ή γυμναστήρια, εκδρομές προσωπικού, κ.ά. Ο πελάτης πρέπει να ενθαρρύνεται για να συμμετέχει σε αυτές τις δραστηριότητες, καθώς με αυτόν τον τρόπο είναι δυνατόν να γνωρίσει άλλους συναδέλφους του.

Η απόφαση για σταδιακό τερματισμό της υποστήριξης πρέπει να ληφθεί μεταξύ του πελάτη, του εργοδότη και του επαγγελματία υποστηριζόμενης εργασίας.

#### Πρώην χρήστες ουσιών

Οι περισσότεροι πελάτες δεν διαθέτουν κύκλους υποστήριξης, ούτε κάποιο κοινωνικό/οικογενειακό δίκτυο υποστήριξης. Πολλοί χρήστες δεν διαθέτουν επαγγελματική υποστήριξη, κατά συνέπεια ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας μπορεί να αποδειχθεί πολύ χρήσιμος ως κάποιος που μπορεί να προσφέρει υποστήριξη εκτός θέσης εργασίας. Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να τους υποστηρίξει αλλά ταυτόχρονα πρέπει να επιτρέψει στο χρήστη να είναι όσο το δυνατόν πιο αυτόνομος.

Ο επαγγελματίας υποστηριζόμενης εργασίας πρέπει να βοηθήσει στην ανοικοδόμηση του κοινωνικού δικτύου για αυτά τα άτομα και να παρακολουθεί την πρόοδό τους. Η υποστήριξη πρέπει επίσης να επεκταθεί και στην προσωπική και οικογενειακή κατάσταση, καθώς η ενσωμάτωση στην οικογενειακή ζωή αποτελεί συχνά έναν κύριο παράγοντα επιτυχίας για αυτήν την ομάδα.

<sup>4</sup> Beyer, S./Goodere, L./Kilsby, M. (1996): Costs and Benefits of Supported Agencies. Findings From A National Survey. Employment Service Research Series R37. Stationery Office, London.



Παρόλα αυτά, είναι σημαντικό να σχεδιάζεται η σταδιακή αποχώρηση της εξωτερικής υποστήριξης εργασίας, όσο το δυνατόν περισσότερο. Αυτό μπορεί να γίνει με τη συνεχή ενθάρρυνση της ανεξαρτησίας και την εμπλοκή των συναδέλφων, π.χ. ως μέντορες. Ο καλύτερος τύπος υποστήριξης είναι η άορατη υποστήριξη. Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να είναι διαθέσιμος, αλλά όχι στην πρώτη γραμμή. Ο απασχολούμενος πρέπει να μπορεί να αναπτυχθεί και θα πρέπει να αντιμετωπίζεται και να αξιολογείται για τις δικές του δεξιότητες, κατά το δυνατόν από την αρχή.

Στο τέλος της φάσης αυτής, ο απασχολούμενος, ο εργοδότης και ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να συμφωνήσουν για τη μορφή και το επίπεδο υποστήριξης που απαιτείται στο μέλλον και για τις ενέργειες που πρέπει να αναληφθούν σε περίπτωση προβλημάτων ή κρίσης.

## 5. Έλεγχος

Στη φάση αυτή, ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να είναι διαθέσιμος όποτε χρειάζεται, αλλά είναι επίσης σημαντικό να παραμένει ενεργά σε επαφή και να παρακολουθεί τυχόν προβλήματα με τον απασχολούμενο και την εταιρεία, όπως έχει ήδη συμφωνηθεί. Έτσι, ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα έχει τη δυνατότητα να αναγνωρίσει τυχόν προβλήματα ή αλλαγές, πριν επέλθει κάποια κατάσταση κρίσης. Ακόμη κι εάν η εργασία πρέπει να σταματήσει, μια έγκαιρη επαφή με τον εργαζόμενο στην υποστήριξη εργασίας παρέχει την ευκαιρία για άμεση αναζήτηση νέας θέσης εργασίας.

Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας μπορεί επίσης να βοηθήσει τον απασχολούμενο στον σχεδιασμό προγράμματος δια βίου εκμάθησης και ανάπτυξης καριέρας. Ο απασχολούμενος θα πρέπει να στηρίζει τη συμμετοχή σε ευκαιρίες εσωτερικής και εξωτερικής εκπαίδευσης και ανάπτυξης καριέρας. Η υποστήριξη και η βοήθεια θα πρέπει επίσης να είναι διαθέσιμες στον απασχολούμενο είτε θέλει να μετακινηθεί σε μια καλύτερη θέση στην εταιρεία είτε θέλει να αλλάξει δουλειά. Οι υπηρεσίες υποστηριζόμενης εργασίας θα πρέπει να θεωρούν την ανάπτυξη καριέρας και την εργασιακή εξέλιξη ως αναπόσπαστο μέρος της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας και θα πρέπει να αναζητούν κατάλληλους πόρους για τον σκοπό αυτό. Είναι σημαντική η συνεργασία με εργοδότες και υπηρεσίες εκπαίδευσης για την προώθηση των ευκαιριών εκμάθησης οι οποίες συμβάλλουν στην ενδυνάμωση των ατόμων έτσι, ώστε να μπορούν να επωφελούνται από ευρύτερο φάσμα επαγγελματικών και κοινωνικών ευκαιριών μέσω υψηλότερων προσωπικών επιδιώξεων.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της υποστηριζόμενης εργασίας, καλή πρακτική αποτελεί η διατήρηση καλής συνεργασίας και υγιούς επαφής με εργοδότες. Υπάρχουν διάφοροι, δημιουργικοί τρόποι ώστε η υπηρεσία υποστηριζόμενης εργασίας να εμπλέκει τακτικά εργοδότες με θετικό τρόπο. Οι ικανοποιημένοι εργοδότες αποτελούν πολύτιμη πηγή για νέες θέσεις εργασίας ή για συστάσεις.

## Συμβουλές για υποστήριξη εντός και εκτός της θέσης εργασίας

Αυτός ο οδηγός διαδικασίας αναπτύχθηκε από επαγγελματίες για επαγγελματίες. Επομένως, οι αναφερόμενες "Χρήσιμες συμβουλές" και τα στοιχεία "Τι πρέπει να αποφεύγετε" θα πρέπει να βοηθήσουν τους αναγνώστες να επωφεληθούν από την εμπειρία και τις γνώσεις των συντακτών.

### Χρήσιμες συμβουλές:

- Να διαβεβαιώνεστε ότι όλοι κατανοούν τον ρόλο τους και ότι εσείς κατανοείτε τον δικό σας ρόλο.
- Να διαβεβαιώνεστε ότι ο εργοδότης και ο απασχολούμενος γνωρίζουν το πώς, το πότε και το πού μπορούν να επικοινωνήσουν μαζί σας.
- Να είστε προσεκτικοί για τον τρόπο με τον οποίο δίνετε συμβουλές – κάντε ερωτήσεις και αφήστε τον απασχολούμενο να βρει μόνος του τις απαντήσεις.
- Να σέβεστε τον χώρο εργασίας του εργοδότη και να κλείνετε ραντεβού για οποιαδήποτε επίσκεψη.
- Να δείχνετε ενδιαφέρον για τον χώρο εργασίας και τους ανθρώπους που εργάζονται σε αυτόν.
- Η υποστήριξη εντός και εκτός της θέσης εργασίας δεν αποτελεί θεραπεία. Προσπαθήστε να διασφαλίσετε ότι το άτομο έχει στη διάθεσή του άλλους τρόπους υποστήριξης για τις διάφορες πτυχές της ζωής του.

### Τι πρέπει να αποφεύγετε:

- Αποφύγετε να επιβάλλετε στο άτομο.
- Αποφύγετε να κάνετε κάτι για αυτόν, το οποίο μπορεί να κάνει μόνος του.
- Αποφύγετε να επισκέπτεστε τους απασχολούμενους χωρίς λόγο. Φροντίστε ώστε η υποστήριξη να είναι σχετική και δομημένη ανάλογα με τον απασχολούμενο και τον εργοδότη.

## Στοχαστικές ερωτήσεις

Οι παρακάτω ερωτήσεις προορίζονται για την έναρξη περαιτέρω συζητήσεων και θα πρέπει να βοηθούν τους επαγγελματίες και τους εργαζόμενους στην υποστήριξη εργασίας να ανταποκρίνονται στις μεθόδους και τις προσεγγίσεις τους.

- Ποιος είναι ο ρόλος του εργαζόμενου στην υποστήριξη εργασίας κατά τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας;
- Κατά την παροχή υποστήριξης, είναι σημαντικό να αναρωτιέστε, πώς θα ήθελα να λαμβάνω υποστήριξη στην εργασία μου;
- Κατά την υποστήριξη ενός απασχολούμενου, πώς μπορείτε να διασφαλίσετε ότι δεν επιβάλλετε στους άλλους; Έχω σεβαστεί τις αξίες του, σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας;
- Ως εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας, ποιος είναι ο ρόλος μου στην παροχή υποστήριξης προς τον απασχολούμενο και τον εργοδότη;
- Πώς αντιμετωπίζω τη σύγκρουση συμφερόντων; Εάν ο απασχολούμενος δεν θέλει πλέον υποστήριξη ή εάν δεν μπορείτε πλέον να παρέχετε υποστήριξη λόγω χρηματοδότησης και το άτομο χρειάζεται υποστήριξη.
- Ποια είναι τα θέματα που πρέπει να αντιμετωπίσω προσπαθώντας να διευκολύνω την ανάπτυξη καριέρας ή την επαγγελματική εξέλιξη;

## Σχετικά έγγραφα θέσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας (EUSE):

- Υποστήριξη εντός και εκτός της θέσης εργασίας
- Ανάπτυξη και εξέλιξη καριέρας

# ΟΔΗΓΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:

## Ιδιότητες ενός καλού εργαζόμενου στην υποστήριξη εργασίας

### 1. Εισαγωγή

Στα πλαίσια των δραστηριοτήτων της υποστηριζόμενης εργασίας υπάρχει ένα ευρύ φάσμα εργασιών και ρόλων που αναμένεται να εκτελεστούν. Η παραδοσιακή προσέγγιση του μοντέλου υποστηριζόμενης εργασίας είναι η παροχή συνεπούς υποστήριξης από τη δέσμευση του πελάτη και τη σύσταση έως την ανεξάρτητη εργασία, όπου είναι εφικτό. Αυτή η συνέπεια είναι σημαντική για την ανάπτυξη και τη διατήρηση σχέσεων και τη μεγιστοποίηση της ανάπτυξης δεξιοτήτων και της κοινωνικής ενσωμάτωσης εντός του χώρου εργασίας.

