Impresum:

Izdavač:
Općina Marčana

Za izdavača:
Predrag Pliško, Načelnik

Autorica i urednica priručnika:
Danijela Kasumović-Maružin

Grafička priprema:
ALMAR grafičke usluge (Marčana)

Tisak:
ALMAR grafičke usluge (Marčana)

Naklada:
50 kom

Godina:
2022.

Sadržaj ovog priručnika isključiva je odgovornost Općine Marčana.

"Ako želite sagraditi brod, ne pozivajte ljude da skupljaju drva, nemojte im naređivati i raspoređivati ih na posao. Umjesto toga, naučite ih da čeznu za dalekim, beskrajnim morem."

Antoine de Saint-Exupery

PREDGOVOR

Priručnik koji je pred vama nastao je u sklopu projekta "Razvoj i podrška razvoju održivih modela zapošljavanja ranjivih skupina u Urbanom području Pula.

Partneri na projektu su Udruga slijepih Istarske županije, Udruga gluhih i nagluhih Istarske županije, Udruga cerebralne paralize Istarske županije, Udruga osoba s intelektualnim teškoćama, Društvo multiple skleroze Istarske županije, Zaklada za poticanje partnerstva i razvoj civilnog društva, a nositelj projekta je Općina Marčana.

Projekt „Razvoj i podrška razvoju održivih modela zapošljavanja ranjivih skupina na Urbanom području Pula" cilj ima **povećati zapošljivost ranjivih skupina.** Uz navedeno, cilj je kroz stvaranje preduvjeta za zapošljavanje osoba iz ranjivih skupina osvijestiti o važnosti socijalne uključenosti svih skupina jednog društva, jedne zajednice. Dodatno, posebna pažnja ide u smjeru smanjenja diskriminacije s obzirom na to da je prepoznata kao ozbiljna prepreka za socijalnu uključenost ranjivih skupina, posebice kroz zapošljavanje.

Također, izuzetna važnost pridaje se edukaciji u svrhu osnaživanja i pripreme ranjivih skupina za lakše zapošljavanje, edukaciji radnih asistenata, kao i aktivnosti pripreme i osvještavanja poslodavaca o mogućnostima zapošljavanja ranjivih skupina te njihovo umrežavanje.

Ovaj priručnik nastao je u svrhu edukacije radnih asistenata koji su bitan segment radne inkluzije osoba s invaliditetom, čija uloga ima značajan doprinos u olakšavanju pristupu tržištu rada, kao i samom uključivanju u radne procese za osobe s invaliditetom.

Zapošljavanje uz podršku je u svijetu provjereno uspješan model radne inkluzije, dok kod nas je sustavno nerazvijen. Dapače, mi se još uvijek borimo s nizom predrasuda vezanih za samo uključivanje osoba s invaliditeom u radno okruženje, unatoč mnogim zakonskim regulativama koje to potiču. Veliki broj radno sposobnih osoba s invaliditetom ne uspijeva dobiti priliku,neovisno o njihovim kvalifikacijama, te još uvijek pripada marginalnim skupinama.

Zapošljavanje osoba s invaliditetom u nas jest daleko od uspješnog i potrebnog, iako neki pozitivni pomaci postoje.

Gledajući kroz povijest, osobe s invaliditetom susretale su se s nizom teškoća i nevjerojatnim diskriminacijama, te smo se tek u posljednjih 50-ak godina primakli socijalnom modelu kroz redifiniranje pojma "invalidnost". Zanimljivo je napomenuti da te promjene nisu došle od strane stručnjaka, već od samih osoba s invaliditetom. Kroz povijest su osobe s invaliditetom bile bezrazložno isključene iz pune participacije u društvu, ponekad čak i izolirane od tog istog društva.

Svaka socijalna isključenost dovodi do produbljenja problema, te najčešće kod osoba s invaliditetom vodi do narušavanja psihičkog i fizičkog zdravlja, propadanju stečenih kompetencija i znanja, te povećava rizik od siromaštva.

Nastavno na civilizacijske dosege, u obvezi smo poštivati prava koja osobama s invaliditetom pripadaju. Zapošljavanje je svakako jedno od tih prava koji doprinosi ne samo društvenom uključivanju već i kvalitetnom životu dostojnom čovjeka.

Ovaj priručnik objedinjuje iskustva hrvatskih i stranih stručnjaka, relevantnih institucija, zakonske regulative, prezentira dosege do kojih smo stigli stvarajući bolje uvjete za zapošljavanje osoba s invaliditetom, kao i iskustva iz prakse.

Prvenstveno je namjenjen radnim asistentima, ali također na korist može biti osobama s invaliditetom, pripadnicima ostalih ranjivih skupina, poslodavcima, stručnjacima, studentima ili svima onima koji u fokusu svog interesa imaju upravo ovo područje.

Mišljenja smo da će njegova primjena u praksi donijeti korist osobama s invaliditetom i doprinijeti potrebnim društvenim pomacima koji uključuju višu razinu podrške pri uključivanju osoba s invaliditetom na područje rada. Također se nadamo da će zapošljavanje uz podršku postati standardni model, primjenjiv u praksi, na korist osobama s invaliditetom, njihovim obiteljima, poslodavcima i društvu u cijelini.

Danijela Kasumović-Maružin

Recenzija Priručnika za radne asistente osoba s invaliditetom za uspješno uključivanje na otvoreno tržište rada

Priručnik za radne asistente osoba s invaliditetom za uspješno uključivanje na otvoreno tržište radaautorice Danijele Kasumović-Maružin daje izniman doprinos zapošljavanju, ali i socijalnojuključenosti osoba s invaliditetom.

Izvorno namijenjen radnim asistentima osoba s invaliditetom, ovaj Priručnik biti će od velike koriti iposlodavcima, ali i samim osobama s invaliditetom, kreatorima i izvoditeljima obrazovnihprograma i brojnim drugim subjektima kojima je cilj promovirati zapošljavanje osoba sinvaliditetom na otvorenom tržištu rada.

Priručnik prati suvremenu tezu kako zapošljavanje na otvorenom tržištu rada predstavlja pomak uodnosu na model zaštitnog zapošljavanja ili pasiviziranja osoba s invaliditetom kroz naknade, čimese pruža prilika za razvoj socijalne uključenosti ali i jamči pravo na rad i zaradu.

Kako navodi sama autorica, Priručnik objedinjuje iskustva domaćih i inozemnih stručnjaka,relevantnih institucija, zakonsku regulativu, prezentira postojeće uvjete za zapošljavanje osoba sinvaliditetom, kao i iskustva iz prakse. Korištena literatura je sveobuhvatna, utemeljena u znanosti istruci i recentna.

Priručnik na više od dvjesto stranica sveobuhvatno analizira sve relevantne teme, od osnovnihpojmova i terminologije, aktualne zakonske regulative te definiranja značajki radnih asistenata,njihove uloge i zadataka. U priručniku se daju precizne smjernice o postupku uvođenja zaposlenikas invaliditetom u rad. Ključni dio priručnika odnosi se na prilagodbu radnog mjesta i specifičnostiobzirom na karakteristike kako pojedinog radnog mjesta tako i samih osoba s invaliditetom.Edukativno i znanstveno utemeljeno, a opet jezikom razumljivim čitatelju bez obzira na prethodnoiskustvo, opisuju se osnovne karakteristike pojedinih vrsta i stupnjeva invaliditeta, daju se pitanja zarazmatranje vezana uz zapošljavanje, prijedlozi za razumnu prilagodbu radnog mjesta i vrlo vrijednipraktični pozitivni primjeri prilagodbe radnog mjesta i uvjeta rada iz prakse.

Zaseban dio priručnika namijenjen je osobnom osnaživanju radnih asistenata kroz temesocijalizacije, samopoštovanja, motivacije, ali i poslovne kulture i s njom povezane poslovnekomunikacije, poslovnog ponašanja te radne kulture s naglaskom na timski rad i suradnju. Nakonusvajanja tih znanja, osim osobnog osnaživanja, radni asistenti ih koriste u osnaživanju osoba sinvaliditetom za njihovu što uspješniju radnu inkluziju.

Posebno se, vezano uz osnovnu temu i specifičnosti samog Priručnika, obrađuje i pojam diskriminacije na radnom mjestu, kao i pojam i postupci vezani uz samoaktivnost u traženju posla. Priručnik je obogaćen i korisnim dodacima poput lista za osobe s invaliditetom i poslodavce, obrascem analize radnog mjesta, planom obuke i podrške, listama praćenja i podrške te primjerima životopisa i zamolbi.

Zbog svega navedenog, Priručnik za radne asistente osoba s invaliditetom za uspješno uključivanje na otvoreno tržište rada predstavlja nezaobilazan izvor, ne samo za obuku radnih asistenata već i za sve one koji zapošljavanje osoba s invaliditetom istražuju ili žive.

U Puli, 24. svibnja 2022.

Vanja Marković, mag.rehab.educ.,
prof. savjetnik

PRIRUČNIK ZA RADNE ASISTENTE

Sadržaj:

I. TKO SU OSOBE S INVALIDITETOM?

Osobe s invaliditetom su one osobe koje imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprječavati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima, po Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom. Također, na isti način je osoba s invaliditetom definirana Zakonom o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom (»Narodne novine«, broj 157/13, 152/14, 39/18)

Ipak, pojam osoba s invaliditetom obuhvaća širok raspon različitih osoba s različitim oštećenjima, koja mogu biti vidljiva i nevidljiva te koja različito utječu na njihovo funkcioniranje. Osim vidljivih oštećenja, kod velikog broja osoba prisutan je i tzv. nevidljivi invaliditet koji nije moguće odmah uočiti. Nevidljivi invaliditet može uključivati disleksiju, epilepsiju, hipertenziju, dijabetes, astmu i razne druge kronične bolesti, kao i različite psihičke poteškoće ili poteškoće u kognitivnom funkcioniranju.

Ratificiranjem Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom, Republika Hrvatska se obvezala na zaštitu ljudskih prava koja zahtijeva primjenu bio-psiho-socijalnog modela invaliditeta, odnosno inkluziju osoba s invaliditetom u zajednicu. Promicanje bio-psiho-socijalnog modela predviđa da se razumnom prilagodbom okoline, poticanjem neovisnog življenja, uključivanjem na tržište rada te kompenzacijskim naknadama (samo u slučaju kada se osobe s invaliditetom ni uz pozitivne mjere i prilagodbe ne mogu uključiti ili vratiti na tržište rada) invaliditet svede na najmanju mjeru. Stupanjem na snagu Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom (»Narodne novine«, broj 157/13, 152/14, 39/18) te provedbenih propisa, kao i primjenom sustava kvotnog zapošljavanja od 01.01.2015. godine, bilježi se sve veći broj zaposlenih osoba s invaliditetom te se taj pozitivan trend i dalje nastoji razvijati.

Kako bi se trend rasta nastavio, potrebno je zadovoljiti mnoge pretpostavke, kao i stvoriti povoljne uvjete za radno uključivanje osoba s invaliditetom. Iako Zakon obvezuje, potiče ipak sama uključivanja osoba s invaliditetom na tržište rada daleko su od dobroga i učinkovitoga, te ovise o mnogim čimbenicima.

U našoj okolini prisutno je još uvijek mnogo neznanja i predrasuda glede invaliditeta, te pojedine osobe s invaliditetom ne žele otvoreno razgovarati o svojem invaliditetu, bojeći se diskriminacije, stigmatizacije, isključivanja, izbjegavanja, negativnih komentara i reakcija svoje okoline, posebice radne ili pak smatraju da navedene poteškoće ne utječu na uspješno obavljanje posla.

Još uvijek se susrećemo s neprimjerenim nazivljem, čak i u našim zakonima, poput „mentalne retardacije", „autista", „osobe u kolicima", „invalida" i sl.

Sheratonskom deklaracijom prema kojoj su 2003. godine kod nas redefinirani termini, preporuča sekorištenje ovih pojmova: osoba koja se kreće uz pomoć invalidskih kolica, osoba s teškoćama ukretanju umjesto invalidi prikovani uz kolica, osoba oštećena vida, osoba oštećena sluha, osoba smišićnom distrofijom, osoba s multipla sklerozom, osobe s intelektualnim teškoćama (umjestoosobe s mentalnom retardacijom ili mentalno retardirane osobe budući da je termin retardiran ukolokvijalnom govoru dobio izrazito pogrdno značenje), osobe s psiho-socijalniminvaliditetom umjesto psihijatrijski pacijenti, psihički/duševni bolesnici, mentalni bolesnici.

Zakon o hrvatskom registru osoba s invaliditetom (NN 64/2001.) u kojem je još uvijek prisutnaneadekvatna terminologija, te je ista ovdje zamjenjena adekvatnim terminima, definira osobe sinvaliditetom na slijedeći način:

Članak 2.