Κάποιες υπηρεσίες απασχόλησης διαχωρίζουν τις διάφορες εργασίες σε ρόλους ειδικών που εκτελούνται από διαφορετικό προσωπικό, ο καθένας σύμφωνα με τη δική του περιγραφή αρμοδιοτήτων. Το παρόν άρθρο καλύπτει την ολοκληρωμένη υποστήριξη που παρέχεται σε όλη τη διαδικασία και στόχο έχει την καθοδήγηση των επιτρόπων και επικεφαλής υπηρεσιών σχετικά με την πρόσληψη εργαζόμενων στην υποστήριξη εργασίας.

Στο παρόν άρθρο, ο όρος "εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας" χρησιμοποιείται για να υποδηλώσει το ρόλο της υποστήριξης ενός ατόμου που αναζητά εργασία, από την παροχή σύστασης έως την ανεξάρτητη εργασία στην ανοικτή αγορά εργασίας. Ο όρος "εκπαιδευτής εργασίας" χρησιμοποιείται συχνά στο πλαίσιο αυτό, αλλά η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας ορίζει τον ρόλο αυτό συγκεκριμένα για την παροχή υποστήριξης στην εργασία και επομένως, εφαρμόζεται μόνο σε ένα μέρος της συνολικής διαδικασίας.

Οι εργαζόμενοι στην υποστήριξη εργασίας πρέπει να έχουν την ικανότητα και τις δεξιότητες να αναλαμβάνουν αξιολογήσεις πελατών, να παρέχουν επαγγελματικές πληροφορίες και καθοδήγηση, να αναπτύσσουν εξατομικευμένα σχέδια δράσης, να δεσμεύουν και να συζητούν με εργοδότες σε διαφορετικά επίπεδα διαχείρισης, να έχουν επίγνωση της αξιολόγησης κινδύνων και της υγιεινής και ασφάλειας στον χώρο εργασίας, να παρέχουν αρχική και συνεχιζόμενη εκπαίδευση σχετικά με προσωπικές και επαγγελματικές δεξιότητες και, να γνωρίζουν καλά το ευρύ φάσμα των υπηρεσιών διακριτής υποστήριξης καθώς και να έχουν τη δυνατότητα απόκτησης πρόσβασης σε αυτές, όπου χρειάζεται.



Εικόνα 1: Απεικόνιση των διαφόρων ρόλων που σχετίζονται με την υποστήριξη εργασίας

Το προσωπικό μπορεί να ασκήσει το επάγγελμα από ένα ευρύ φάσμα υποβάθρου και μπορεί να έχει σχετικά προσόντα ή όχι. Οι εργαζόμενοι στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να είναι σε θέση να αποκτήσουν εξειδικευμένα προσόντα ανάλογα με το εθνικό πλαίσιο προσόντων, αλλά αυτά δεν θα πρέπει να αποτελούν προαπαιτούμενα για την άσκηση του επαγγέλματος. Πράγματι, το να έχει κανείς τη σωστή συμπεριφορά αποτελεί το σημαντικότερο χαρακτηριστικό των εργαζόμενων στην υποστήριξη εργασίας.

Ορισμένοι φορείς προσλαμβάνουν συνήθως προσωπικό από το περιβάλλον της κοινωνικής μέριμνας, αλλά έχει αποδειχθεί σαφώς ότι η γνώση των θεμάτων αναπηρίας μπορεί να αποκτηθεί, ενώ οι συμπεριφορές δεν είναι πάντα εύκολο να διδαχθούν<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Conley. R.W. (2003): Supported employment in Maryland - successes and issues. Mental Retardation, 41, 4, σελ. 237-249.

Η λίστα των αρμοδιοτήτων εργασίας που περιγράφονται στην εικόνα 1 δεν περιλαμβάνει αυτές του ειδικού σε θέματα αναπηρίας και, η εστίαση κατά την πρόσληψη προσωπικού στις βασικές απαιτούμενες συμπεριφορές μπορεί να οδηγήσει στην επιλογή μελών που μπορούν να αποκτήσουν τις δεξιότητες και τις γνώσεις, αλλά διαθέτουν ήδη ένα ισχυρό, υποκείμενο σύνολο κοινωνικών αξιών και πεποιθήσεων.

Η υπόθεση αυτή ανοίγει μια ευρύτερη γκάμα πιθανών, αποδοτικών εργαζόμενων στην υποστήριξη εργασίας. Πολλοί φορείς έχουν αναφέρει την επιτυχημένη πρόσληψη προσωπικού με εμπορικό υπόβαθρο ή προϋπηρεσία πωλήσεων. Υπάρχει ένα επιχείρημα που προτείνει ότι τα άτομα που δεν έχουν εργαστεί στην υποστήριξη ατόμων με αναπηρίες είναι πιο ανοικτά σε ιδέες και έχουν μεγαλύτερες προσδοκίες από τον υποψήφιο απασχολούμενο.

Ένα φάσμα επαγγελματικών προσόντων προσφέρεται σε ολόκληρη την Ευρώπη, αλλά έχει πραγματοποιηθεί περιορισμένη συζήτηση σε όλη την Ευρώπη σχετικά με τις απαιτήσεις του εργατικού δυναμικού. Το παρόν άρθρο έχει ως στόχο να προκαλέσει τη συζήτηση σχετικά με τα προσόντα του εργατικού δυναμικού και με το τι ακριβώς είναι αυτό που συνιστά τον καλό εργαζόμενο στην υποστήριξη εργασίας.

Το άρθρο διαπραγματεύεται τις προσωπικές αξίες και τα χαρακτηριστικά, τις δεξιότητες και τις γνώσεις που αναμένονται από τους εργαζόμενους στην υποστήριξη εργασίας προκειμένου να εργαστούν στην υποστηριζόμενη εργασία. Διαπραγματεύεται επίσης θέματα που σχετίζονται με τον ρόλο του οργανισμού κατά την πρόσληψη και την υποστήριξη των εργαζομένων του. Πρέπει να αναγνωριστεί ότι κάθε χώρα διαθέτει διαφορετικό νομοθετικό πλαίσιο και διαφορετική νοοτροπία και ενδέχεται να υπάρχουν διαφορετικές προσδοκίες σχετικά με τους ρόλους και τις ευθύνες των εργαζόμενων στην υποστήριξη εργασίας. Στον συγκεκριμένο οδηγό επισυνάπτεται ένα πρότυπο παράδειγμα περιγραφής θέσης εργασίας<sup>2</sup> για τον εργαζόμενο στην υποστήριξη εργασίας, το οποίο μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι επικεφαλής των υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας όταν πρόκειται να προσλάβουν νέο προσωπικό.

## 2. Προσωπικές αξίες και χαρακτηριστικά

Η δουλειά του εργαζόμενου στην υποστήριξη εργασίας περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα ρόλων. Ο εργαζόμενος ενδεχομένως να πρέπει να είναι αξιολογητής, πωλητής, εκπαιδευτής, συντονιστής, σύμβουλος, μέντορας και διαπραγματευτής, όλα αυτά συνδυασμένα σε ένα πρόσωπο. Δεδομένου ότι είναι σπάνιο να βρεθεί κάποιος με προηγούμενη εμπειρία σε όλους αυτούς τους ρόλους, θα πρέπει να υπάρξει ένας διάλογος σχετικά με το είδος της προηγούμενης εμπειρίας που είναι πολύτιμη για τον τομέα της υποστηριζόμενης εργασίας. Τα προσωπικά χαρακτηριστικά και οι συμπεριφορές ενδέχεται να είναι πιο συναφή, και εξίσου σημαντικά, από την προηγούμενη εργασιακή εμπειρία.

<sup>2</sup> Βλ. παράρτημα – Πρότυπο – Περιγραφή θέσης εργασίας – Εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας

Οι υποψήφιοι απασχολούμενοι που έχουν τις μεγαλύτερες δυσκολίες στην αγορά εργασίας ενδέχεται να έχουν ανατραφεί με χαμηλές προσδοκίες για εργασία. Μερικές φορές, οι δάσκαλοι και οι εργαζόμενοι στην υποστήριξή τους, ενδέχεται να μην τους έχουν υποστηρίξει πλήρως στις εργασιακές τους επιδιώξεις. Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας μπορεί να έχει να αντιμετωπίσει αυτές τις χαμηλές προσδοκίες και είναι ζωτικής σημασίας να διαθέτει μια σαφή εστίαση στην επίτευξη ενός κατάλληλου και βιώσιμου εργασιακού αποτελέσματος για τον συγκεκριμένο υποψήφιο.

Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας πρέπει να πιστεύει ότι ο υποψήφιος μπορεί να επιτύχει μια θέση εργασίας.

Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας πρέπει να έρχεται σε επαφή με πλήθος εμπλεκόμενων, όπως υποψήφιους απασχολούμενους, εργοδότες, συναδέλφους και υπηρεσίες υποστήριξης. Πρέπει να κερδίσει την εμπιστοσύνη των άλλων προκειμένου να επιτύχει θετικά αποτελέσματα και αυτό εξαρτάται συχνά από την ποιότητα των σχέσεων που δημιουργούνται και διατηρούνται. Πρέπει να αντιμετωπίσει ευαίσθητα θέματα και επομένως, η δυνατότητα προσέγγισης, η διακριτικότητα και η αξιοπιστία είναι ζωτικής σημασίας.

Οι εργαζόμενοι στην υποστήριξη εργασίας είναι υπεύθυνοι για την καθοδήγηση των υποψηφίων απασχολούμενων και των εργοδοτών και επομένως, πρέπει να επιδείξουν υψηλό επίπεδο προσωπικού ήθους και αρχών. Θα πρέπει να είναι σε θέση να επιδείξουν πάθος για τον ρόλο τους και να είναι δημιουργικοί καθώς χρειάζεται να συνεργαστούν με άλλους για να ξεπεράσουν τυχόν εμπόδια.

Ο καλός εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα προσπαθεί να ενδυναμώσει τον υποψήφιο απασχολούμενο, θα πρέπει να του συμπεριφέρεται με σεβασμό και να επιδεικνύει επιβολή ενθαρρύνοντάς τον για τη μέγιστη συμμετοχή του στο πλάνο εργασίας. Τα στερεότυπα μπορούν να αποφευχθούν με τη χρήση μιας προσωποκεντρικής προσέγγισης και λαμβάνοντας πλήρως υπόψη την προσωπικότητα του κάθε ατόμου.

Το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών είναι ζωτικής σημασίας. Ενδέχεται να χρειαστούν χρόνια για μια υπηρεσία υποστηριζόμενης εργασίας να αποκτήσει ισχυρή φήμη στους εργοδότες, αλλά αυτό μπορεί να αναιρεθεί πολύ γρήγορα, εάν η μη ικανοποιητική δραστηριότητα του προσωπικού οδηγήσει σε χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης του πελάτη. Είναι σημαντικό να δίνεται προσοχή στην παραμικρή λεπτομέρεια των παρεχόμενων υπηρεσιών. Προχωρώντας ακόμη περισσότερο στην εξυπηρέτηση πελατών, το αποτέλεσμα μπορεί να είναι η επαναλαμβανόμενη συνεργασία με εργοδότες και άλλους συνεργάτες.

Το προσωπικό πρέπει να είναι σε θέση να δουλέψει μέσα στο πλαίσιο των στόχων υπηρεσιών και πρέπει να αναλαμβάνει το δικό του μερίδιο ευθύνης στην επίτευξη των στόχων αυτών. Πολλοί εργαζόμενοι με προϋπηρεσία στον εμπορικό τομέα επιδεικνύουν μεγάλη επιτυχία υπό την πίεση αυτή.

Οι φορείς υποστηριζόμενης εργασίας θα πρέπει να διαθέτουν κάποια μορφή διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας και οι εργαζόμενοι στην υποστήριξη εργασίας πρέπει να είναι σε θέση να κατανοούν τη συμβολή των δικών τους ενεργειών στην ποιότητα της υπηρεσίας. Θα πρέπει να έχουν επίγνωση του ρόλου τους στη δημιουργία και διατήρηση υπηρεσιών ποιότητας και να μπορούν να συμβάλλουν στη συνολική ποιότητα των υπηρεσιών, αποτελώντας ένα καλό παράδειγμα για τους συναδέλφους τους.

Το σθένος και η επιμονή αποτελούν χρήσιμα χαρακτηριστικά για τους εργαζόμενους στην υποστήριξη εργασίας. Μπορεί να είναι πολύ αποκαρδιωτικό, όταν οι εργαζόμενοι στην υποστήριξη εργασίας λαμβάνουν συνεχώς αρνητικές απαντήσεις από εργοδότες κατά την αναζήτηση ευκαιριών απασχόλησης. Είναι σημαντικό, οι επικεφαλής των υπηρεσιών να αναγνωρίζουν την πιθανή επίδραση που έχει αυτό στους εργαζόμενούς τους και να παρέχουν την κατάλληλη υποστήριξη.

Οι εργαζόμενοι στην υποστήριξη εργασίας πρέπει να έχουν τακτικές ευκαιρίες να συζητούν τη δουλειά τους με συναδέλφους και επικεφαλής. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω τυπικών συστημάτων επίβλεψης και αξιολόγησης. Η συγκεκριμένη υποστήριξη είναι σημαντική ώστε να διατηρούνται τα κίνητρα του κάθε εργαζόμενου. Σε μερικές χώρες, εσωτερικοί και εξωτερικοί σύμβουλοι ενισχύουν αυτή την υποστήριξη.

Τέλος, οι εργαζόμενοι στην υποστήριξη εργασίας πρέπει να είναι και ευέλικτοι. Κατευθυνόμαστε όλο και περισσότερο προς μια 24ωρη οικονομία και ενδέχεται να απαιτείται υποστήριξη τα σαββατοκύριακα, καθώς και εκτός των εργάσιμων ωρών, 9-5 των περισσότερων γραφείων. Αυτό αναφέρεται και στους όρους και τις προϋποθέσεις της σύμβασης του προσωπικού υποστηριζόμενης εργασίας.

### 3. Δεξιότητες

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, η ποιότητα των σχέσεων αποτελεί βασικό δείκτη της επιτυχίας και είναι ζωτικής σημασίας, οι εργαζόμενοι στην υποστήριξη εργασίας να διαθέτουν τις επικοινωνιακές και διαπροσωπικές δεξιότητες που απαιτούνται για την έναρξη και διατήρηση σχέσεων με ένα ευρύ φάσμα ανθρώπων από διευθυντές εταιρειών έως επόπτες, από υποψήφιους απασχολούμενους έως τα μέλη της οικογένειάς τους και τους φροντιστές τους.

Το προσωπικό πρέπει να είναι προετοιμασμένο για ευρεία δικτύωση και έναρξη συζητήσεων με εργοδότες, συνεργαζόμενους φορείς και άλλους εμπλεκόμενους, για τη δημιουργία της καινοτομίας και των ευκαιριών που απαιτούνται για την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών σε πελάτες.

Ο επιτυχημένος εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας πρέπει να μπορεί να εμπνεύσει εμπιστοσύνη και να διαθέτει τις δεξιότητες για τη διαπραγμάτευση των ευκαιριών εργασίας. Αυτό μπορεί να το επιτύχει μόνο εάν έχει ισχυρή πεποίθηση ότι επιτυχία σημαίνει να θέτεις προσδοκίες, να ξεπερνάς εμπόδια και να προσδιορίζεις λύσεις. Πρέπει να μπορεί να ενθαρρύνει, να εμπνέει, να πείθει και να παρακινεί και τα προσωπικά



προσόντα που απαιτούνται για αυτό δεν πρέπει να υποτιμούνται. Στην πραγματικότητα, η ικανότητα επίδειξης αυτών των δεξιοτήτων θα πρέπει να εξετάζεται ενεργά κατά την εξέταση και πρόσληψη προσωπικού.

Είναι αδύνατον να είναι κάποιος ειδικός σε κάθε επαγγελματικό τομέα και ακόμη και οι υπηρεσίες τοποθετούν υποψήφιους σε θέσεις εργασίας και ευκαιρίες εργασιακής εμπειρίας σε όλους τους επαγγελματικούς τομείς. Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας πρέπει να μπορεί να προσδιορίσει γρήγορα τα ουσιαστικά και κρίσιμα συστατικά της κάθε θέσης εργασίας, ώστε να μπορεί να προσφέρει διακριτή εκπαίδευση ή να συμπληρώσει την εκπαίδευση που παρέχεται από τους εργοδότες.

Οι δεξιότητες παρατήρησης και ανάλυσης μπορούν να βοηθήσουν στην έγκαιρη επίλυση τυχόν δυσκολιών στον χώρο εργασίας. Οι δεξιότητες αυτές είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχημένη ενσωμάτωση ενός απασχολούμενου με αναπηρία και ενισχύονται ιδιαίτερα όταν κάποιος διαθέτει λεπτομερείς γνώσεις της ανάλυσης εργασιών, συστηματική καθοδήγηση και επίγνωση των σχετικών πρακτικών θεμάτων.

Οι εργαζόμενοι στην υποστήριξη εργασίας μπορεί να χρειαστεί να στηρίζουν τη διαχείριση αλλαγών εντός της εταιρείας που παρέχει την απασχόληση. Πρέπει να εμπνέουν εμπιστοσύνη στη διεύθυνση της εταιρείας και θα πρέπει να μπορούν να συλλέγουν και να αναλύουν δεδομένα και να ετοιμάζουν γραπτές αναφορές υψηλών προτύπων.

Οι εργαζόμενοι στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να διαπραγματεύονται με διάφορα επίπεδα διαχείρισης προκειμένου να διευθετήσουν θέσεις εργασιακής εμπειρίας, να διασφαλίζουν την απασχόληση, να διαπραγματεύονται εύλογες προσαρμογές αρμοδιοτήτων, να αντιμετωπίζουν θέματα παρενόχλησης, να εξασφαλίζουν υποστήριξη για σχέδια ανάπτυξης, να υποστηρίζουν τους συναδέλφους, κλπ. Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα χρειαστεί να διαχειριστεί τις διαφορετικές αντιλήψεις και προσδοκίες απασχολούμενου, εργοδότη και οικογένειας και, επομένως, πρέπει να είναι σε θέση να διαπραγματεύεται και να επιλύει διενέξεις για την ικανοποίηση όλων των μερών<sup>3</sup>.