Osoba s invaliditetom, po ovom Zakonu, je osoba koja ima trajno ograničenje, smanjenje ili gubitaksposobnosti izvršenja neke fizičke aktivnosti ili psihičke funkcije primjerene životnoj dobi, nastalekao posljedica oštećenja zdravlja, a prema stupnjevima i mjerilima navedenim u člancima 4. do 14.ovoga Zakona.

Oštećenje zdravlja je nedostatak, gubitak ili nepravilnost anatomske građe, fiziološke ili psihičke funkcije.

Invaliditet je trajno ograničenje, smanjenje ili gubitak (koje proizlazi iz oštećenja zdravlja)sposobnosti izvršenja neke fizičke aktivnost ili psihičke funkcije primjerene životnoj dobi osobe iodnosi se na sposobnosti, u obliku složenih aktivnosti i ponašanja, koje su općenito prihvaćene kaobitni sastojci svakodnevnog života.

Hendikep je stanje koje proizlazi iz nekoga trajnog oštećenja ili invaliditeta koji ograničava ilisprečava izvršenje aktivnosti, koja je uobičajena u svijetu pojedinca i označava okolnosti u kojimase, ovisno o dobi, spolu, socijalnim i kulturnim čimbenicima nalazi osoba s invaliditetom.

Težina invaliditeta je stupanj ograničenja učinka aktivnosti osobe s invaliditetom.

Članak 3.

Hrvatski registar o osobama s invaliditetom (u daljnjem tekstu: Registar) sastoji se od općeg iposebnog dijela.

U opći dio Registra unose se opći podaci o osobi: ime i prezime osobe, spol, JMBG, mjesto rođenja,prebivalište, boravište, obrazovanje, zvanje, zaposlenje, bračno stanje.

U posebni dio Registra unose se podaci o vrstama tjelesnih i mentalnih oštećenja, i to:

1.oštećenja vida
2.oštećenja sluha
3.oštećenja govorno-glasovne komunikacije
4.oštećenja lokomotornog sustava
5.oštećenja središnjega živčanog sustava,

6.oštećenja perifernoga živčanog sustava,
7.oštećenja drugih organa i organskih sustava (dišni, cirkulacijski, probavni, endokrini, kože i potkožnog tkiva i urogenitalni),
8.intelektualne teškoće,
9.autizam,
10.duševni poremećaji,
11.više vrsta oštećenja.

III. VRSTA I STUPANJ TJELESNIH I MENTALNIH OŠTEĆENJA

1. OŠTEĆENJA VIDA

Članak 4.

Oštećenja vida su sljepoća i slabovidnost.

Sljepoća se prema stupnju oštećenja vida dijeli na:

- potpuni gubitak osjeta svjetla (amauroza) ili na osjet svjetla bez ili s projekcijom svjetla,

- ostatak vida na boljem oku uz najbolju moguću korekciju do 0,02 (brojenje prstiju naudaljenosti od 1 metra) ili manje,

- ostatak oštrine vida na boljem oku uz najbolju moguću korekciju od 0,02 do 0,05,

- ostatak centralnog vida na boljem oku uz najbolju moguću korekciju do 0,25 uz suženjevidnog polja na 20 stupnjeva ili ispod 20 stupnjeva,

- koncentrično suženje vidnog polja oba oka s vidnim poljem širine 5 stupnjeva do 10stupnjeva oko centralne fiksacijske točke,

- neodređeno ili nespecificirano.

- Sljepoćom u smislu potrebe edukacije na Brailleovom pismu smatra se nesposobnost čitanjaslova ili znakova veličine Jaeger 8 na blizinu.

- Slabovidnost se prema stupnju oštećenja vida dijeli na:
  - oštrinu vida na boljem oku uz najbolju moguću korekciju od 0,1 do 0,3 i manje,
  - oštrinu vida na boljem oku uz najbolju moguću korekciju od 0,3 do 0,4,
  - neodređeno ili nespecificirano.

2. OŠTEĆENJA SLUHA

Članak 5.

Oštećenja sluha su gluhoća i nagluhost.

Gluhoćom se smatra gubitak sluha u govornim frekvencijama (500 do 4000 Hz) veći od 81 decibela.

.

Na gluhošću se smatra oštećenje sluha od 25 do 80 decibela, a prema stupnju oštećenja sluhanagluhost se dijeli na:

- lakše oštećenje sluha od 25 do 35 decibela na uhu s boljim ostacima sluha u govornim frekvencijama (500 do 4000 Hz)
- umjereno oštećenje sluha od 36 do 60 decibela na uhu s boljim ostacima sluha u govornim frekvencijama (500 do 4000 Hz)
- teže oštećenje sluha od 61 do 80 decibela na uhu s boljim ostacima sluha u govrnimfrekvencijama (500 do 4000 Hz)
- neodređeno ili nespecificirano.

3. OŠTEĆENJA GOVORNO-GLASOVNE KOMUNIKACIJE

Članak 6.

Oštećenja govorno-glasovne komunikacije su ona kod kojih je zbog anatomskih ili funkcionalnihoštećenja komunikacija govorom otežana ili ne postoji.

Oštećenja govorno-glasovne komunikacije ocjenjuju se u okviru osnovnog oboljenja.

Oštećenja govorno-glasovne komunikacije su:

> oštećenja govora,

> oštećenja glasa,

> oštećenja čitanja,

> oštećenja pisanja,

> oštećenja računanja.

4. OŠTEĆENJA LOKOMOTORNOG SUSTAVA

Članak 7.

Oštećenje lokomotornog sustava je trajno oštećenje zbog kojeg osoba ne može samostalno izvoditi aktivnosti primjerene životnoj dobi, a prema mjerilima težine invaliditeta:

- za pokretanje tijela (hodanje, premještanje, ručnu aktivnost) potrebna su određena ortopedska pomagala (proteze, aparati, štake ili invalidska kolica i dr.),
- nemogućnost samostalnog održavanja osobne njege (kupanje, oblačenje, obuvanje ili obavljanje fizioloških potreba) ili nemogućnost samostalnog pripremanja i uzimanja hrane,
- nemogućnost samostalnog pokretanja tijela niti uz pomoć ortopedskih pomagala.

5. OŠTEĆENJA SREDIŠNJEGA ŽIVČANOG SUSTAVA

Članak 8.

Oštećenje središnjega živčanog sustava je trajno oštećenje zbog kojeg osoba ne može samostalnoizvoditi aktivnosti primjerene životnoj dobi, a prema mjerilima težine invaliditeta:

- za pokretanje tijela (hodanje, premještanje, ručna aktivnost) potrebna su određena ortopedska pomagala (proteze, aparati, štake ili invalidska kolica i dr.),
- nemogućnost samostalnog održavanja osobne njege (kupanje, oblačenje, obuvanje ili obavljanje fizioloških potreba) ili nemogućnost samostalnog pripremanja i uzimanja hrane,
- nemogućnost samostalnog pokretanja tijela niti uz pomoć ortopedskih pomagala.

6. OŠTEĆENJA PERIFERNOGA ŽIVČANOG SUSTAVA

Članak 9.

Oštećenje perifernoga živčanog sustava je trajno oštećenje zbog kojeg osoba ne može samostalnoizvoditi aktivnosti primjerene životnoj dobi, a prema mjerilima težine invaliditeta:

- za pokretanje tijela (hodanje, premještanje, ručna aktivnost) potrebna su određena ortopedska pomagala (proteze, aparati, štake ili invalidska kolica i dr.),
- nemogućnost samostalnog održavanja osobne njege (kupanje, oblačenje, obuvanje ili obavljanje fizioloških potreba) ili nemogućnost samostalnog pripremanja i uzimanja hrane,
- nemogućnost samostalnog pokretanja tijela niti uz pomoć ortopedskih pomagala.

7. OŠTEĆENJA DRUGIH ORGANA I ORGANSKIH SUSTAVA

Članak 10.

Oštećenje drugih organa i organskih sustava (dišni, cirkulacijski, probavni, endokrini, kože ipotkožnog tkiva i urogenitalni sustav) je trajno oštećenje zbog kojeg osoba ne može samostalnoudovoljiti nekoj od osnovnih životnih zahtjeva kao što su:

- nemogućnost samostalnog kretanja izvan stana radi ostvarivanja osnovnih životnih potreba,
- nemogućnost samostalnog održavanja osobne njege (kupanje, oblačenje, svlačenje, obuvanje ili obavljanje fizioloških potreba),
- nemogućnost održavanja života bez korištenja određenog uređaja, naprave ili postupka kaošto je: dijaliza, sonda, gastrostoma, Pudenzova pumpa, kateter i dr.

8. INTELEKTUALNE TEŠKOĆE

Članak 11.

Intelektualne teškoće podrazumijevaju stanje u kojem je značajno otežano uključivanje u društveniživot, a povezano je sa zaustavljenim ili nedovršenim razvojem intelektualnog funkcioniranja što jeutvrđeno na osnovi medicinske, psihološke, edukacijsko-rehabilitacijske i socijalne ekspertize.

Intelektualna razina izražava se kvocijentom inteligencije od 0 do 69 prema 10. reviziji Međunarodne klasifikacije bolesti i srodnih zdravstvenih problema.

Podkategorije su:

– laka intelektualna teškoća (približni IQ 50 do 69),
– umjerena (približni IQ od 35 do 49),
– teža (približni IQ 20 do 34),
– duboka (približni IQ ispod 20).

9. AUTIZAM

Članak 12.

Autizam je stanje u kojem je došlo do poremećaja emocionalne stabilnosti, inteligencije, psihomotornih sposobnosti, verbalne i socijalne komunikacije.
Osnovna znakovitost autizma je povlačenje u sebe, poremećaji glasnogovorne komunikacije i nesvrhovita aktivnost i perseveracija.

10. OSOBE S PSIHO-SOCIJALNIM INVALIDITETOM

Članak 13.

Psiho-socijalni invaliditet izražava se promjenama u ponašanju i u reakcijama, za koje je, na osnovi medicinske, psihološke, edukacijsko-rehabilitacijske i socijalne ekspertize utvrđeno da su uzrokovani organskim čimbenikom ili psihozom raznih etiologija.

Promjenama u ponašanju i reakcijama smatraju se:

1. dugotrajni poremećaji osobnosti i poremećaji ponašanja s dubokom regresijom osobnosti ili steškim zakazivanjem u socijalnom kontaktu,

2. organski uvjetovani psiho-socijalni poremećaji s progresivnim tijekom koji se očituju teškim oštećenjima u intelektualnom, emocionalnom i socijalnom funkcioniranju,

3. psihoze prema učestalosti psihotičnih epizoda i oštećenja osobnosti:
   – s jednom ili dvije akutne psihotične epizode u određenim vremenskim razmacima (duljeremisije) uz blaže oštećenje osobnosti,
   – s učestalim recidivima psihotičnih epizoda uz izraženo oštećenje osobnosti,
   – s dugotrajnim progresivnim tijekom uz izraženu dezorganizaciju osobnosti.

11. VIŠE VRSTA OŠTEĆENJA

Članak 14.

Više vrsta oštećenja uključuje dva ili više oštećenja određenih člancima 4. do 13. ovoga Zakona.

Statistika iz 2018.g.: prema podacima Hrvatskog zavoda za zapošljavanje (ZOSI) navodi da su najčešće vrste oštećenja kod osoba s invaliditetom oštećenja lokomotornog sustava (28,39 %),oštećenja drugih organa/posljedice kroničnih bolesti (25,4 %), psihički poremećaji (24,14 %) teoštećenja središnjeg živčanog sustava (19,26 %), a 35,5 % osoba s invaliditetom ima višestrukaoštećenja. Najveći broj osoba s invaliditetom, njih 225.607 (45 %), u radno je aktivnoj dobi, od 20do 64 godina. Službeni podatak o tome koliko je među njima osoba koje imaju radnu sposobnost ikoje bi se mogle uključiti u radne procese trenutačno ne postoji.

Ipak, po globalnoj statistici danas postoji približno 800 milijuna osoba s invaliditetom, te upravo onipredstavljaju „najveću manjinu".

II. PRAVO NA RAD

Pravo na rad jedno je od temeljnih ljudskih prava, pa tako i temeljnih prava svake osobe s invaliditetom. Osobe s invaliditetom, nalaze se u posebno nepovoljnom položaju na tržištu rada.

Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike ističe da je Republika Hrvatska kao članica Ujedinjenih naroda, Europske unije i Vijeća Europe u skladu sa suvremenim standardima na području ljudskih prava, te aktivno promiče i štiti ljudska prava osoba s invaliditetom. Također, Hrvatska je svoje djelovanje potvrdila potpisivanjem Konvencije o pravima osoba s invaliditetom Ujedinjenih naroda i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom kao treća država u svijetu (2006. godine) te njezinom ratifikacijom (2007. godine). Republika Hrvatska se obvezala i prema nizu drugih međunarodnih instrumenata koji promiču pravo osoba s invaliditetom na ravnopravnoj osnovi s drugim građanima, te je njihov sadržaj uključen u nacionalne politike, strategije i programe s ciljem izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom.