Η κοινωνική ενσωμάτωση των απασχολούμενων με αναπηρία είναι κρίσιμη για το επιτυχημένο αποτέλεσμα και ένας καλός εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να έχει τις δεξιότητες να το επιτύχει χωρίς να γίνει ο ίδιος το κέντρο του ενδιαφέροντος.

Ταυτόχρονα, οι εργαζόμενοι στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να μπορούν να αντιμετωπίζουν ευαίσθητα θέματα όπως πειθαρχικές διαδικασίες, ελλείψεις στις πρακτικές υγιεινής και ασφάλειας, θέματα προσωπικής υγιεινής και την κοινοποίηση απόρρητων πληροφοριών με τρόπο αρμόζον αλλά και αποφασιστικό.

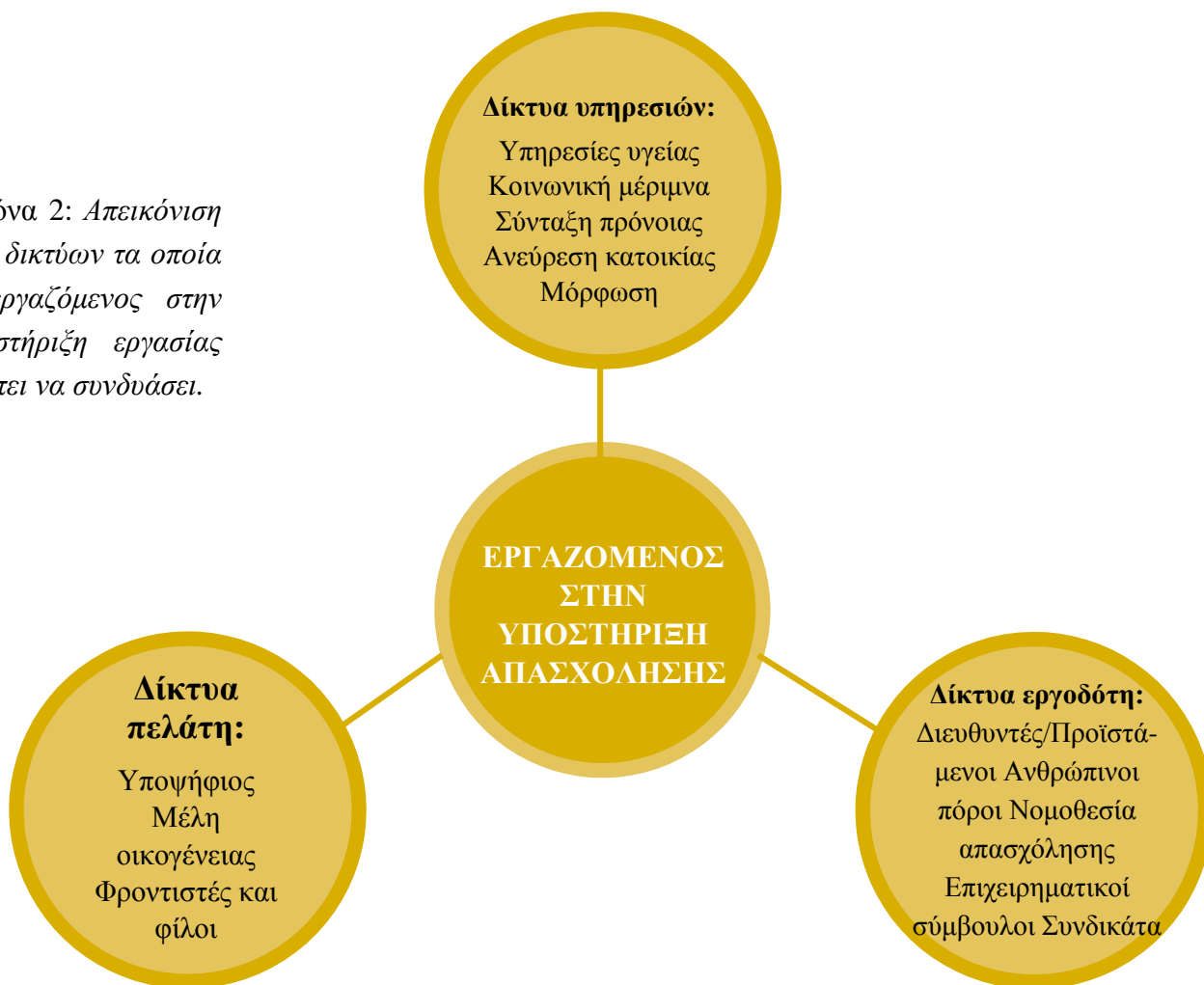
<sup>3</sup> Everson, J.M. (1991): Supported Employment Personnel: An Assessment of their Self-Reported Training Needs, Educational Backgrounds, and Previous Employment Experiences. Journal of Association of Persons with Severe Handicaps, 16, 140-145.

Οι εργαζόμενοι συχνά λειτουργούν με δική τους πρωτοβουλία για μεγάλα χρονικά διαστήματα και πρέπει να είναι σε θέση να δημιουργήσουν χρονοδιάγραμμα και να διαχειριστούν τον χρόνο τους αποτελεσματικά. Η ικανότητα οργάνωσης και ορισμού προτεραιοτήτων αποτελεί βασική δεξιότητα για τον εργαζόμενο στην υποστήριξη εργασίας.

## 4. Γνώσεις

Προκειμένου να επιτύχει, ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας πρέπει να είναι σε θέση να δικτυωθεί σε μια σύνθετη περιοχή εργασίας, συνδυάζοντας τα συμφέροντα υποψήφιου και εργοδότη, με την εύρεση της απαραίτητης υποστήριξης από το δίκτυο υπηρεσιών.

Εικόνα 2: Απεικόνιση των δικτύων τα οποία ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας πρέπει να συνδυάσει.



Ο εργαζόμενος πρέπει να ικανοποιήσει τις ανάγκες τόσο του υποψήφιου απασχολούμενου όσο και του εργοδότη, καθώς και οι δύο αποτελούν βασικούς πελάτες για τους φορείς υποστηριζόμενης εργασίας.

Δεν είναι βασικό, το νεοεισερχόμενο προσωπικό να έχει υψηλό επίπεδο γνώσης της αναπηρίας ή προσωπική εμπειρία εργασίας σε αντίστοιχες υπηρεσίες. Αυτό αποτελεί γνώση η οποία μπορεί να αποκτηθεί με την εισαγωγή στην εργασία και τη συνεχή εξέλιξη και αυτό είναι σημαντικό για την επιτυχία ενός καλού εργαζόμενου στην υποστήριξη εργασίας.

Σε μεγάλο βαθμό είναι σημαντικό, το προσωπικό να έχει μια γενική άποψη της πολυπλοκότητας και των μηχανισμών δικαιωμάτων κοινωνικών παροχών και της οικονομικής υποστήριξης στην εργασία, ώστε να μπορεί να προσφέρει συμβουλές για καλύτερους υπολογισμούς και μεγιστοποίηση των επιπέδων κέρδους για υποψήφιους/απασχολούμενους. Το προσωπικό πρέπει να γνωρίζει πώς θα λάβει συμβουλές από ειδικούς σχετικά με λεπτομερείς οικονομικές επιπτώσεις της εργασίας.

Πρέπει επίσης να γνωρίζει τη νομοθεσία απασχόλησης και προστασίας από διακρίσεις στη χώρα του, καθώς θα πρέπει να μεριμνά για θέματα εκμετάλλευσης, παρενόχλησης και διάκρισης στον χώρο εργασίας.

Οι υπηρεσίες έχουν καθήκον μέριμνας των υποψηφίων τους όταν τους τοποθετούν σε έναν χώρο εργασίας. Η υγιεινή και ασφάλεια αποτελούν κυρίως ευθύνη του εργοδότη, αλλά οι εργαζόμενοι στην υποστήριξη εργασίας θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι εργοδότες τηρούν τις υποχρεώσεις υγιεινής, ασφάλειας και ασφάλισης και ότι έχει γίνει εκτίμηση τυχόν κινδύνων ώστε να διασφαλιστεί ότι ο απασχολούμενος μπορεί να εργαστεί με ασφάλεια. Εδώ μπορεί να περιλαμβάνεται η υποστήριξη των εργοδοτών στην τήρηση των υποχρεώσεών τους.

Οι εργοδότες μπορεί να μην έχουν επαρκή εμπειρία στην επιτυχημένη πρόσληψη απασχολούμενων με αναπηρία. Μπορεί να επηρεάζονται από στερεότυπα των μέσων ενημέρωσης και ορισμένους κοινούς μύθους σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια, τα επίπεδα ασθένειας και τις ανάγκες υποστήριξης. Ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας πρέπει να είναι σε θέση να δώσει τις σχετικές πληροφορίες στον εργοδότη και τους συναδέλφους, εάν χρειάζεται. Θα πρέπει να γνωρίζει τη νομοθεσία και τις αρχές ίσων ευκαιριών εργασίας για να αντιμετωπίζει αυτά τα στερεότυπα και να βρίσκει λύσεις.

Υπάρχουν τεχνικές πτυχές στον ρόλο του εργαζόμενου στην υποστήριξη εργασίας. Το προσωπικό πρέπει να γνωρίζει τα θέματα καταλληλότητας, την καταγραφή και αναφορά των αναγκών και τις πρακτικές απαιτήσεις των μέτρων χρηματοδότησης. Θα πρέπει να είναι σε θέση να συνθέτει συνοπτικές αλλά περιεκτικές αναφορές, να διατηρεί πληροφορίες σε βάση δεδομένων, να καταγράφει τα πρακτικά των συναντήσεων και να επικοινωνεί τα σχέδια δράσης προς τους εμπλεκόμενους.