Konvencija o pravima osoba s invaliditetom Ujedinjenih naroda bila je temelj za donošenje Nacionalne strategije izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom.

Cilj Nacionalne strategije je učiniti hrvatsko društvo što osjetljivijim i prilagođenijim za nužne promjene u korist izjednačavanja mogućnosti osoba s invaliditetom, odnosno stvoriti uvjete za njihovo aktivno uključivanje i ravnopravno sudjelovanje u društvu kroz sprečavanje bilo kakve diskriminacije i snaženje svih oblika društvene solidarnosti. Također nastoji uskladiti sve politike djelovanja na području promicanja prava osoba s invaliditetom s dostignutim standardima na globalnoj razini, ali i svim trendovima koji imaju za cilj da sva područja života i djelovanja budu otvorena i pristupačna osobama s invaliditetom, poštujući načela univerzalnog dizajna i razumne prilagodbe.

Ipak, bez obzira na strateške dokumente i nastojanja, problematika zapošljavanja osoba s invaliditetom jest itekako aktualna. Iako postoje pomaci, oni su još uvijek izuzetno mali i nedostatni, te na području zapošljavanja osoba s invaliditetom nužno je razvijati modele koji će biti zaista primjenjivi u praksi s ciljem nalaženja radnih mjesta za osobe s invaliditetom, te njihovo dugoročno zadržavanje na tim radnim mjestima.

Nažalost, iskustvo nam pokazuje kako kod nas, pri gospodarskim krizama upravo su osobe s invaliditetom one koje prve gube radna mjesta.

Konstatirajući dva problema, nemogućnost pronalaska posla, te gubljenje posla prilikom teškoća koje se dešavaju na tržištu, razvidno je da je imati posao i zadržati ga, za osobe s invaliditetom izrazito mukotrpno.

Kako bi se takva praksa smanjila bitno je mijenjati mnogo toga, te ostvariti pozitivne preduvjete za aktivno i uspješno uključivanje osoba s invaliditetom na tržište rada:

1. Odabir adekvatnog zanimanja za osobu s invaliditetom
2. Promjena stavova okoline, te istinska primjenjivost zakonskih odrednica u praksi
3. Stvaranje pozitivnih stavova poslodavaca
4. Stvaranje pozitivnih stavova osoba s invaliditetom
5. Razvijati sustavnu podršku pri uključivanju osoba s invaliditetom na tržište rada
6. Razvijati podršku pri uključivanju na konkretno radno mjesto



Vrlo važna stavka jest i mogućnost odabira atraktivnih i traženih zanimanja, odnosno promjene koje uključuju i odgojno-obrazovni sustav, budući da ponuda zanimanja, posebice onih u ustanovama koje provode posebne programe odgoja i obrazovanja počiva na zastarjelim programima, te otvaranje novih smjerova pred škole stavlja izuzetno zahtjevan i dugotrajan proces s ciljem verificiranja od strane Ministarstva.

Učenici s teškoćama sastavni su dio svakog segmenta odgoja i obrazovanja, te njihov boljitak treba se promatrati i nadograđivati sustavno i kontinuirano.

III. ZAPOŠLJAVANJE I RAD OSOBA S INVALIDITETOM

Jedna od glavnih zapreka u zapošljavanju osoba s invaliditetom pa čak i prihvatom istih na stručnu praksu su predrasude. Većina poslodavca povezuje invaliditet sa smanjenom produktivnošću ili potpunom nemogućnošću za rad ili dugotrajnim izbivanjem s posla, te gotovo 85% poslodavaca smatra da je zapošljavanje osoba s invaliditetom vezano uz rad u zaštitnim radionicama. Navedene predrasude su toliko snažne da usprkos zakonskim rješenjima u pogledu davanja novčanih poticaja za zapošljavanje i rad osoba s invaliditetom na otvorenom tržištu rada iste još uvijek ne daju očekivani učinak te su poslodavci za njih u pravilu nezainteresirani.

Najčešći razlozi odbijanja osoba s invaliditetom, kako na stručnoj praksi tako i na otvorenom tržištu rada su manjak iskustva i predrasude o njihovim sposobnostima.

Rješenje koje se nameće kao neophodno je omogućiti osobama s invaliditetom uključivanje na tržište rada, podizanje razina profesionalnih kompetencija, poštujući specifičnosti rada s osobama s invaliditetom i uklanjajući prepreke koje su dovele do ovog problema.

Negativni stavovi društva tendiraju ponašanju koje stvara, pojačava i utemeljuje društvene prepreke prema osobama s invaliditetom sprječavajući njihovo uključivanje u mnoge životne aktivnosti, među kojima su zapošljavanje i rad.

Rad ima ekonomsku, socijalnu i psihološku vrijednost za pojedinca te predstavlja potrebu, doprinoseći razvoju samostalnosti i osjećaju društvene vrijednosti. Zapošljavanjem se stvaraju uvjeti za egzistencijalnu neovisnost što je važan cilj obrazovanja svake osobe.

Za osobe s invaliditetom rad ima i dodatnu dimenziju: socijalnu integraciju u društvo, premošćivanje prepreka koje izviru iz stereotipa i predrasuda društva prema osobama s invaliditetom, jačanje osjećaja radno-socijalne kompetencije, koju smanjuje čest osjećaj inferiornosti, dodatno potenciran za vrijeme nezaposlenosti, i istinsko, a ne samo deklarativno, izjednačavanje s ostalim članovima društva.

Time se ostvaruje ključna pretpostavka kvalitetnog življenja osoba s invaliditetom.

Po Zakonu o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom, zapošljavanje je definirano slijedećim člancima:

Članak 7.

(1) Osobe s invaliditetom mogu se zaposliti na otvorenom tržištu rada ili pod posebnim uvjetima, uz obvezu osiguranja razumne prilagodbe od strane poslodavca prilikom provedbe testiranja i/ili intervjua u okviru natječajnog postupka te obvezu osiguranja razumne prilagodbe radnog mjesta, uvjeta i organizacije rada.

(2) Razumna prilagodba radnog mjesta znači potrebnu i odgovarajuću prilagodbu i podešavanja, koja ne predstavljaju nerazmjerno ili neprimjereno opterećenje, da bi se u pojedinačnom slučaju, tamo gdje je to potrebno, osobama s invaliditetom osiguralo zapošljavanje i rad na ravnopravnoj osnovi s drugima.

(3) Na otvorenom tržištu rada osoba s invaliditetom može se zaposliti:

- bez korištenja financijske potpore ili stručne podrške jer je u cijelosti osposobljena za rad na određenom radnom mjestu u odnosu na njezin invaliditet i utvrđenu preostalu radnu sposobnost (zapošljavanje bez potpore ili podrške)

- uz korištenje određene financijske potpore, radi prevladavanja teškoća vezanih uz njezin invaliditet, što je utvrđeno nalazom i mišljenjem centra za profesionalnu rehabilitaciju (zapošljavanje uz potporu)

- uz korištenje određene stručne podrške, radi prevladavanja teškoća vezanih uz njezin invaliditet, što je utvrđeno nalazom i mišljenjem centra za profesionalnu rehabilitaciju (zapošljavanje uz podršku)

- uz korištenje određene financijske potpore i stručne podrške, radi prevladavanja teškoća vezanih uz njezin invaliditet, što je utvrđeno nalazom i mišljenjem centra za profesionalnu rehabilitaciju (zapošljavanje uz potporu i podršku).

(4) Pod posebnim uvjetima zapošljavanja osoba s invaliditetom može se zaposliti:

- u ustanovi ili trgovačkom društvu osnovanom radi zapošljavanja osoba s invaliditetom koje se ne mogu zaposliti na otvorenom tržištu rada (ntegrativna radionica) temeljem nalaza i mišljenja centra za profesionalnu rehabilitaciju

- u ustanovi ili trgovačkom društvu osnovanom radi zapošljavanja osoba s invaliditetom koje se ne mogu zaposliti u integrativnoj radionici (zaštitna radionica) temeljem nalaza i mišljenja centra za profesionalnu rehabilitaciju.

Članak 9.

(1) Tijela državne uprave, tijela sudbene vlasti, tijela državne vlasti i druga državna tijela, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, te javne službe, javne ustanove, izvanproračunski i proračunski fondovi, pravne osobe u vlasništvu ili u pretežitom vlasništvu Republike Hrvatske, pravne osobe u vlasništvu ili pretežitom vlasništvu jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te pravne osobe s javnim ovlastima dužni su prilikom zapošljavanja osobi s invaliditetom dati prednost pod jednakim uvjetima.

(2) Da bi ostvarila pravo prednosti pri zapošljavanju, osoba s invaliditetom dužna je uz prijavu, odnosno ponudu na javni natječaj ili oglas pozvati se na to pravo te priložiti sve dokaze o ispunjavanju traženih uvjeta, kao i dokaz o invaliditetu.

(3) Dokazom o invaliditetu, u smislu ovoga Zakona, smatraju se javne isprave o invaliditetu na temelju kojih se osoba može upisati u očevidnik zaposlenih osoba s invaliditetom iz članka 13. ovoga Zakona.

(4) Poslodavac je, ovisno o radnim sposobnostima, karakteristikama i individualnim potrebama osobe s invaliditetom koja se zapošljava, dužan osigurati odgovarajuće oblike razumne prilagodbe u vezi s prilagodbom organizacijskih, psihofizičkih i socijalnih aspekata radnog mjesta i radnog okoliša, kao i potrebne prilagodbe vezane uz učinkovitost i trajanje rada.

(5) Provedbu odredbe stavka 1. ovoga članka za tijela javne uprave nadzire upravna inspekcija, a za pravne osobe iz stavka 1. ovoga članka nadležna inspekcija koja je po posebnim propisima ovlaštena za nadzor u vezi sa zapošljavanjem.

(6) Osoba s invaliditetom koja ne bude primljena u tijela javne uprave, ako smatra da joj je povrijeđeno pravo prednosti pri zapošljavanju, može podnijeti žalbu na rješenje o prijmu u službu izabranog kandidata.

(7) Osoba s invaliditetom koja smatra da joj je povrijeđeno pravo prednosti pri zapošljavanju u tijelu javne uprave može u roku od 15 dana od dana podnošenja žalbe iz stavka 6. ovoga članka podnijeti zahtjev upravnoj inspekciji za provedbu inspekcijskog nadzora.

(8) Upravna inspekcija obvezna je u roku od osam dana od dana primitka zahtjeva za nadzor obavijestiti donositelja rješenja o prijmu u službu o pokretanju postupka inspekcijskog nadzora radi ostvarenja prava prednosti pri zapošljavanju.

(9) Rješenje o rasporedu doneseno prije okončanja postupka inspekcijskog nadzora upravna inspekcija oglasit će ništavim.

(10) Upravna inspekcija, po provedbi inspekcijskog nadzora, ovlaštena je u slučaju postojanja povrede prava prednosti pri zapošljavanju rješenjem poništiti rješenje o prijmu u službu. Protiv rješenja upravnog inspektora žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor.

(11) Ako upravna inspekcija utvrdi da u postupku prijma nije izvršena povreda prava, pisano će izvijestiti podnositelja zahtjeva za nadzor i čelnika tijela o rezultatima provedenog inspekcijskog nadzora u roku od osam dana od dana provedbe inspekcijskog nadzora.

(12) Pravna osoba iz stavka 1. ovoga članka obvezna je u roku od 15 dana od dana sklapanja ugovora o radu s izabranim kandidatom o istome obavijestiti osobu s invaliditetom koja je po raspisanom javnom natječaju ili oglasu podnijela prijavu, odnosno ponudu za to radno mjesto, te se pozvala na pravo prednosti pri zapošljavanju, a udovoljavala je uvjetima iz objavljenog javnog natječaja, odnosno oglasa.

(13) Osoba s invaliditetom koja smatra da joj je povrijeđeno pravo prednosti pri zapošljavanju u pravnoj osobi iz stavka 1. ovoga članka može podnijeti zahtjev nadležnoj inspekciji za provedbu nadzora u roku od 15 dana od dana dostave obavijesti iz stavka 12. ovoga članka.

(14) U slučaju zasnivanja radnog odnosa sklapanjem ugovora o radu s izabranim kandidatom, nadležna inspekcija obvezna je razmotriti zahtjev osobe s invaliditetom iz stavka 13. ovoga članka u roku predviđenom zakonom kojim je reguliran upravni postupak.

(15) Ako nadležna inspekcija utvrdi da je sklapanjem ugovora o radu povrijeđeno pravo prednosti pri zapošljavanju osobe s invaliditetom, rješenjem će utvrditi povredu prava prednosti pri zapošljavanju. Izvršno rješenje kojim je utvrđena povreda prava prednosti pri zapošljavanju predstavlja osnovu za otkaz ugovora o radu čijim je sklapanjem to pravo povrijeđeno.