Ίσως μία από τις πιο σημαντικές απαιτήσεις είναι η επίγνωση ότι ο υποψήφιος/απασχολούμενος έχει ιδιωτική ζωή εκτός της υπηρεσίας. Έχει το δικαίωμα να

αναμένει το σεβασμό της προσωπικής του ζωής και οι εργαζόμενοι στην υποστήριξη εργασίας πρέπει να αναγνωρίζουν τα όρια της υποστήριξης και της εμπλοκής. Πρέπει να μπορούν να σεβαστούν το απόρρητο ενός ατόμου. Δεν αποτελούν τον καλύτερο φίλο του υποψήφιου/απασχολούμενου και το πάθος και η δέσμευση πρέπει να μετριάζονται από την κατανόηση των ορίων του ρόλου τους.

Πολλοί απασχολούμενοι με αναπηρία βιώνουν ελαττωμένη υποστήριξη κοινωνικής μέριμνας μόλις αρχίσουν να εργάζονται και μπορεί να βασίζονται στον εργαζόμενο στην υποστήριξη εργασίας για γενικές συμβουλές και καθοδήγηση.

Είναι σημαντικό, ο εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας να κατανοεί το φάσμα των ειδικών και τα γενικά μέτρα που διατίθενται τοπικά από άλλες υπηρεσίες και να έχει πρόσβαση σε αυτές, εάν χρειαστεί.

## Συμβουλές για επικεφαλής υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας

Αυτός ο οδηγός διαδικασίας αναπτύχθηκε από επαγγελματίες για επαγγελματίες. Επομένως, οι αναφερόμενες "Χρήσιμες συμβουλές" και τα στοιχεία "Τι πρέπει να αποφεύγετε" θα πρέπει να βοηθήσουν τους αναγνώστες να επωφεληθούν από την εμπειρία των συντακτών.

### Χρήσιμες συμβουλές:

- Υλοποιείτε ένα σύστημα καθοδήγησης με τη χρήση έμπειρου προσωπικού για τη διασφάλιση της σωστής εισαγωγής του νέου προσωπικού.
- Παρέχετε ευκαιρίες για συνεχή εξέλιξη της καριέρας.
- Μπορεί να είναι μια μοναχική δουλειά – υποστηρίξτε το προσωπικό σας.
- Διασφαλίστε την εφαρμογή συστημάτων επίβλεψης και αξιολόγησης.
- Βγείτε έξω μαζί με το προσωπικό σας για να δείτε τη ζωή από τη δική τους οπτική γωνία.
- Στηρίζετε τους εργαζόμενους στην υποστηριζόμενη εργασία όταν νιώθουν ότι δεν έχουν κίνητρο.
- Ενθαρρύνετε την αμοιβαία υποστήριξη.
- Παρέχετε σχόλια για τις καταστάσεις και τις επιτεύξεις του εργαζόμενου στην υποστήριξη εργασίας.
- Γιορτάστε την επιτυχία, επαινέστε.

### Τι πρέπει να αποφεύγετε:

- Αποφύγετε την έμφαση στην ανάγκη τυπικών προσόντων ή/και εμπειρίας εις βάρος της προσωπικότητας και των κοινωνικών δεξιοτήτων.
- Ο μεγάλος φόρτος εργασίας δεν σημαίνει λιγότερο χρόνο για ομαδική συζήτηση, επίλυση προβλημάτων και εκμάθηση.

## Στοχαστικές ερωτήσεις

Οι παρακάτω ερωτήσεις προορίζονται για την έναρξη περαιτέρω συζητήσεων και θα πρέπει να βοηθούν τους επικεφαλής των υπηρεσιών να ανταποκρίνονται στις μεθόδους και τις προσεγγίσεις τους:

- Κατά την πρόσληψη προσωπικού, ποιο είναι το πιο σημαντικό χαρακτηριστικό; Εμπειρία, τυπικά προσόντα ή προσωπικότητα;
- Πού θα πρέπει να καταχωρίσετε αγγελία ώστε να είστε βέβαιοι ότι θα προσελκύσετε τους καλύτερους δυνατούς υποψηφίους;
- Πώς μπορείτε να βεβαιωθείτε ότι το προσωπικό σας διαθέτει τα απαραίτητα κοινωνικά χαρακτηριστικά και τις κατάλληλες συμπεριφορές;
- Πώς μπορείτε να διασφαλίσετε την καλή εισαγωγή του νέου προσωπικού;
- Ποιοι είναι οι κατάλληλοι τρόποι υποστήριξης του προσωπικού σας για την αντιμετώπιση των προκλήσεων στην εργασία τους;

## ΠΡΟΤΥΠΟ – Περιγραφή θέσης εργασίας (για παράδειγμα μόνο)

**Τίτλος θέσης εργασίας** – Εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας

### Σκοπός της θέσης εργασίας

Παροχή υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας για άτομα με αναπηρίες και προβλήματα υγείας, σύμφωνα με τη διαδικασία 5 σταδίων του μοντέλου υποστηριζόμενης εργασίας και τις αξίες και τα πρότυπα της υποστηριζόμενης εργασίας.

Διατήρηση και διαχείριση ενός ενεργού χαρτοφυλακίου περιπτώσεων διασφαλίζοντας την τήρηση των αξιών και των αρχών της υποστηριζόμενης εργασίας.

### Κύρια καθήκοντα

Πελάτης

1. Προσδιορισμός και προσέλκυση κατάλληλων πελατών για την υποστηριζόμενη εργασία.
2. Συνεργασία με πελάτες σε διαπροσωπική βάση, με τη χρήση προσωποκεντρικής προσέγγισης.
3. Σύνθεση ενός επαγγελματικού προφίλ το οποίο θα καθιερώνει τις δεξιότητες και τις προσδοκίες του πελάτη και θα ορίζει τα εμπόδια και τις ανάγκες υποστήριξης. Ανάπτυξη ενός πλάνου δράσης απασχόλησης.
4. Προσδιορισμός κατάλληλων θέσεων εργασίας μέσα από συζητήσεις τόσο με τον πελάτη όσο και με εργοδότες.
5. Οργάνωση τοποθετήσεων σε εταιρείες για απόκτηση πείρας, για περιορισμένο χρονικό διάστημα, όπου χρειάζεται και ανάλογα με τις ανάγκες του πελάτη. Παροχή υποστήριξης και παρακολούθηση της προόδου.
6. Παροχή πληροφοριών σχετικά με κοινωνικές παροχές και τις οικονομικές επιπτώσεις της αμειβόμενης απασχόλησης.

7. Παροχή κατάλληλης υποστήριξης και εκπαίδευσης ώστε οι πελάτες να διασφαλίσουν τη σίγουρη και βιώσιμη αμειβόμενη απασχόληση.
8. Παροχή μετέπειτα μέριμνας μέσω συνεχιζόμενης υποστήριξης.

#### Δικτύωση

1. Ανάπτυξη ενός δικτύου επαφών και δημιουργία σχέσεων με επαγγελματίες υγείας, κοινωνικές υπηρεσίες, γραφεία εύρεσης εργασίας, ειδικούς κοινωνικών παροχών, κλπ που θα συμβάλλουν στη δημιουργία συστάσεων, στην αξιολόγηση και την υποστήριξη των υποψηφίων.
2. Συνεργασία με εργοδότες για την ανάπτυξη ευκαιριών απασχόλησης μέσω ενός φάσματος πρωτοβουλιών υποστήριξης.
3. Ανάπτυξη της επίγνωσης της υποστηριζόμενης εργασίας μέσα από παρουσιάσεις, συμμετοχές σε συναντήσεις/εκδηλώσεις και μάρκετινγκ.

#### Ανάπτυξη και επίγνωση για:

1. Θέματα αναπηρίας και απασχόλησης.
2. Θέματα που σχετίζονται με την απασχόληση, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών κρατικών προγραμμάτων απασχόλησης
3. Τρέχουσες ανάγκες της τοπικής αγοράς εργασίας και των εργοδοτών
4. Τεχνικές επιλογής και πρόσληψης προσωπικού
5. Μεγιστοποίηση εσόδων, συμπεριλαμβανομένων των κοινωνικών παροχών
6. Θέματα διατήρησης και εκ νέου ανάπτυξης

## Ιστορικό

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας δημιουργήθηκε με σκοπό την ανάπτυξη της υποστηριζόμενης εργασίας σε όλη τη Ευρώπη. Διάφορες μελέτες και έρευνες έχουν δείξει ότι υπάρχει έλλειψη συνοχής, εποπτείας και εκπαιδευτικού υλικού για επαγγελματίες και παρόχους υπηρεσιών που απασχολούνται στο πεδίο της υποστηριζόμενης εργασίας για άτομα με ειδικές ανάγκες και ευάλωτα άτομα.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας έχει αναπτύξει μια σύμπραξη η οποία αποτελείται από διευθύνοντες και επαγγελματίες που αντιπροσωπεύουν τους εθνικούς, περιφερειακούς και τοπικούς παρόχους υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας σε όλη την Ευρώπη. Οι συνεργάτες συνδέονται ήδη μέσω της συμμετοχής τους στην Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας και όλοι οι συνεργάτες επί του παρόντος παρέχουν κάποια μορφή επαγγελματικής εκπαίδευσης ή υποστηριζόμενης εργασίας είτε μέσω του ρόλου τους ως τοπικού ή περιφερειακού οργανισμού, είτε μέσω του εθνικού οργανισμού υποστηριζόμενης εργασίας.

Σκοπός της σύμπραξης αυτής ήταν η παραγωγή ενός Οδηγού της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας. Αυτός ο οδηγός αποτελείται από ένα σύνολο εγγράφων θέσης και οδηγιών διαδικασίας που έχουν σχεδιαστεί με σκοπό την αύξηση της γνώσης και των ικανοτήτων των επαγγελματιών οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την παροχή υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας. Ο οδηγός στοχεύει κυρίως στους παρόχους υπηρεσιών για χρήση στα προγράμματά τους ανάπτυξης προσωπικού.