(16) U slučaju iz stavka 15. ovoga članka, pravna osoba iz stavka 1. ovoga članka obvezna je s osobom kojoj je rješenjem iz stavka 15. ovoga članka utvrđena povreda prava prednosti pri zapošljavanju sklopiti ugovor o radu u roku od osam dana od otkaza ugovora čijim je sklapanjem povrijeđeno pravo prednosti pri zapošljavanju.

(17) Ako pravna osoba iz stavka 1. ovoga članka u roku iz stavka 16. ovoga članka ne sklopi ugovor o radu s osobom kojoj je rješenjem iz stavka 15. ovoga članka utvrđena povreda prava prednosti pri zapošljavanju, smatra se da je ugovor o radu sklopljen po sili zakona.

(18) Prednost pri zapošljavanju ne mogu ostvariti osobe s invaliditetom kojima je radni odnos kod posljednjeg poslodavca prestao krivnjom radnika ili im je služba neposredno prije prijave na javni natječaj ili oglas prestala temeljem izvršnog rješenja o:

– izrečenoj kazni prestanka službe
– otkazu službe ako nisu zadovoljile na probnom radu
– izvanrednom otkazu službe.

(19) Pod pojmom prestanka radnog odnosa kod posljednjeg poslodavca krivnjom radnika smatra se otkaz ugovora o radu zbog nezadovoljavanja na probnom radu, otkaz ugovora o radu uvjetovan skrivljenim ponašanjem radnika i izvanredni otkaz ugovora o radu zbog osobito teške povrede obveze iz radnog odnosa ili neke druge osobito važne činjenice.«.

Članak 11.

Pod samozapošljavanjem osoba s invaliditetom, u smislu ovoga Zakona, smatra se:

– osnivanje trgovačkog društva i zapošljavanje u tom trgovačkom društvu
– osnivanje zadruge i zapošljavanje u toj zadruzi
– osnivanje udruge i zapošljavanje u toj udruzi
– obavljanje obrta
– obavljanje domaće radinosti ili sporednog zanimanja na temelju kojega je osoba osigurana na mirovinsko osiguranje
– obavljanje djelatnosti slobodnog zanimanja (profesionalne djelatnosti) te
– obavljanje djelatnosti poljoprivrede i šumarstva.

Članak 12.

(1) Osoba s invaliditetom zasniva radni odnos sklapanjem ugovora o radu ili na drugi način predviđen posebnim propisima i time stječe prava i preuzima obveze iz radnog odnosa i u vezi s radnim odnosom iz ovoga Zakona, općih propisa o radu i drugih propisa.

(2) Najmanje trajanje otkaznog roka propisano općim propisom o radu za osobu s invaliditetom dodatno se uvećava za mjesec dana, osim ako je otkaz skrivila ta osoba.

(3) Osoba s invaliditetom ima za svaku kalendarsku godinu pravo na plaćeni godišnji odmor u trajanju od najmanje pet tjedana.

(4) Poslodavac je dužan osigurati odgovarajuće oblike razumne prilagodbe u vezi s prilagođavanjem radnog mjesta, radnog vremena, dužine trajanja i načina praćenja prilagođavanja, stručnog nadzora te ocjenjivanja radnih sposobnosti individualnim potrebama osobe s invaliditetom koja se zapošljava.

Članak 13.

(1) O zaposlenim osobama s invaliditetom vodi se očevidnik.

(2) Očevidnik iz stavka 1. ovoga članka vodi Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje koji podatke iz očevidnika dostavlja u Hrvatski registar o osobama s invaliditetom.

Poslodavcu koji zapošljava osobu s invaliditetom važno je da osoba ima definiran status, te da se nalazi u očevidniku. Upis u očevidnik može se realizirati preko Zavoda za javno zdravstvo, dostavom potrebnih podataka i dokumentacije za zaposlenog.

U očevidnik se upisuju osobe s invaliditetom koje su prijavljene na mirovinsko osiguranje na temelju radnog odnosa, odnosno samostalnog obavljanja djelatnosti, a kojima je:

1. priznat status osobe ometene u psihofizičkom razvoju prema propisima o socijalnoj skrbi,
2. priznat status invalida rada prema propisima o mirovinskom osiguranju,
3. priznat status invalidne osobe sa stažem osiguranja s povećanim trajanjem prema propisima o mirovinskom osiguranju,
4. priznat status osobe s utvrđenim tjelesnim oštećenjem prema propisima o mirovinskom osiguranju,
5. priznat status hrvatskog ratnog vojnog invalida iz Domovinskog rata prema propisimao hrvatskim braniteljima iz Domovinskog rata i članovima njihovih obitelji,
6. priznat status vojnog, odnosno civilnog invalida rata prema propisima o zaštiti vojnih i civilnih invalida rata,
7. priznat status učenika s teškoćama u razvoju prema propisima o odgojno- obrazovnoj skrbi,
8. priznat invaliditet i smanjena radna sposobnost na temelju rješenja ureda državne uprave nadležnog za socijalnu skrb, a starije su od 21 godine,
9. priznato pravo na profesionalnu rehabilitaciju prema propisima koji su bili na snazi do početka obavljanja poslova vještačenja sukladno odredbama Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom (»Narodne novine«, broj 157/13),

9. priznato pravo na radno prilagođavanje prema propisima koji su bili na snazi do početka obavljanja poslova vještačenja sukladno odredbama Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom (»Narodne novine«, broj 157/13),
10. priznat status osobe s invaliditetom prema propisima drugih država članica Europske unije,
11. priznata neposredna opasnost od nastanka invalidnosti prema propisima o mirovinskom osiguranju, s datumom prije 1. 1. 1999. godine,
12. utvrđen invaliditet u odnosu na rad, sa stupnjem poteškoća i prepreka od 1 do 4, temeljem uvjerenja Zavoda za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom, a sukladno prethodno pribavljenom nalazu i mišljenju centra za profesionalnu rehabilitaciju.

(2) U očevidnik se kao osoba s invaliditetom iz stavka 1. točke 1. ovoga članka upisuje osoba kojoj je, neovisno o redovnim ili posebnim programima obrazovanja, prema propisima o socijalnoj skrbi utvrđeno:

- oštećenje vida,
- oštećenje sluha,
- oštećenje govorno-glasovne komunikacije,
- oštećenje lokomotornog sustava,
- oštećenje središnjeg živčanog i mišićnog sustava,
- oštećenje drugih organa i organskih sustava,
- mentalno oštećenje,
- psihička bolest,
- više vrsta oštećenja.

(3) U očevidnik se kao osoba s invaliditetom iz stavka 1. točke 4. ovoga članka upisuje osoba koja ima utvrđeno najmanje:

- 60% tjelesnog oštećenja donjeg ekstremiteta koje je posljedica gubitka ili funkcionalnog poremećaja donjeg ekstremiteta ili oštećenja središnjeg živčanog sustava,
- 70% tjelesnog oštećenja gornjeg ekstremiteta koje je posljedica gubitka ili funkcionalnog poremećaja gornjeg ekstremiteta ili oštećenja središnjeg živčanogsustava,
- 70% tjelesnog oštećenja radi gubitka sluha,
- 80% jednog tjelesnog oštećenja bilo koje druge vrste,
- 90% ukupnog tjelesnog oštećenja, u slučaju više različitih tjelesnih oštećenja, s tim da najmanje jedno tjelesno oštećenje koje se zbraja iznosi 60% oštećenja donjeg ekstremiteta ili 70% oštećenja gornjeg ekstremiteta ili 70% oštećenja bilo koje druge vrst

Poslodavci mogu koristiti financijsku podršku za zapošljavanje osoba s invaliditetom za:

- **Subvenciju plaće osobe s invaliditetom**
- **Sufinanciranje troškova obrazovanja**
- **Sufinanciranje troškova za prilagodbu radnog mjesta – arhitektonska prilagodba**
- **Sufinanciranje troškova za prilagodbu uvjeta rada – tehnička prilagodba**
- **Subvenciju u visini uplaćenog doprinosa za obvezno zdravstveno osiguranje**
- **Financiranje troškova stručne podrške**
- **Potporu za održivost samozapošljavanja osoba s invaliditetom**
- **Sufinanciranje troškova prijevoza osoba s invaliditetom**
- **Sufinanciranje troškova rada stručnih radnika i radnih instruktora u integrativnim radionicama i zaštitnim radionicama**



IV. VAŽNOST ZAPOŠLJAVANJA UZ PODRŠKU

Zapošljavanje uz podršku omogućava osobi s invaliditetom da razvije svoje vještine, znanja i profesionalno se ostvaruje. Na taj način postaje samostalnija i poboljšava joj se kvaliteta života. Čovjek je društveno biće i interakcija s drugim ljudima je naša osnovna potreba.

Na poslu ljudi ostvaruju kontakte i stvaraju veze koje zadovoljavaju naše osnovne potrebe za pripadanjem. Pravo na rad je Ustavom zajamčeno pravo. Zapošljavanje uz podršku je korak bliže uspješnijoj i opsežnijoj realizaciji tog prava.

Od rada osoba s invaliditetom osim same zaposlene osobe benefit ostvaruju poslodavac, obitelj te društvo u cjelini. Iako ovi modeli postoje vrlo dugo u svijetu kod nas se radi o inovativnom modelu zapošljavanja osoba s invaliditetom.

Podršku može pružiti radni kolektiv, te tada govorimo o prirodnoj podršci ili pak radni asistent.

Uključivanjem radnog asistenta omogućava se osobi s invaliditetom podrška u uključivanju na radno mjesto, ovladavanje radnim zadacima do potpunog osamostaljenja.

Radni asistent je glavna karika u povezivanju osobe s invaliditetom i radnog kolektiva koji vodi radnoj inkluziji.

Zapošljavanje uz podršku, u svijetu razlikuje 3 modela:

1) Model individualnog zapošljavanja – pronalazi se posao za osobu s invaliditetom, te se ona uključuje u radne procese

2) Skupni model (enklava) – skupina osoba s teškoćama radi zajedno, uz stalnu podršku radnog asistenta

3) Model mobilnih skupina – odnosi se na 3-8 osoba koje obavljanju razne zadatke, pružajući usluge u zajednici uz podršku jednog ili dva asistenta



V. TKO SU RADNI ASISTENTI I ŠTO SU NJIHOVA ZADUŽENJA?

Radni asistent je osoba koja pruža podršku osobi s invaliditetom pri uključivanju na radno mjesto, s ciljem što lakšeg, učinkovitijeg i uspješnijeg radnog uključivanja.

Glavne uloge radnog asistenta u zapošljavanju osoba s invaliditetom su:

1. Asistiranje zaposleniku i prilagođavanju novom poslu i olakšavanje njihove inkluzije u radnu okolinu

2. Pružanje podrške zaposleniku i poticanje zaposlenika da postane samostalan, sposoban i samopouzdan član novog radnog kolektiva

3. Pružanje podrške suradnicima i poslodavcima, te poticanje istih na podržavanje i prihvaćanje njihovog novog zaposlenika ili suradnika

Osnovne odrednice koje radni asistent mora poznavati i primjenjivati u radu sa zaposlenikom:

1. Upoznavanje osobe s invaliditetom

Radni asistent mora znati što više o osobi s invaliditetom, upoznati njegove jake strane, kao i njegove slabosti. Radni asistent pri prilagodbi radnih zadataka mora voditi računa o znanjima, vještinama i sposobnostima osobe s invaliditetom kako bi taj proces bio što učinkovitiji. Također, informacije može prikupiti ne samo od osobe s invaliditetom, već i od članova njegove obitelji, prijatelja, partnera, udruga čiji je član kako bi slika o osobi bila što obuhvatnija. Boljim poznavanjem osobe postiže se i maksimalna učinkovitost pri radnom uključivanju.

2. Stvaranje pozitivnog odnosa

Poznata je krilatica u kojoj se navodi „Učimo od onih koje volimo". Ulazak u novu radnu sredinu, susretanje s novim radnim zadacima, kao i nepoznatom okolinom za svakoga je stresan period. Ostvarivanjem pozitivnog odnosa, u kojem će zaposlenik osjećati sigurnost i podršku biti će od izuzetnog značaja, te će proces učenja biti uspješniji.

3. Povjerenje

Radni asistent mora stvarati odnos povjerenja sa zaposlenikom. Informacije o zaposleniku, i to one isključivo važne za radni proces, uz dozvolu zaposlenika može dijeliti s poslodavcem. Nedopustivo je dijeljenje osobnih podataka sa širim kolektivom, te iznošenje bilo kakvih privatnih informacija sa širim krugom ljudi.

4. Poštovanje

Radni asistent je obvezan s poštovanjem tretirati zaposlenika. Također njegovo ophođenje,komunikacija i pristup u radu mora biti u skladu sa kronološkom dobi zaposlenika.
Najčešće ljudivrlo malo znaju o teškoćama i često vezuju niz predrasuda uz osobe s invaliditetom . Neka suoštećenja vidljiva dok postoji niz poremećaja koji nisu očiti. Počesto smo svjedoci lijepljenja etiketaosobama s invaliditetom poput autista, cerebralac, šizofreničar, bipolaran i sl.