Οι στόχοι της σύμπραξης ήταν οι εξής:

- Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη μιας γκάμας μορφωτικού υλικού, υλικού πρακτικής καθοδήγησης και εκπαιδευτικού υλικού το οποίο θα υποστηρίζει τους συμμετέχοντες και τους παρόχους υπηρεσιών στην απόκτηση και τη χρήση γνώσεων, ικανοτήτων και της ευαισθητοποίησης για την υποστήριξη ευάλωτων ατόμων και ατόμων με ειδικές ανάγκες στην αγορά εργασίας της Ευρώπης
- Η ανάπτυξη του μοντέλου της υποστηριζόμενης εργασίας στην Ευρώπη για τη διευκόλυνση βελτιώσεων σε πρότυπα και πρακτικές στην επαγγελματική εξειδίκευση και εκπαίδευση που προσφέρουν οι οργανισμοί παρόχων υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας
- Η βελτίωση και η αύξηση της συνεργασίας μεταξύ των οργανισμών, των ιδρυμάτων και των επαγγελματιών που συμμετέχουν στην παροχή υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας σε όλη την Ευρώπη
- Η διευκόλυνση της ανάπτυξης καινοτομικών και βέλτιστων πρακτικών στο πεδίο της επαγγελματικής εκπαίδευσης και της κατάρτισης σχετικά με την υποστηριζόμενη εργασία μεταξύ των συμμετεχόντων συνεργατών και χωρών

Στόχος της σύμπραξης είναι η ενίσχυση μιας συνεπούς μεθοδολογίας αναφορικά με την παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας για άτομα με σημαντική αναπηρία ως μέρος ενός περισσότερο μακροπρόθεσμου στόχου για αύξηση του αριθμού των σοβαρά ανάπηρων ατόμων που εισέρχονται στην βιώσιμη απασχόληση. Η σύμπραξη στοχεύει να αντιμετωπίσει την ανάγκη συνδρομής και υποστήριξης που απαιτείται από τους εργοδότες με σκοπό την κάλυψη της ανάγκης για βελτιωμένη ευαισθητοποίηση από τους φορείς χάραξης πολιτικής και τους χρηματοδότες.

Αναγνωρίζεται ευρέως ότι τα άτομα με ειδικές ανάγκες αποτελούν μια από τις περισσότερο οικονομικά ανενεργές ομάδες που αντιμετωπίζουν σημαντικά εμπόδια στην προσπάθειά τους να αποκτήσουν πρόσβαση στην ανοικτή αγορά εργασίας. Αποτελεί πρόθεση της σύμπραξης να αυξήσει την ευαισθητοποίηση και τις δεξιότητες του προσωπικού που είναι υπεύθυνο για την αξιολόγηση, την εύρεση εργασίας και την διαρκή υποστήριξη της απασχόλησης για άτομα με αναπηρία που εργάζονται ή αναζητούν εργασία. Επιπλέον, ο οδηγός στοχεύει στην ενίσχυση των αξιών, των προτύπων, των αρχών και της διαδικασίας της υποστηριζόμενης εργασίας και την ενθάρρυνση όλων μας να παραμείνουμε προσκολλημένοι στο πλήρες μοντέλο της υποστηριζόμενης εργασίας.



Michael J Evans

Πρόεδρος της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας

Διευθυντής της μονάδας απασχόλησης, δημοτικό συμβούλιο Dundee



# Συμμετέχοντες οργανισμοί

## **Αυστρία**

Κύριος συνεργάτης: Dachverband berufliche Integration Austria

## **Δανία**

Κύριος συνεργάτης: Slagelse Kommune

Συμπράττοντες συνεργάτες: VASAC Slagelse  
VASAC  
Odsherred Ellehøj  
EUSE Denmark

## **Αγγλία**

Κύριος συνεργάτης: British Association of Supported Employment

## **Φιλανδία**

Κύριος συνεργάτης: VATES Foundation

Συμπράττοντες συνεργάτες: Rehabilitation Foundation  
Kiipula Centre of Vocational Education and Rehabilitation

## **Γερμανία**

Κύριος συνεργάτης: Bundesarbeitsgemeinschaft für Unterstützte  
Beschäftigung e.V.

## **Ελλάδα**

Κύριος συνεργάτης: Ίδρυμα Θεοτόκος  
Συμπράττον συνεργάτης: Ελληνική Εταιρία Υποστηριζόμενης Εργασίας

## **Ιρλανδία**

Κύριος συνεργάτης: Irish Association of Supported Employment Ltd  
Συμπράττον συνεργάτης: Employment Response North West Limited

## **Βόρεια Ιρλανδία**

Κύριος συνεργάτης: Northern Ireland Union of Supported Employment

## **Νορβηγία**

Κύριος συνεργάτης: Mølla Kompetansesenter  
Συμπράττον συνεργάτης: Forum for Arbeid med Bistand

## **Σκωτία**

Κύριος συνεργάτης: Dundee City Council  
Συμπράττον συνεργάτης: Scottish Union of Supported Employment

## **Ισπανία**

Κύριος συνεργάτης: Asociación Española de Empleo con Apoyo

## **Σουηδία**

Κύριος συνεργάτης: Stiftelsen Activa I Örebro län  
Συμπράττον συνεργάτης: Svenska Föreningen för Supported Employment

# Εργαλεία EUSE 2008-2010

## Επιτροπή και συνεδριάσεις

### Συντονιστής σύμπραξης

Mike Evans                      Dundee City Council, Scotland

### Τόποι συνεδριάσεων σύμπραξης

Νοέμβριος 2008	Βιέννη, Αυστρία
Μάρτιος 2009	Πάλμα, Ισπανία
Αύγουστος 2009	Στοκχόλμη, Σουηδία
Νοέμβριος 2009	Αθήνα, Ελλάδα
Ιανουάριος 2010	Λονδίνο, Αγγλία
Μάρτιος 2010	Δουβλίνο, Ιρλανδία
Ιούνιος 2010	Κοπεγχάγη, Δανία

### Συντακτική επιτροπή

Mike Evans	Σκωτία
Marlene Mayrhofer	Αυστρία
Henning Jahn	Δανία

Τα Εργαλεία Υποστηριζόμενης Εργασίας της EUSE σχεδιάστηκαν από το Dundee City Council, 2010.

AARNSETH, Kikki	Νορβηγία
BELLVER, Fernando	Ισπανία
*BENGTSSON, Johanne Louise	Δανία
BOYD, Neil	Σκωτία
*CUNNINGHAM, Dermot	Ιρλανδία
*DAVIES, Huw	Αγγλία
*DOOSE, Stefan	Γερμανία
*DUNLOP, Edyth	Β. Ιρλανδία
*EKLUND, Bengt	Σουηδία
*ELSTON, Robert	Αγγλία
*EVANS, Mike	Σκωτία
FRAGNER, Ute	Αυστρία
HAARA, Øyvind	Νορβηγία
*HADDOCK, Margaret	Β. Ιρλανδία
HARKAPAA, Kristiina	Φιλανδία
HATLEM, Cathinca	Νορβηγία
HAUGAARD, Marie	Δανία
JAHN, Henning	Δανία
*HOHN, Kirsten	Γερμανία
JENSEN, Stig Bahl	Δανία
JOHANSSON, Bertil	Σουηδία
ΚΑΤΣΟΥΔΑ, Καίτη	Ελλάδα
LAMPINEN, Pauliina	Φιλανδία
MARTINEZ, Salvador	Ισπανία
*MAYRHOFER, Marlene	Αυστρία
ORA, Petteri	Φιλανδία
PIKKUSAARI, Suvi	Φιλανδία
*RYAN, David	Ιρλανδία
VEITLMEIER, Sabine	Αυστρία
*WANGEN, Grete	Νορβηγία
WIIG, Ingunn	Νορβηγία
ΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΥ, Ιώ	Ελλάδα

\* Δηλώνει κύριο υπεύθυνο υπάλληλο για το Έγγραφο θέσης ή τον Οδηγό διαδικασίας

ΓΛΩΣΣΑΡΙ

Παράρτημα 2



## Επίδομα

Μια πληρωμή που γίνεται σύμφωνα με μια πολιτική κοινωνικής ασφάλισης ή κάποιο σχήμα δημόσιας αρωγής. Τα συστήματα επιδομάτων κοινωνικής πρόνοιας (Αναπηρία) ποικίλλουν σε κάθε χώρα της Ευρώπης.

## Πελάτης

Πελάτης ενός παροχέα επαγγελματικών υπηρεσιών – πελάτης της υποστηριζόμενης εργασίας. Παρόλο που υπάρχουν διάφορες προσεγγίσεις σε όλη την Ευρώπη για τον ορισμό ενός ατόμου ως πελάτη, ο όρος αυτός χρησιμοποιείται συνήθως για ένα άτομο με κάποια αναπηρία ή κάποιο μειονέκτημα, στη διαδικασία της υποστηριζόμενης εργασίας. Όροι που χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο είναι "ο αναζητών εργασίας" ή "εργαζόμενος".

## Συνεργάτης(ες)

Συνάδελφοι στον χώρο εργασίας, οι οποίοι ενδέχεται να αναμιγνύονται στην υποστηριζόμενη εργασία, σε διάφορα στάδια της διαδικασίας. Η υποστήριξη ενός ατόμου ώστε να ενσωματωθεί στον χώρο εργασίας θα περιλαμβάνει και την υποστήριξη της αλληλεπίδρασης με τους συναδέλφους του.