Važno je znati da suosobe s invaliditetom prvenstveno osobe i da su one puno više od njihovih dijagnoza. Neadekvatno nazivlje, osim što pokazuje izuzetno nepoštovanje prema takvim osobama, značajno utječe i na samopouzdanje istih. Takvo ophođenje je potpuno neumjesno i neprihvatljivo.

Ovo su preporuke ispravne komunikacije:

a) ne etiketirajte
b) obraćajte se osobi u skladu s njezinom kronološkom dobi
c) ne tepajte im već ih oslovljavajte imenom
d) ne hvatajte ih za ruke već ponudite pomoć i postupajte na način koji zaposlenik želi da mu pomognete
e) pitajte treba li mu pomoć, ne pretpostavljajte
f) izbjegavajte odgovarati umjesto zaposlenika i ne postavljajte pitanja u njegovo ime
g) potičite ga na samostalnost i samopouzdanje
h) razgovarajte s njime normalno i slobodno koristite uvriježene obrasce poput „vidimo se",„čujemo se" neovisno o tome radili se o osobi koja slabije vidi ili čuje. Mnoge osobe oštećenog sluha uspješno čitaju s usana. Prilikom komunikacije s osobom oštećena sluha,govorite sporije, razgovjetnije bez podizanja tona. Nemojte vikati i govoriti joj na uho.Ukoliko niste sigurni je li vas osoba razumjela – napišite joj. U komunikaciji sa slijepom ili slabovidnom osobom recite joj svoje ime. Prilikom kretanja, ukoliko želite ponuditi pomoć,dozvolite da se osoba s invaliditetom primi za vas na način koji njoj odgovara. Gluhoslijepe osobe komuniciraju dodirom, prilikom upoznavanja ispišite svoje ime velikim tiskanim slovima na dlanu osobe. Pomagala (kolica, štap, štake) dirajte isključivo ako ste za to zamoljeni.
i) ne naslanjajte se nikad na kolica, ne gurajte ih samoinicijativno jer su ona dio osobnog prostora osoba s invaliditetom.
j) ne hvalite osobu s invaliditetom zbog uspješno izvršenih zadataka u aktivnostima svakodnevnog života. Oni to svakodnevno čine i nikakva čuđenja te oduševljena nisu potrebna.
k) u komunikaciji s osobama s invaliditetom budite blagonakloni, obazrivi i strpljivi. Osobama s intelektualnim teškoćama može trebati više vremena da razumiju uputu i nešto učine.Nemojte stvarati stres, ne podižite tenzije, one nisu nikome od pomoći.
l) pitanja osobne prirode i pitanja o invaliditetu, nemojte postavljati.

5. Individualizirani program

Izrada individualiziranog programa i njegova provedba je glavni zadatak radnog asistenta. on uključuje:

a) procjenu u funkciji zapošljavanja – definiranje sposobnosti, navika, želja, interesa, potreba uodnosu na zapošljavanje
b) zastupanje osoba i pripremanje u pronalaženju željenog radnog mjesta – kontaktiranjeposlodavaca, pronalaženje adekvatnog radnog mjesta, osnaživanje zaposlenika krozsamopredstavljanje i priprema poslodavca za uključivanje novog zaposlenika
c) pripremu osobe za radno mjesto (upoznavanje organizacije)
d) analizu radnog mjesta (radni zadaci direktni i indirektni)
e) podršku u radu na radnom mjestu
f) socijalizaciju
g) poslovnu kulturu (komunikacija, bonton, osobni izgled, higijena radnog mjesta)
h) radnu kulturu (motivacija, osobna odgovornost, suradnja, sukobi i načini rješavanja istih).Savladavajući ove zahtjeve asistent se treba povoditi metodom „korak po korak"
i) pružanje podrške u traženju pomoći, komunikacije s poslodavcem, zaštita prava
j) praćenje i procjena postignuća zaposlenika.

Radni asistent je dužan pratiti i vrednovati napredovanje zaposlenika, također u okviru vrednovanjapoželjno je vršiti samovrednovanje kojim će radni asistent dobiti uvid na koji način zaposlena osobadoživljava sebe i svoje napredovanje u okviru radnog procesa. Uvijek treba težiti realnim iobjektivnim procjenama.

6. Pristupačnost

Prije uključenja u radni odnos od radnog asistenta se očekuje provjera arhitektonske pristupačnosti radnog mjesta (postojanje barijera, tehnička pristupačnost, uvjeti rada…). Nužne prilagodbe važno je učiniti. Ponekad je potrebna mala promjena ili određena alternativa kakobi se značajno unaprijedio pristup radnom mjestu i uvjeti rada.

7. Prirodna podrška

Posao radnog asistenta nije posao na neodređeno vrijeme**,** a glavni cilj je postizanje prirodne podrške na način da se zaposlenika osposobi za samostalan i učinkovit rad koji će se odvijati uz podršku njegovih kolega.

Prirodna podrška ne uključuje samo superviziju, mentoriranje ili učenje od strane suradnika već podrazumjeva i socijalnu inkluziju te prihvaćanje osobe s invaliditetom usvojoj radnoj sredini. Radni asistent olakšava pristup radnom mjestu za osobu s invaliditetom dok prirodna podrška omogućava kontinutiranu i ohrabrujuću podršku trajnog intenziteta tijekom trajanjar nog odnosa u svrhu zadržavanja posla. Ipak, razine podrške mogu biti vremenski ograničene, povremene, te dugotrajne, kontinuirane i opsežne.

VI. PROCES UVOĐENJA NOVOG ZAPOSLENIKA

1. Pomoć zaposleniku da se uklopi

Potrebno je naučiti obrasce radne okoline te pomoći novom zaposleniku ga ih usvoji. Važno je povesti računa o načinu odijevanja, komunikaciji, dnevnoj rutini, organizaciji radnog dana i sl. Radni asistent bi se trebao odijevati prikladno radnom mjestu baš kao i zaposlenik.

Treba povesti računa o tome ima li tvrka možda definiran način odjevanja (npr. nije poželjno/dozvoljeno oblačiti elegantnu odjeću ili visoke pete ako je radno mjesto zaposlenika u kuhinji). Treba povesti računa i o postojećim pravilnicima unutar tvrtke poput etičkog kodeksa i sl.

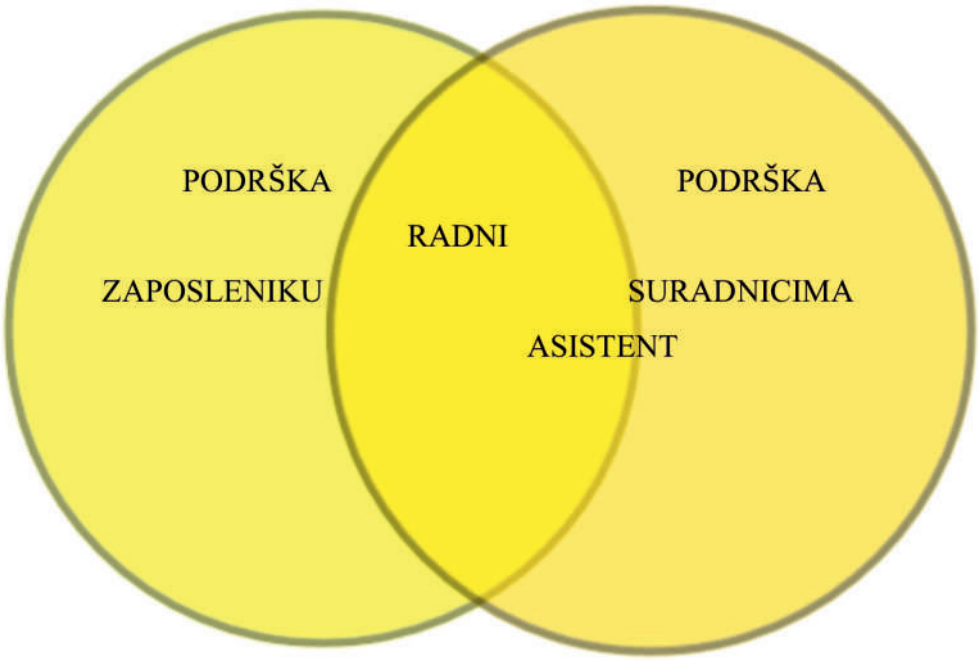
2. Povjerljivost

Ako se poslodavac ili suradnik raspituje o teškoćama osobe, nije prikladno dijeliti dijagnoze i etikete, već je poželjno spomenuti učinak koji nastaje zbog teškoće kako bi se suradnicima olakšala bolja komunikacija i suradnja sa novim zaposlenikom.

Poželjno je izbjegavati fraze koje imaju učinak isticanje zaposlenika kao drugačijeg. Npr. umjesto rečenice „Zaposlenik ima jednu od svojih epizoda." puno je bolje reći „Zaposlenik se ponekad udalji kada se osjeća iscrpljeno."

Jedna od uloga radnog asistenta je rad sa poslodavcem i suradnicima sa ciljem da postanu samopouzdani u pružanju podrške i u praćenju novog zaposlenika. Važno je poticati suradnike i nadležnu osobu da se radije obraćaju i komuniciraju sa novim zaposlenikom nego sa radnim asistentom.

Radni asistent se zaposleniku i suradnicima mora obraćati s poštovanjem i prikladnim tonom dok im pruža upute i povratne informacije, te je jedna od njegovih zadaća olakšavanje interakcije između njih.



Što **NIJE** uloga radnog asistenta:

> Mijenjanje zaposlenika ukoliko je on spriječen doći na posao

> Pripadanje kolektivu više no zaposleniku

> Zadovoljavanje proizvodne kvote za poslodavca

> Zadovoljavanje zahtjeva poslodavca na uštrb zaposlenika

> Odgovaranje i dogovaranje umjesto zaposlenika

Uloga radnog asistenta u planiranju daljnje podrške uključuje:

1. Dugoročno osposobljavanje zaposlenika kako bi on bio uspješan i po odlasku radnog asistenta

2. Podučavanje zaposlenika u znanjima koga i kako pitati za pomoć ukoliko mu je potrebna kada radni asistent nije prisutan

3. Pomaganje zaposleniku da bude točan te da započinje i završava s poslom i pauzama u očekivano vrijeme

Analiza posla

Od izuzetne važnosti je temeljita analiza radnog mjesta kako bi radni asistent uspješno podučio zaposlenika i pomogao mu pripremiti se za taj posao. Uspješnost radnog asistenta u njegovim predradnjama koje prethode samom uključivanju, doprinosi uspješnijem uključivanju osobe s invaliditetom.

Koraci analize posla:

1. Promatranje suradnika dok obavlja posao
2. Informiranje od strane suradnika o specifičnostima posla
3. Definiranje svih radnih zadataka
4. Obavljanje posla u trajanju jedne smjene
5. Promatranje funkcioniranje kolektiva, nepisanih pravila i zadataka povezanih sa poslom
6. Dokumentiranje metoda za obavljanje zadataka
7. Razgovaranje sa nadležnom osobom i osvrt na te metode
8. Definiranje hijerarhije unutar kolektiva

Zbog čega je bitno napraviti analizu posla:

> Osiguravanje da je taj posao prikladan za zaposlenika
> Identificiranje svih zadataka i potrebnih vještina koje će zaposlenik trebati naučiti
> Identificiranje metoda za obavljanje zadataka
> Promatranje kako su novi zaposlenici obučavani za posao
> Razvoj plana obuke i podrške koje je potrebno pružiti novom zaposleniku (individualizirani plan)

Glavni koraci analize posla:



Procjena radnog mjesta

Pri procesu obuke i asistiranja važno je razmisliti o svim vještinama koje zaposlenik može naučiti natom radnom mjestu i o svim zadacima koje tamo može savladati. Jednako tako, bitna je i ispravnaprocjena radnih zahtjeva, odnosno mogućnosti osobe za njihovo zadovoljenje. Višestruko je kontraindicirano odabrati posao kojeg osoba s invaliditetom neće moći obavljatiobzirom na svoja oštećenja.

Radni asistent treba učiniti što više kako bi se upoznao sa zaposlenikom i utvrdio što zaposlenikuodgovara, a što mu ne odgovara na njegovom novom radnom mjestu. Također, mora se upoznati štobolje i sa strukturom i obvezama radnog mjesta. Radno mjesto i radni zadaci moraju biti mogući zaosobu s invaliditetom. Jednako tako, moraju uključivati i mogućnost rasta i napretka za osobu sinvaliditetom.

Pogrešna procjena radnog mjesta i zadataka isključivo vodi u buduću frustraciju zaposlenika,gubljenje motivacije i u konačnici odustajanje od posla.



Metoda

Metoda označava način na koji se neki zadatak izvršava u radnoj okolini. Na svakom je radnom mjestu prisutna jedinstvena metoda, tj. jedinstven način obavljanja zadataka. Učenjem metoda koje se koriste na određenom radnom mjestu poštuju se običaji tog radnog mjesta i stručnost zaposlenika,te se omogućava prikladna obuka novog zaposlenika i poticanje da izvršava zadatke na isti način kao i svi drugi zaposlenici na tom radnom mjestu.

Stvari o kojima je važno razmisliti:

1. **Imaju li radni zadaci jasnu metodu izvođenja?**

2. **Koje informacijske strategije suradnici koriste pri podučavanju zadataka?**

3. **Bi li taj stil podučavanja odgovarao vašem zaposleniku?**

4. **Kakvu je sve podršku moguće ponuditi zaposleniku kako bi se povećala efikasnost njegove obuke?**

Zadaci povezani sa poslom

Zadaci povezani sa poslom su oni zadaci koje je potrebno obavljati u sklopu posla, ali isto tako postoji niz indirektnih zadataka koje podrazumijeva rad u kolektivu, a uobičajeno ne postoji posebna obuka za te zadatke. Neki primjeri takvih zadataka su kada uzeti pauzu na poslu ukolikonije definirana, prijava i odjava prilikom dolaska/odlaska, upit za godišnji odmor ili slobodne dane, pojašnjenje Ugovora, itd.

Neki zaposlenici trebaju pomoć kako bi naučili i obavljali zadatke povezane sa poslom.

Tijekom analize posla potrebno je povesti računa o:

1. svim zadacima koji potiču interakciju među suradnicima
2. neformalnim prigodama za interakciju (npr. odlazak do dućana kako bi se kupila marenda napauzi)
3. formalnim prigodama za interakciju (npr. sastanci osoblja)

Pri analizi zadataka poželjno je organizirati informacije na način „korak po korak". Takav način omogućava radnom asistentu da dobije viziju koraka potrebnih za obavljanje pojedinog zadatka i dana taj način lakše mjeri i procjenjuje zaposlenikov nastup na poslu.

Preporučljivo je napraviti pisanu listu koraka kako bi se pridonijelo dosljednosti. Rastavljanjem kompleksnog zadatka na manje korake radni asistent može podučiti osobe s teškoćama u učenju da uspješno obavljaju zahtjevnije zadatke. S ciljem da poduči nekoga kako se neki zadatak obavlja, radni asistent bi trebao imati viziju kako bi se taj zadatak trebao obaviti korak po korak.

Efikasan način za prikupljanje informacija o zaposlenikovoj izvedbi na poslu je naznačivanje koje je korake zadatka zaposlenik obavio uspješno i potpuno samostalno. Ako je zaposleniku potrebna pomoć da započne ili izvrši neki korak zadatka, bolje je pri ocjenjivanju taj korak ostaviti praznim.

Potrebno je ocijeniti samo one korake koji su bili točno i samostalno izvršeni i potrebno ih je ocijeniti sa najvišom mogućom ocjenom kako bi se zaposlenik osjećao samouvjereno i ponosno.
Ako zaposlenik ima čestih problema sa izvršavanjem jednog koraka zadatka potrebno je pronaći drugačiji način izvršavanja tog koraka koji će zaposleniku više odgovarati. Ako se pokaže da je zaposleniku radni asistent još uvijek potreban nakon određenog vremena, dobro je zatražiti dodatne sate sa radnim asistentom dok se ne pokaže da je zaposlenik dovoljno samostalan za postepeno udaljavanje radnog asistenta.

Kako obučavati zaposlenika onim zadacima koje zaposlenik nije često u prilici uvježbavati?

Analiza odstupanja je još jedan način za učenje organiziranih informacija. To je tipična strategija za podučavanje zaposlenika zadacima koje zaposlenik ima priliku obavljati samo nekoliko puta tjedno. Kada zaposlenik nema priliku opetovano uvježbavati neke zadatke, potrebno je uvesti prilagodbu kako bi se zadatak savladao što lakše i kako bi zaposlenik što brže stekao potrebnu vještinu za obavljanje zadatka.

Koraci za obavljanje analize odstupanja:

1. Promatranje osobe koja inače obavlja taj zadatak i zapisivanje koraka koje ta osoba koristi pri obavljanju tog zadatka
2. Identificiranje znaka u radnoj okolini koji daje toj osobi informaciju da je vrijeme za obavljanje tog zadatka
3. Identificiranje posljedice ako se taj zadatak ne obavi
4. Modeliranje zadatka za zaposlenika i promatranje dok ga on obavlja. Ako zapne naodređenom koraku potrebno mu je dati dovoljno informacija i podršku kako bi nastavio na sljedeći korak.
5. U slučaju da zaposlenik ne uspije točno izvršiti neke korake potrebno je prilagoditi način obavljanja zadatka

Nakon obavljanja analize posla radni asistent će imati:

1. Jasan pogled na način funkcioniranja radnog mjesta
2. Listu zadataka koje će novi zaposlenik provoditi
3. Pisanu analizu zadataka za koje će biti potrebna sistematička obuka
4. Analizu odstupanja za zadatke povezane s poslom koji će zahtijevati dodatnu obuku
5. Plan izvedbe i popis osoba koje će provoditi obuku za pojedine zadatke
6. Raspored rada novog zaposlenika

Još neki od zadataka koje radni asistent provodi:

- Pomoć pri ispunjavanju i razumijevanju radne dokumentacije
- Asistencija u praćenju uputa o izvršenju radnih zadataka
- Razumijevanje radne rutine
- Pomoć pri dolasku i odlasku s posla
- Razumijevanje hijerarhije

Radni asistent mora biti spreman učiti kako bi pružio što više znanja zaposleniku. Uspjeh se temelji na prevazilaženju barijera adekvatnim akcijama koje pridonose napretku u izvršavanju radnih zadataka. Posjedovanje detaljnih znanja o zahtjevima radnog mjesta adekvatno i primjenjivo prenošenje praktičnih informacija važnih za obavljanje posla te emocionalna podrška koja se kontinuirano pruža zaposleniku vodi do željenih rezultata.

Značajke uspješnih radnih asistenata:

- Razumijevanje pozicije zaposlenika
- Pružanje značajnih informacija
- Savjetovanje
- Sposobnost vođenja
- Temeljitost
- Osobni doprinos
- Korektno postupanje
- Analitičnost
- Radišnost
- Rad na sebi
- Objektivnost
- Samokritičnost (kritičnost NE)

Osobni asistent je uzor. Uzor je osobi s invaliditetom kako obavljati radne zadatke, te je uzor i radnom kolektivu kako se ophoditi prema osobi s invaliditetom.



VII. PRILAGODBA RADNOG MJESTA I SPECIFIČNOSTI

Kao što smo već napomenuli, Republika Hrvatska nastoji educirati i omogućiti provedbu zakona koji potiču uključivanje osoba s invaliditetom u svijet rada. Ministarstvo rada i mirovinskog sustava, te Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom izdali su tri Priručnika s preporukama za razumnu prilagodbu radnog mjesta.

Nažalost, poslodavci i dalje ostaju većinom nezainteresirani za uključivanje osoba s invaliditetom usvoje radne procese. Obzirom na oštećenja koje zaposlenik može imati, navodene su specifičnosti dijagnoza, kao i prilagodba koja je od značajne pomoći radnim asistentima u njihovim radnim zaduženjima.



Cerebralna paraliza

Što je cerebralna paraliza?

Cerebralna paraliza izraz je koji se koristi za opisivanje skupine kroničnih stanja koja mogu utjecati na kretnje tijela i koordinaciju mišića. Uzrokovana je oštećenjem jednog ili više određenih područja u mozgu. Oštećenja obično nastaju tijekom fetalnog razvoja, prije, za vrijeme ili ubrzo nakon rođenja ili tijekom djetinjstva. Nepravilan razvoj ili oštećenja motornih područja u mozgu dovodedo poremećaja sposobnosti mozga da adekvatno kontrolira pokrete i držanje (United Cerebral Palsy,2010). Pojam cerebralna odnosi se na mozak, a paraliza na slabosti, odnosno slabu kontrolu mišića.Sama cerebralna paraliza nije progresivna, no sekundarna stanja poput mišićnog spazma, iako moguostati nepromijenjena, s vremenom se mogu i pogoršati. Cerebralna paraliza jedan je od najčešćih kongenitalnih problema (zdravstvenih problema koji postoje od rođenja). Ne postoje dvije osobe kod kojih se cerebralna paraliza manifestira na potpuno isti način. Ograničenja i mogućnosti osobe ovise o mjestu te o stupnju oštećenja mozga.

Simptomi cerebralne paralize

Cerebralna paraliza osobito se odražava na mišićnu kontrolu i koordinaciju te onemogućava osobipotpunu kontrolu motoričkih funkcija. Ovisno o tome koja su područja mozga oštećena, može se pojaviti jedan ili više sljedećih simptoma: mišićna napetost ili spastičnost, prisilne kretnje, poremećaj u hodu ili pokretljivosti, poteškoće u hranjenju i/ili gutanju i problemi s govorom. Također su često prisutni: poremećaji osjeta i percepcije, oštećenja vida, sluha ili govora, epilepsija i/ili neka razina intelektualne onesposobljenosti. Ostali problemi koji mogu nastati su: poteškoće u kontroli mjehura i crijeva, kožne bolesti i dekubitusi zbog pritiska, čirevi, problemi s disanjem i poteškoće u učenju, kao i teškoće s motivacijom koje su posljedica oštećenja limbičkog sustava.

Vrste cerebralne paralize

a) Spastična cerebralna paraliza - ljudi sa spastičnom cerebralnom paralizom imaju krute i grčevite pokrete jer su njihovi mišići prenategnuti. Pokretljivost i stisak teško kontroliraju.Ovo je najčešći tip cerebralne paralize i pogađa polovicu svih osoba s cerebralnom paralizom (United Cerebral Palsy, 2010).
b) Ataksična cerebralna paraliza - pojavljuje se u manje od 5 % slučajeva, a nastaje kada je zahvaćen mali mozak i njegovi putevi. Slabost, nekoordinacija i intencijski tremor dovode do nestabilnosti, stava tijela na širokoj osnovi te poteškoća kod izvođenja brzih ili finih pokreta.
c) Atetozna cerebralna paraliza - sindrom je obilježen sporim, zmijolikim i nevoljnim pokretima proksimalnih dijelova ekstremiteta i trupa (atetozni pokreti), a koji su često izazvani uzbuđenjem ili pokušajima da se učini voljni pokret.
d) Koreoatetozna cerebralna paraliza - uz atetozne javljaju se i koreatski pokreti (trzajući pokreti distalnih dijelova). Pokreti se pojačavaju uz emocionalnu napetost, a nestaju tijekom spavanja. Pojavljuje se u otprilike 20 % slučajeva.

Prema zahvaćenosti dijelova tijela, cerebralna paraliza dijeli se na:

a) diplegije / dipareze (zahvaćena su sva četiri ekstremiteta; ruke su zahvaćene manje)

b) hemiplegije / hemipareze (zahvaćena je jedna strana tijela)

c) tetraplegije / tetrapareze (sva četiri ekstremiteta podjednako su zahvaćena)

d) triplegije / tripareze (zahvaćena su tri ekstremiteta)

e) paraplegije / parapareze (zahvaćene su obje noge)

f) monoplegije / monopareze (zahvaćen je jedan ekstremitet)

Cerebralna paraliza ne može se izliječiti, no može se mnogo učiniti da osoba postane što samostalnija. Fizikalna terapija, radna terapija, ortopedska pomagala i ortopedska kirurgija mogu poboljšati mišićnu kontrolu i hodanje, a govornim vježbama može se poboljšati govor. Epileptički napadaji mogu se spriječiti uzimanjem antikonvulziva.

Učestalost

Prema podacima HZJZ-a, u Hrvatskoj su u 2018. godini evidentirane 5.822 osobe s cerebralnom paralizom. Na svjetskoj razini otprilike 17 milijuna ljudi ima dijagnosticiranu cerebralnu paralizu.
Cerebralna paraliza najčešća je poteškoća prisutna od djetinjstva.



Pitanja za razmatranje:

1. Koje specifične poteškoće i konkretna ograničenja ima zaposlenik pri izvršavanju radnih zadataka?
2. Na koji način i u kojoj mjeri navedene poteškoće i ograničenja utječu na zaposlenika i njegov rad?
3. Pri kojim se specifičnim radnim zadacima javljaju poteškoće kao posljedica navedenih ograničenja?
4. koje su mjere prilagodbe dostupne za smanjenje ili uklanjanje tih problema?
5. Jesu li upotrijebljeni svi postojeći izvori za utvrđivanje mogućih prilagodbi?
6. Bi li nakon prilagodbe radnog mjesta bilo korisno sa zaposlenikom ocijeniti učinkovitost provedene prilagodbe te utvrditi eventualnu potrebu za primjenom daljnje prilagodbe?
7. Trebaju li nadređeni i drugi zaposlenici edukaciju o cerebralnoj paralizi te o njezinim utjecajima na radno funkcioniranje osobe?