## Απασχολούμενος

Ένα άτομο που προσλαμβάνεται από έναν εργοδότη προκειμένου να εκτελεί μια συγκεκριμένη εργασία. Οι απασχολούμενοι λαμβάνουν καθορισμένο μισθό (ελάχιστη αμοιβή σε χώρες όπου εφαρμόζεται) και έχουν καθορισμένα προνόμια. Στο πλαίσιο της υποστηριζόμενης εργασίας, ο όρος αναφέρεται στον πελάτη που βρίσκεται ήδη σε μια θέση εργασίας και μερικές φορές, σε συνεργάτες. Οι υποψήφιοι, οι απασχολούμενοι σε βραχυπρόθεσμη μαθητεία ή τα άτομα που απασχολούνται για απόκτηση εμπειρίας δεν θεωρούνται απασχολούμενοι.

## Εργοδότης

Ένα άτομο, μια επιχείρηση ή ένας δημόσιος φορέας που απασχολεί εργαζόμενους. Στο πλαίσιο της υποστηριζόμενης εργασίας, ο όρος αυτός χρησιμοποιείται για ένα άτομο, μια επιχείρηση ή έναν δημόσιο φορέα που εμπλέκεται ενεργά στη διαδικασία της υποστηριζόμενης εργασίας, προκειμένου να απασχολήσει ένα άτομο με αναπηρία ή μειονέκτημα ή προκειμένου να διατηρήσει τη θέση εργασίας για το άτομο αυτό.

## Εργαζόμενος στην υποστήριξη εργασίας

Ένα άτομο που εργάζεται ως οδηγός με άτομα με αναπηρία για έναν παροχέα υπηρεσιών υποστηριζόμενης εργασίας στα 5 στάδια της διαδικασίας αυτής. Το επαγγελματικό υπόβαθρο και οι περιγραφές των θέσεων εργασίας ενδέχεται να διαφέρουν σε κάθε χώρα της Ευρώπης. Το ίδιο ισχύει και για αντίστοιχους όρους για τους εργαζόμενους με υποστήριξη εργασίας στις διάφορες χώρες.

## Ενδυνάμωση

Έχει γίνει ένας δημοφιλής όρος, παρόλο που δεν έχει σαφή ορισμό στο κοινωνικό πλαίσιο. Γενικά, ένας σωστός ορισμός μπορεί να αναφέρει την ενδυνάμωση ως μια διαδικασία παροχής δυνατοτήτων (π.χ. στο πλαίσιο της υποστηριζόμενης εργασίας, είναι η παροχή πληροφοριών και η υποστήριξη έτσι, ώστε να επιτρέπεται η ενημερωμένη επιλογή).

## Εκπαιδευτής εργασίας

Ο όρος χρησιμοποιείται συχνά για να υποδηλώσει τον ρόλο της υποστήριξης ενός ατόμου που αναζητά εργασία, από την παραπομπή έως την ανεξάρτητη εργασία στην ανοικτή αγορά εργασίας. Οι συνεργάτες στο έργο Leonardo της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας (EUSE) επέλεξαν τον όρο "Εργαζόμενος με υποστήριξη εργασίας" για χρήση σε αυτό το πλαίσιο, διότι αυτός ο όρος εκφράζει καλύτερα το ότι, στα πλαίσια των δραστηριοτήτων της υποστηριζόμενης εργασίας, υπάρχει ένα ευρύ φάσμα εργασιών και ρόλων για το εργατικό δυναμικό. Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας (EUSE) ορίζει τον εκπαιδευτή εργασίας ως ένα ρόλο ειδικό στην παροχή υποστήριξης εντός της εργασίας και έτσι, αυτός ο όρος βρίσκει εφαρμογή σε ένα μόνο μέρος της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας.

## Μέθοδοι εύρεσης εργασίας (επίσημες/ανεπίσημες)

Διάφορες μέθοδοι εύρεσης εργασίας χρησιμοποιούνται στην υποστηριζόμενη εργασία για την υποστήριξη του πελάτη στην εύρεση εργασίας. Ο τρόπος με τον οποίο συνδυάζονται οι επίσημες (π.χ. βάση δεδομένων στο Internet) και ανεπίσημες (δίκτυα, προφορικά) μέθοδοι ή η έμφαση που μπορεί να δοθεί σε μία ή κάποιες από αυτές, εξαρτάται από το αντίστοιχο σύστημα ή τον παροχέα υπηρεσιών.

## Ταίριασμα θέσης εργασίας

Μέσω ανθρωποκεντρικής ανάλυσης των πλεονεκτημάτων ενός ατόμου, των αναγκών και του λεπτομερούς του προφίλ, οι δεξιότητες και τα ενδιαφέροντα του υποψηφίου ταιριάζουν με τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας. Τότε μπορεί να παρασχεθεί κατάλληλη υποστήριξη του ατόμου. Το επιτυχημένο ταίριασμα μιας θέσης εργασίας ικανοποιεί τις ανάγκες τόσο του υποψηφίου όσο και του εργοδότη.

## Αναζητών εργασία

Ο πελάτης της υποστηριζόμενης εργασίας, ο οποίος αναζητά μια αμειβόμενη θέση εργασίας στην ανοικτή αγορά εργασίας.

## Βραχυπρόθεσμη μαθητεία

Μια σύντομη, συστηματική και προγραμματισμένη προσέγγιση για τη δειγματοληψία διαφορετικών τύπων εργασίας. Αυτές οι σύντομες περίοδοι, συνήθως μη αμειβόμενης εργασίας, χρησιμοποιούνται στη διαδικασία δημιουργίας προφίλ με επαγγελματική δοκιμασία για πελάτες που έχουν μικρή ή καθόλου εργασιακή εμπειρία. Η βραχυπρόθεσμη μαθητεία αναμένεται να διαρκεί το πολύ μία εβδομάδα.

## Αγορά εργασίας

Συνήθως μια ανεπίσημη αγορά όπου οι εργαζόμενοι βρίσκουν αμειβόμενη εργασία, οι εργοδότες βρίσκουν κατάλληλους εργαζόμενους και όπου καθορίζονται οι αμοιβές. Οι αγορές εργασίας μπορεί να είναι τοπικές ή εθνικές. Εξαρτώνται π.χ. από την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ εργοδοτών και υποψηφίων σχετικά με τις αμοιβές και τις συνθήκες εργασίας.

Επίσης, στο πλαίσιο της υποστηριζόμενης εργασίας, ο όρος "ανοικτή αγορά εργασίας" χρησιμοποιείται συχνά για να τονίσει ότι οι "πραγματικές θέσεις εργασίας με κανονική αμοιβή" αποτελούν τον στόχο των δραστηριοτήτων (σε αντίθεση με την προστατευόμενη εργασία ή τη μη αμειβόμενη εργασία).

## Καθιερωμένο πρόγραμμα

Ένα καθιερωμένο πρόγραμμα είναι ένα δημόσια χρηματοδοτούμενο, μακροπρόθεσμο εθνικό/τοπικό πρόγραμμα υποστηριζόμενης εργασίας. Περιλαμβάνει κανονισμούς και πρότυπα και τα έργα / οι δραστηριότητες πρέπει να καλύπτουν όλα τα στοιχεία της υποστηριζόμενης εργασίας. Σήμερα, Ευρωπαϊκές χώρες με καθιερωμένα προγράμματα είναι: Ιρλανδία, Σουηδία, Νορβηγία και Αυστρία.

## Προώθηση

Προώθηση μιας υπηρεσίας υποστηριζόμενης εργασίας είναι η εύρεση θέσεων εργασίας για τους υποψηφίους. Η προώθηση επομένως μπορεί να οριστεί ως *"...η διαδικασία διαχείρισης που είναι υπεύθυνη για τον προσδιορισμό, την πρόληψη και την ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη με επικερδή τρόπο"*. Αυτό το μέρος της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας έχει δύο κύριους λόγους: Ο ένας είναι η προώθηση της υπηρεσίας και ο άλλος είναι η προώθηση του συγκεκριμένου ατόμου.

Πηγή: Leach, Steve (2002): A Supported Employment Workbook, σελ. 72.

## Μέντορας

Υποστηρίζει έναν νέο απασχολούμενο και τον βοηθά στην ενσωμάτωσή του στον χώρο εργασίας. Ο μέντορας είναι συνήθως ένας συνεργάτης. Οι μέντορες δρουν μερικές φορές ως άτομα επικοινωνίας για τον απασχολούμενο.

## Εθνική ελάχιστη αμοιβή

Η ελάχιστη αμοιβή είναι η κατώτερη ωριαία, ημερήσια ή μηνιαία αμοιβή την οποία καταβάλλει νόμιμα ο εργοδότης σε υπαλλήλους ή εργαζόμενους. Αντίστοιχα, είναι η κατώτερη αμοιβή με την οποία οι εργαζόμενοι "πωλούν" την απασχόλησή τους.

Πηγή: Wikipedia

## Φυσική υποστήριξη

Υποστήριξη που παρέχεται από τους συνεργάτες στον χώρο εργασίας, από τους εργοδότες και άλλα πρόσωπα στο επαγγελματικό και προσωπικό δίκτυο ενός ατόμου.

## Αμειβόμενη απασχόληση

Οι θέσεις αμειβόμενης απασχόλησης είναι θέσεις εργασίας όπου οι κάτοχοι διατηρούν ρητά (έγγραφα ή προφορικά) ή έμμεσα συμβόλαια απασχόλησης, τα οποία τους δίνουν μια βασική αμοιβή, η οποία δεν εξαρτάται άμεσα από τα έσοδα της μονάδας για την οποία εργάζονται. Τα άτομα σε θέσεις αμειβόμενης απασχόλησης αμείβονται συνήθως με μισθούς, αλλά ενδέχεται να πληρώνονται με προμήθεια από πωλήσεις.