Prijedlozi za razumnu prilagodbu radnog mjesta i uvjeta rada:

Napomena: Kod osoba s cerebralnom paralizom mogu se razviti neki od simptoma spomenutih u nastavku, ali rijetko se razviju svi, pa će se i stupanj ograničenja razlikovati od osobe do osobe. Važno je spomenuti da neće sve osobe s cerebralnom paralizom trebati prilagodbu radnog mjesta. U nastavku su predložene samo neke od dostupnih mogućnosti.

Aktivnosti svakodnevnog života:

- omogućiti rad od kuće
- osigurati mjesto rada u blizini sanitarnog čvora te siguran pristup sanitarijama
- omogućiti prisutnost osobnog asistenta
- stvoriti uvjete za prisutnost psa pomagača
- omogućiti više vremena za aktivnosti svakodnevnog života

Smetnje fine motorike:

- ergonomski prilagoditi radno mjesto
- prilagoditi radni stol, stolac, osigurati oslonac za ruku ako je potrebno, koristiti prilagođeni podložak za miš i slično
- osigurati alternativni pristup računalu
- programe za prepoznavanje govora (pretvaraju glas u tekst)
- uređaje i programe za komunikaciju pogledom
- alternativne miševe poput miša s joystickom ili tracking kuglom te miševe za upravljanje računalom bez upotrebe ruku (miš kojim se upravlja ustima, pokretima glave i slično)
- alternativne tipkovnice poput jednoručne tipkovnice
- koristiti „čuvara tipki" (keyguard) - pomagalo koje razdvaja komponente tipkovnice, omogućava odmor ruku na tipkovnici, olakšava pritiskanje tipki i onemogućava pritiskanjedvije tipke odjednom
- osigurati alternativni pristup telefonu (npr., telefon s držačem ili slušalicama) osigurati pomagala za lakše držanje pribora za pisanje poput „otežane olovke" (weighted pen), raznih nastavaka za olovke i sličnog
- nabaviti držač knjiga te osigurati pomagalo za okretanje stranica (page turner)

Smetnje grube motorike:

- otkloniti eventualne građevinske barijere, osigurati označeno parkirno mjesto te pristupačnost ulaza
- osigurati vrata s mehanizmom automatskog otvaranja
- osigurati nesmetan prolaz kroz hodnike i druge radne prostorije koje zaposlenik koristi
- osigurati radni prostor u neposrednoj blizini uredskih strojeva ili alata koji su zaposlenik potrebni za rad
- prilagoditi radni prostor tako da bude pristupačan i funkcionalan (pisaći stol s podešavanjem visine, ergonomski prilagođen radni stol i stolac i slično). Osobe s cerebralnom paralizom koje koriste invalidska kolica mogu naići na razne zapreke u izvršavanju radnih zadataka. Mnogim osobama s cerebralnom paralizom nisu za kretanje nužna invalidska kolica. Neke osobe s cerebralnom paralizom se kreću samostalno i bez pomagala, dok neke osobe koriste štap, hodalicu ili štake.

Kognitivne smetnje:

- omogućiti korištenje računalnih programa za samostalno uređivanje, predviđanje teksta, provjeru i ispravljanje pravopisa i gramatike itd.
- omogućiti korištenje elektronskih organizatora, bilješki ili podsjetnika
- osigurati dodatno vrijeme za izvršavanje radnih zadataka Intelektualne teškoće i cerebralnaparaliza ne idu uvijek nužno zajedno. Neke osobe s cerebralnom paralizom imaju i određenu razinu intelektualnih teškoća, ali u velikom broju slučajeva osobe s cerebralnom paralizom imaju prosječne do natprosječne intelektualne sposobnosti.

Pozitivni primjeri prilagodbe radnog mjesta i uvjeta rada iz prakse:

- Računovođa s cerebralnom paralizom nije mogao prelaziti velike udaljenosti. Poslodavac mu je osigurao rezervirano parkirališno mjesto u neposrednoj blizini zgrade te mu je omogućio da tri dana u tjednu radi od kuće.
- Uredski namještenik s cerebralnom paralizom imao je poteškoće pri tipkanju zbog prisutnosti blagog spasticiteta u gornjim ekstremitetima. Poslodavac mu je nabavio držače podlaktica kojisu stabilizirali ruke prilikom tipkanja te prilagođenu tipkovnicu kojom je lakše dosezao odgovarajuće tipke.
- Učiteljica s cerebralnom paralizom imala je poteškoća pri rukovanju papirom i pisanju poškolskoj ploči. Poslodavac joj je osigurao pomoćnika u nastavi zaduženog za podjelu testova i ostalih radnih materijala učenicima, kao i za skupljanje učeničkih radova. Također joj je omogućeno da umjesto školske ploče koristi projektor.
- Domar s cerebralnom paralizom imao je problema s održavanjem ravnoteže, hodanjem oko objekta i sigurnim penjanjem po ljestvama prilikom zamjene žarulja. Poslodavac mu je osigurao motoriziranu košaricu i sigurnosne valjkaste ljestve.
- Grafički dizajner s cerebralnom paralizom i poteškoćama u kretanju suočavao se s problemom dolaska na posao te nemogućnošću svladavanja stepenica. S obzirom na to da se ured odjela marketinga i dizajna u kojem je zaposlen nalazio na prvom katu zgrade bez dizala, kako bi mu se maksimalno skratio hod do radnog mjesta, gospodin je smješten u ured u prizemlju koji senalazi najbliže ulazu i kojem se može pristupiti osobnim vozilom. Budući da je time gospodin bio dislociran od svojih kolega iz odjela, uz pomoć dostupnih IT rješenja, poput zajedničkog mrežnog diska, e-pošte i telefona, s udaljenim timom mogao je uspješno sudjelovati u radu na zajedničkim projektima.
- Grafičar s cerebralnom paralizom imao je poteškoća u kretanju i izražen tremor ruku. Uz podršku i razumijevanje kolega i nadređenih, poslodavac mu je osigurao ured u prizemlju tvrtke, dok je njegov tim ostao na katu. Osigurao mu je ulaz automobilom u dvorište zgrade kako bi mu se maksimalno smanjio hod do ureda. Kupljena mu je nova uredska stolica, a predložena je i kupovina računalnog miša kako bi mu se zbog tremora ruku olakšao rad za računalom. Također, poslodavac mu je omogućio dodatno obrazovanje za posao grafičkog dizajnera.
- Zaposlenik u autopraonici s cerebralnom paralizom na radnom mjestu perača imao je poteškoće prilikom obavljanja radnih zadataka zbog smanjene snage ruku i šaka. Poslodavac mu je prilagodio radno mjesto na način da obavlja samo lakše fizičke poslove uz pomoć drugog zaposlenika te da ima mogućnost češćih stanki zbog predaha.
- Knjigovotkinja s cerebralnom paralizom imala je poteškoće u obavljanju posla zbog poteškoćas kretanjem i brzog umaranja. Poslodavac je prilagodio uvjete rada na način da gospođa više ne obavlja poslove koji se odvijaju izvan ureda (dostavljanje izvještaja u poreznu upravu, nošenje pologa u banku, poštanski poslovi i sl.). Također, poslove koji se obavljaju u susjednoj prostoriji (slanje faksa, arhiviranje) i svako drugo rukovanje težim predmetima (odlaganje registratora na police i sl.) za nju obavlja kolegica s kojom dijeli ured. Uzevši u obzir promjenjiv intenzitet gospođinih zdravstvenih poteškoća, u sklopu razumne prilagodbe omogućeno joj je da sama određuje tempo izvršavanja svojih radnih zadataka.

Multipla skleroza

Što je multipla skleroza?

Multipla skleroza kronična je autoimuna bolest središnjeg živčanog sustava (SŽS) koju karakterizira upala mijelinske ovojnice živaca SŽS-a, a uzrok su joj imunološke promjene nepoznatog uzroka. Demijelinizacija može nastati u bilo kojem dijelu mozga ili kralješnične moždine a simptomi ovise o zahvaćenom području. Bolest je nepredvidljivog tijeka.

Učestalost

Simptomi se obično javljaju kod osoba od 20 do 40 godina, a vjerojatnost obolijevanja veća je kod žena nego kod muškaraca. Prema podacima HZJZ-a, u Hrvatskoj su u 2018. godini evidentirane 2.982 osobe s multiplom sklerozom, no navedeni broj obuhvaća isključivo osobe kojima je dijagnozom utvrđen i invaliditet. Tomu u prilog govori i istraživanje iz 2015. godine (Benjak i sur.), kojim je popisano čak 6.160 osoba s multiplom sklerozom u Hrvatskoj. Prema podacima Multiple Sclerosis International Federation i European Multiple Sclerosis Platform 2,300.000 ljudi diljem svijeta, od čega 700.000 u Europi ima multiplu sklerozu. Podaci o pojavnosti multiple skleroze (prema Schäfer i sur., 2009) pokazuju njezinu višu prevalenciju u sjevernoj Europi i sjevernoj Americi, dok je prevalencija u Aziji niža.
Također, uočeno je da se bolest rjeđe pojavljuje u područjima koja su sunčanija.

Simptomi multiplesklerozе

Simptomi bolesti razlikuju se od osobe do osobe, ovisno o tome koji je dio živčanog sustava najviše zahvaćen. U ranom stadiju bolesti prvi simptomi mogu biti vrtoglavica, velik umor, loš vid i zamućeni ili dvostruki vid, a mogu uključiti i blage emocionalne i/ili intelektualne promjene. Ostali simptomi mogu biti trnci u udovima, posebno u šakama i stopalima, gubitak ravnoteže i koordinacije, neelastičnost mišića, poremećen govor, drhtanje te disfunkcija crijeva i mokraćnog mjehura. Sekundarni simptomi javljaju se kao posljedica primarnih simptoma, a uključuju gubitak koštanog i mišićnog tkiva, paralizu, seksualnu disfunkciju, infekcije urinarnog trakta i probleme s disanjem. Kod nekih osoba bolest je blažeg oblika, dok druge ubrzano i potpuno onesposobljava za život.
Bolest se često pojavljuje periodički u stadijima progresije i remisije bolesti. Iako se progresija simptoma i posljedičnih ograničenja ne može predvidjeti, pri planiranju prilagodbe treba uzeti uobzir i moguću progresiju multiple skleroze s pogoršanjem simptoma te potencijalne promjene u budućnosti. U 70 % slučajeva dijagnoza multiple skleroze utvrđuje se u najproduktivnijoj radnoj dobi (prema European multiple sclerosis platform, 2018).

Liječenje

Iako još nema lijeka za multiplu sklerozu, postoje razni lijekovi koji utječu na tijek bolesti, oporavak od relapsa i simptome. Kako je multipla skleroza bolest koja se razlikuje od osobe do osobe, pa čak i kod pojedine osobe u različitim stadijima bolesti, tako i liječenje nije isto kod svakog oboljelog(prema Schafer i sur., 2005). Cilj je liječenja skratiti akutna pogoršanja te smanjiti učestalost pogoršanja bolesti i ublažiti simptome.

Neki utjecaji simptoma bolesti na rad:

- umor, tjeskoba i depresija utječu na radne navike i sposobnost koncentracije bol i netolerancija na toplinu utječu na interakciju s ljudima i udobnost u radnom okruženju
- ograničenja u kretanju uzrokuju poteškoće u fizičkom pristupu radnom mjestu smanjena spretnost utječe na rukopis, rad na tipkovnici, obavljanje poslova rukama nerazgovijetan govor (dizartrija) utječe na komunikaciju, korištenje telefona i prezentacijske sposobnosti
- hitnost i učestalost mokrenja i defekacije te posljedični strah od inkontinencije predstavljaju veliki emocionalni stres
- oštećenje vida utječe na čitanje i umor
- kognitivne smetnje uzrokuju poteškoće pri pamćenju i koncentraciji Radna sposobnost osobe ovisi o kliničkom obliku multiple skleroze
- prognostički lošim smatra se početak bolesti nakon 40-te godine života, zbog učestalih relapsa, kratkog stadija remisije, inkompletne remisije i brze progresije.
- kod blažih oblika bolesti s dužim remisijama osobe mogu obavljati poslove koji ne zahtijevaju veća fizička naprezanja, duže stajanje i hodanje, noćni i smjenski rada te rad na visini.
- kod kliničkih oblika bolesti s poremećajima pokreta i ravnoteže (npr., smetnje hoda i intencijski tremor), osobi je potrebna prilagodba radnog mjesta – sjedeći poslovi i poslovi u kojima nije potrebna manualna spretnost i preciznost te slobodniji ritam rada.