Πηγή: Διεθνής Οργανισμός Εργασίας ([www.ilo.org](http://www.ilo.org))

## Προσωποκεντρική προσέγγιση

Σύμφωνα με την προσωποκεντρική προσέγγιση, οι πελάτες αποτελούν την καλύτερη αρχή διαχείρισης της δικής τους εμπειρίας. Οι πελάτες πρέπει να διαθέτουν τη δυνατότητα (και να υποστηρίζονται) ώστε να αξιοποιούν πλήρως τις ικανότητές τους. Στο πλαίσιο της υποστηριζόμενης εργασίας, πρόκειται για την παροχή βοήθειας προς τα άτομα ώστε να κατανοήσουν πλήρως τις ευκαιρίες τους έτσι, ώστε να μπορούν να επιλέξουν με συνέπεια σύμφωνα με τις προτιμήσεις τους και κατανοώντας τις συνέπειες των επιλογών τους (ενημερωμένη επιλογή).

## Πρόσληψη

Η πρόσληψη αναφέρεται στη διαδικασία προσέλκυσης, εξέτασης και επιλογής κατάλληλων προσώπων, για μια θέση εργασίας σε μια εταιρεία.

## Υποστηριζόμενη εργασία

Ο ορισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας (EUSE) για την υποστηριζόμενη εργασία είναι "η παροχή υποστήριξης σε άτομα με αναπηρίες ή άλλες μειονεκτούσες ομάδες ώστε να διασφαλίζουν και να διατηρούν αμειβόμενη απασχόληση στην ανοικτή αγορά εργασίας". Παρόλο που υπάρχουν μικρές διαφοροποιήσεις του ορισμού σε όλο τον κόσμο, υπάρχουν τρία συνεπή στοιχεία τα οποία είναι θεμελιώδη για το Ευρωπαϊκό μοντέλο υποστηριζόμενης εργασίας:

1. Αμειβόμενη εργασία
2. Ανοικτή αγορά εργασίας
3. Συνεχής υποστήριξη

## Προστατευμένο εργαστήριο

Παρέχει ευκαιρίες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες ή μειονεκτήματα. Η λέξη "προστατευμένος" αναφέρεται σε ένα προστατευτικό περιβάλλον, οι εργαζόμενοι μπορεί να πληρώνονται ή να λαμβάνουν επιδόματα. Τα προστατευμένα εργαστήρια δεν προσφέρουν ευκαιρίες απασχόλησης σύμφωνα με την προσέγγιση της υποστηριζόμενης εργασίας, διότι δεν ανήκουν στην ανοικτή αγορά εργασίας και μερικές φορές δεν παρέχουν αμοιβή.



## **Σύμβαση Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα ατόμων με αναπηρίες**

Η σύμβαση για τα δικαιώματα ατόμων με αναπηρία είναι ένα διεθνές όργανο των Ηνωμένων Εθνών για τα ανθρώπινα δικαιώματα, που αποσκοπεί στην προστασία των δικαιωμάτων και της αξιοπρέπειας των ατόμων με αναπηρίες. Τα μέρη της σύμβασης απαιτούνται για τη προώθηση, προστασία και διασφάλιση της πλήρους απολαβής των ανθρώπινων δικαιωμάτων για τα άτομα με αναπηρίες και διασφαλίζουν την πλήρη ισότητά τους απέναντι στον νόμο. Το κείμενο υιοθετήθηκε από τη Γενική Συνέλευση των Ηνωμένων Εθνών στις 13 Δεκεμβρίου 2006.

## **Μη αμειβόμενη εργασία**

Οποιαδήποτε εργασία για την οποία δεν λαμβάνεται τακτική πληρωμή. Η μη αμειβόμενη εργασία, π.χ. για κατοχύρωση εργασιακής εμπειρίας και εθελοντική εργασία, δεν εμπίπτουν στην υποστηριζόμενη εργασία. Ωστόσο, αναγνωρίζεται ότι μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως δραστηριότητα εξέλιξης για τη διασφάλιση της αμειβόμενης εργασίας στην ανοικτή αγορά εργασίας, εφόσον είναι περιορισμένου χρόνου.

## **Επαγγελματικό προφίλ**

Το επαγγελματικό προφίλ πραγματοποιείται στο δεύτερο από τα πέντε στάδια της διαδικασίας υποστηριζόμενης εργασίας. Είναι ένα εργαλείο που παρέχει μια δομημένη και στοχευμένη προσέγγιση προς τη διασφάλιση και διατήρηση της απασχόλησης στην ανοικτή αγορά εργασίας, στο πλαίσιο μιας ανθρωποκεντρικής προσέγγισης. Στόχος είναι να επιτευχθεί η βέλτιστη δυνατή αντιστοιχία μεταξύ των δεξιοτήτων και των αναγκών υποστήριξης του υποψηφίου και των απαιτήσεων της θέσης εργασίας ή του εργοδότη (βλ. επίσης Ταίριασμα θέσης εργασίας).

## **Επαγγελματική κατάρτιση**

Η επαγγελματική κατάρτιση ή εκπαίδευση προετοιμάζει τα άτομα για θέσεις εργασίας που βασίζονται σε χειρωνακτικές ή πρακτικές δραστηριότητες, μη ακαδημαϊκές με την παραδοσιακή έννοια και πλήρως σχετιζόμενη με ένα συγκεκριμένο επάγγελμα.

## **Εθελοντική εργασία**

Οι άνθρωποι εργάζονται εκ μέρους άλλων ή για έναν συγκεκριμένο λόγο, χωρίς πληρωμή για τον χρόνο και τις υπηρεσίες που παρέχουν. Η εθελοντική εργασία θεωρείται γενικά ως ανθρωπιστική δραστηριότητα, αλλά οι άνθρωποι επίσης εργάζονται εθελοντικά για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους ή για να αποκτήσουν επαφές για πιθανή απασχόληση. Η εθελοντική εργασία δεν θεωρείται ως υποστηριζόμενη εργασία. Ωστόσο, μπορεί να συνεισφέρει στην απόκτηση ή διατήρηση αμειβόμενης εργασίας στην ανοικτή αγορά εργασίας.

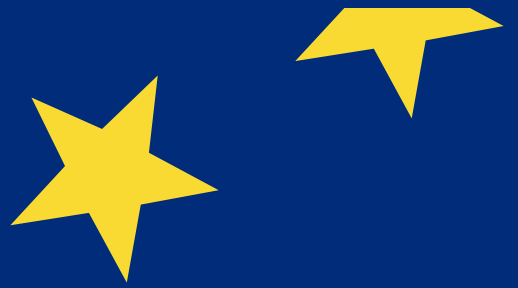
## Επιδότησεις μισθού

Χρηματική βοήθεια που εκχωρείται από μια κυβέρνηση σε εργοδότες ως κίνητρο για την πρόσληψη περισσότερου εργατικού δυναμικού. Υπάρχει μια συνεχής συζήτηση για το εάν οι επιδοτήσεις μισθού θα πρέπει να προσφέρονται στους εργοδότες ή όχι, στο πλαίσιο της υποστηριζόμενης εργασίας, ως κίνητρο για την πρόσληψη ενός ατόμου με αναπηρία.

## Απόκτηση εργασιακής εμπειρίας

Ευκαιρία εργασίας για τα άτομα που αναζητούν εργασία προκειμένου να προσδιορίσουν τις προτιμήσεις, τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα και τις ανάγκες υποστήριξής τους. Η απόκτηση εργασιακής εμπειρίας είναι μη αμειβόμενη και μπορεί να αφορά σε οποιοδήποτε αριθμό ωρών ανά εβδομάδα. Η απόκτηση εργασιακής εμπειρίας θα πρέπει να έχει χρονικό περιορισμό προκειμένου να αποφευχθεί η εκμετάλλευση του υποψηφίου και η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστήριξης Εργασίας (EUSE) προτείνει ότι 8-12 εβδομάδες είναι επαρκής χρόνος για την επίτευξη των στόχων της.

Αναφέρεται επίσης ως πρακτική άσκηση.



### Για περισσότερες πληροφορίες:

-Εργαλεία για τη Διαφορετικότητα της EUSE  
– [www.eusetoolkit.eu](http://www.eusetoolkit.eu)

-Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας  
- [www.euse.org](http://www.euse.org)

Σχεδιάστηκε από το Dundee City Council και προσαρμόστηκε από The Orchardville Society, Β. Ιρλανδία

Το παρόν έγγραφο διατίθεται σε εναλλακτικές μορφές, π.χ. Braille, μαγνητοταινία ή ηλεκτρονική μορφή κατόπιν αίτησης.

#### © Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας 2010

Η Ευρωπαϊκή Ένωση Υποστηριζόμενης Εργασίας εκχωρεί αμετάκλητα σε τρίτο μέρος, εκ των προτέρων και επ' άπειρον, το δικαίωμα χρήσης, αναπαραγωγής, μετάφρασης ή διάδοσης του συγκεκριμένου κιτ εργαλείων εξολοκλήρου ή μέρους αυτού, σε οποιαδήποτε μορφή ή μέσο, εφόσον δεν πραγματοποιηθούν ουσιαστικές αλλαγές στη διαδικασία, στη σωστή απόδοση της συγγραφής και στα σωστά στοιχεία των αναφορών και τα βιβλιογραφικά στοιχεία δεν αλλάξουν. Σε περίπτωση αναπαραγωγής ή μετάδοσης μέρους του άρθρου, αυτό θα πρέπει να υποδηλώνεται σαφώς και ρητώς. Το έργο χρηματοδοτήθηκε από το πρόγραμμα δια βίου εκμάθησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αλλά η συγκεκριμένη δημοσίευση δεν αντικατοπτρίζει απαραίτητως τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Παράχθηκε από τη συνεργασία Ευρωπαϊκής Ένωσης Υποστηριζόμενης Εργασίας /Leonardo,  
ως μέρος των Εργαλείων για τη Διαφορετικότητα της EUSE.