Pitanja za razmatranje:

1. *Koje specifične poteškoće i konkretna ograničenja ima zaposlenik pri izvršavanju radnih zadataka?*
2. *Na koji način i u kojoj mjeri navedene poteškoće i ograničenja utječu na zaposlenika i njegov rad?*
3. *Pri kojim se specifičnim radnim zadacima javljaju poteškoće kao posljedica navedenih ograničenja?*
4. *Koje su mjere prilagodbe dostupne za smanjenje ili uklanjanje tih problema?*
5. *Jesu li upotrijebljeni svi postojeći izvori za utvrđivanje mogućih prilagodbi?*
6. *Bi li nakon prilagodbe radnog mjesta bilo korisno sa zaposlenikom ocijeniti učinkovitost provedene prilagodbe te utvrditi eventualnu potrebu za primjenom daljnje prilagodbe?*
7. *Trebaju li nadređeni i drugi zaposlenici edukaciju o multiploj sklerozi te o njezinim utjecajima na radno funkcioniranje osobe?*

Prijedlozi za razumnu prilagodbu radnog mjesta i uvjeta rada:

Napomena: Kod osoba s multiplom sklerozom mogu se razviti neki od spomenutih simptoma, ali rijetko se razviju svi navedeni. Stupanj ograničenja se razlikuje od osobe do osobe, a stanje osobe može se mijenjati iz dana u dan. Osoba oboljela od multiple skleroze sama najbolje poznaje svoje stanje i ograničenja, stoga je neophodna otvorena komunikacija.

Poteškoće pri aktivnostima iz svakodnevnog života:

- omogućiti prisutnost osobnog asistenta na radnom mjestu
- stvoriti uvjete za prisutnost psa pomagača
- osigurati pristupačnost objekta
- približiti radno mjesto sanitarnom čvoru
- omogućiti duže/češće stanke za odmor

Kognitivne poteškoće:

- osigurati pisane upute kada je to moguće
- razvrstati i poredati radne zadatke po prioritetima
- razdijeliti radne zadatke na manje cjeline
- osigurati dodatne stanke za odmor kako bi olakšali fokusiranost na radne zadatke
- osigurati pomoćne alate, strategije ili tehnike za lakše pamćenje i prisjećanje (npr., planeri, organizatori, popisi za provjeru, elektronski podsjetnici i sl.)
- smanjiti ometanja na radnom mjestu (velik broj ljudi, buka i sl.)
- dopustiti vlastiti tempo rada
- smanjiti stupanj stresa na poslu
- strukturirati radno vrijeme i radne zadatke
- omogućiti audio-snimanje sastanaka
- omogućiti fleksibilno radno vrijem

Umor/slabost:

- smanjiti ili ukloniti zahtijevnije fizičke poslove i stres na radnom mjestu
- osigurati dodatne stanke za odmor izvan radnog mjesta
- dopustiti fleksibilan raspored i fleksibilno korištenje vremena za predah
- omogućiti rad od kuće (stalno, povremeno, u dijelu dana)
- napraviti ergonomsku prilagodbu radnog mjesta po potrebi (npr., ergonomski stolac, foteljaza masažu za vrijeme stanki, električna klamerica, oslonac za noge, oslonac za ruke, slušalice i dr.)
- ponuditi korištenje elektromotornog skutera ili sličnog pomagala ako zaposlenik ima poteškoća u kretanju, a kretanje je na radnom mjestu nužno

Poteškoće s finom motorikom:

- ergonomski prilagoditi radno mjesto
- prilagoditi radni stol, stolac
- osigurati oslonce za ruke ako je potrebno
- koristiti prilagođene podloške za računalne miševe i slično
- osigurati alternativni pristup računalu
- ugraditi program za prepoznavanje govora (pretvara glas u tekst)
- postaviti uređaje i programe za komunikaciju pogledom
- koristiti alternativne miševe poput miševa s joystickom ili tracking kuglom te miševa zaupravljanje računalom bez upotrebe ruku (miš kojim se upravlja ustima, pokretima glave i sl.)
- služiti se alternativnom tipkovnicom poput jednoručne tipkovnice
- koristiti „čuvara tipki" (keyguard) - pomagalo koje razdvaja komponente tipkovnice, omogućava odmor ruku na tipkovnici, olakšava pritiskanje tipki i onemogućava pritiskanjedvije tipke odjednom
- osigurati alternativni pristup telefonu (npr. telefon s držačem ili slušalicama)
- koristiti ergonomski prilagođene škare
- osigurati pomagala za lakše držanje pribora za pisanje poput „otežane olovke" (weightedpen), raznih nastavaka za olovke i sličnog
- nabaviti držač knjiga te osigurati pomagalo za lakše okretanje stranica (page turner)

Poteškoće grube motorike:

- osigurati parkirališno mjesto u blizini radnog mjesta
- osigurati pristupačnost puta do radnog mjesta, sanitarnog čvora, prostorija za odmor(automatska vrata, rampa za invalidska kolica, skalamobil, dizalo i sl.)
- učiniti dostupnim prolaz do drugih radnih prostorija koje se koriste na radnom mjestu
- prilagoditi radni prostor da bude pristupačan (ergonomski prilagođen stolac, prilagođenepodloge za tipkovnicu i miša, oslonac za noge, oslonac za ruke, slušalice i dr.)
- prilagoditi visinu stola ako zbog korištenja invalidskih kolica za time postoji potreba
- smjestiti unutar dosega materijale i opremu za rad
- prilagoditi službeno vozilo (ručne komande, prilagođeni volan i sl.).
- na radnom mjestu postaviti podne prostirke protiv zamora (omogućavaju amortizaciju između površine poda i tijela zaposlenika te ublažavaju umor zaposlenika koji treba stajati duže vrijeme)

Osjetljivost na toplinu:

- sniziti temperaturu zraka u radnoj prostoriji
- nabaviti odjeću za hlađenje
- omogućiti korištenje ventilatora/klima-uređaja u radnoj prostoriji
- omogućiti fleksibilan dnevni raspored i fleksibilno korištenje vremena za odmor
- omogućiti rad od kuće za vrijeme velikih vrućina ili hladnoća

Govorne poteškoće:

- osigurati govorna pomagala ili druge komunikacijske uređaje
- komunicirati pisanim putem, npr., uz pomoć e-pošte
- omogućiti korištenje alternativnih oblika komunikacije (znakovima, slikama i dr.)
- premjestiti djelatnika na radno mjesto koje ne zahtijeva učestalu verbalnu komunikaciju

Oštećenje vida:

- koristiti uvećani tisak s povećanim proredom i odgovarajućim kontrastom
- osigurati povećala za slabovidne (ručna, stolna, elektronička) koristiti programe za uvećanje sadržaja na ekranu
- omogućiti korištenje programa za čitanje sadržaja na zaslonu računala (čitač zaslona i govorna jedinica)
- nabaviti zaslon bez odsjaja i titranja
- osigurati primjereno osvjetljenje stola i materijala za rad te primjereno mjesto za sjedenje s odgovarajućim izvorom i jačinom svjetla
- omogućiti stanke u radu radi odmora očiju

Pozitivni primjeri prilagodbe radnog mjesta i uvjeta rada iz prakse:

Predstavnik državne agencije zbog oštećenja vida uzrokovanog multiplom sklerozom imao je poteškoća s čitanjem datoteka. Poslodavac mu je kupio stolno elektronsko povećalo te time olakšao čitanje pisanog materijala.

Menadžer s multiplom sklerozom koji je radio za izdavačku kuću prilikom korištenja toaleta imao je poteškoća u premještanju iz invalidskih kolica. Poslodavac mu je ugradio rukohvat.

Odvjetnik s multiplom sklerozom zbog slabosti gornjih ekstremiteta imao je poteškoća u prenošenju spisa u različite prostorije za održavanje sastanaka.

Poslodavac mu je kupio prenosiva kolica za spise koja je bilo jednostavno unijeti i iznijeti iz automobila.

Operativna službenica velikog distribucijskog centra imala je poteškoća u radu zbog umora uzrokovanog multiplom sklerozom. Poslodavac joj je omogućio rad u smjeni u kojoj je biomanji opseg posla, što je rezultiralo smanjenjem stresa i fizičkih zahtjeva. Također, zaposlenica je u novoj smjeni mogla uzimati češće stanke za odmor.

Inženjerka s multiplom sklerozom bila je pojačano osjetljiva na toplinu. Omogućeno joj je rad u vlastitom uredu u kojem je sama mogla regulirati temperaturu zraka. Također, kako bi se smanjila količina hoda, bila je ohrabrena da kada god je to moguće sa suradnicima komunicira telefonom ili elektronskom poštom.

Medicinska sestra s multiplom sklerozom imala je poteškoća s pristupom radnom mjestu. Poslodavac joj je proširio radni prostor kako bi joj omogućio lakši pristup u invalidskim kolicima te je dodao podesivu ladicu za tipkovnicu, držač monitora i pomični nosač telefona. Osim toga, zaposlenici je bio osiguran fleksibilan radni raspored, što joj je omogućilo nastavak liječenja

Zaposlenik koji boluje od multiple skleroze imao je kognitivnih poteškoća s koncentracijom i pamćenjem radnih zadataka. Poslodavac mu je ugradio zaštitne zvučne ploče kako bi smanjio smetnje u radnom okruženju. Osim toga, poslodavac mu je na početku svakog radnog dana dao pisane zadatke te je osigurao bilježnicu koja je sadržavalaosnovne informacije o svakoj radnoj dužnosti.

Učitelj s multiplom sklerozom imao je poteškoća u komunikaciji s učenicima jer je njegov govor postajao tih i nerazgovjetan kada bi bio umoran. Zbog navedenih smetnji dobio je osobno govorno pojačalo. Također mu je bilo omogućeno da raspored svoje nastave organizira tako da može uzeti povremene stanke kad mu je to potrebno.

Inženjer telekomunikacija i elektrotehnike koji je radio u IT sektoru, imao je poteškoća sa slabošću i otežanom pokretljivošću uzrokovanih multiplom sklerozom. Poslodavac mu je omogućio parkiranje automobila neposredno uza zgradu gdje radi. S obzirom na to da mu je svladavanje strmih stepenica predstavljalo veliki napor, postavljena mu je vertikalno- podizna rampa. Također mu je osigurano ergonomski oblikovano radno mjesto koje uključuje kvalitetan ergonomski stolac, stol te postolje za noge.

Administratorica zaposlena u manjoj privatnoj grafičkoj firmi uslijed uznapredovale multiple skleroze počela je koristiti invalidska kolica. S obzirom na to da je običavala prva dolaziti na posao, trebala je dosegnuti alarmnu jedinicu kako bi je isključila, no to iz invalidskih kolica nije mogla. Zbog toga joj je nabavljen daljinski upravljač za uključivanje i isključivanje alarma. Također su njezinim potrebama arhitektonski prilagođeni sanitarni čvor te ulaz u zgradu.

Računalnom stručnjaku i programeru zaposlenom u obiteljskoj tvrtki, koji je zbog multiplesklerozе i slabosti muskulature nogu otežano pokretljiv, poslodavac je omogućio da radi odkuće, a tehnički mu je prilagođena računalna periferija za olakšani pristup računalu. Također mu je zbog daljnje progresije bolesti naknadno omogućena i ugradnja dizala.

Referent za pomorski promet imao je poteškoća u radu zbog bolova u vratnom i leđnom dijelu kralješnice te spazama donjih ekstremiteta uzrokovanih multiplom sklerozom. Poslodavac je nabavio kvalitetnu ergonomsku stolicu na kotačima s naslonom za ruke, mekom podlogom i podesivim naslonom za leđa kako bi mu se omogućilo kretanje po uredu bez ustajanja, čime se smanjila opterećenost mišićno-koštanog sustava. Nabavljen je i podesivi oslonac za noge radi pravilnog tjelesnog držanja i smanjenja pritiska na kralješnicu. Budući da se prilikom kretanja koristio pomagalima, a nije imao potrebnu snagu ni slobodne ruke za otvaranje ulaznih vrata, nabavljen je i hidraulični zatvarač vrata,tzv. „cilindar".

Pomoćni radnik u drvnoj industriji imao je poteškoća u radu zbog umora uzrokovanog multiplom sklerozom. Poslodavac mu je omogućio rad na drugom radnom mjestu s lakšim fizičkim zahtjevima, slobodnijim ritmom rada, isključivo u prvoj smjeni i uz mogućnost uzimanja češćih stanki tijekom rada.

Oštećenje sluha

Što je oštećenje sluha?

Oštećenja sluha podrazumijevaju gluhoću i nagluhost, koji mogu biti prisutni od rođenja ili mogu nastati naglo ili postupno u kasnijoj životnoj dobi uslijed različitih zdravstvenih teškoća. Osobe oštećena sluha razlikuju se prema stupnju oštećenosti sluha, uzroku i vremenu nastanka oštećenja, mogućnosti percepcije zvuka te općenito prema razini funkcioniranja i načinu komuniciranja.
Gluhoća se odnosi na gubitak sluha u govornim frekvencijama od 93 decibela naviše, što znači da gluhe osobe ni uz pomoć slušnog aparata ne mogu u potpunosti percipirati govor.
Nagluhost je manje ili veće oštećenje sluha u rasponu od 27 do 93 decibela, a prema stupnjuoštećenja dijeli se na lakšu, umjerenu i tešku nagluhost. Osobama s lakšom nagluhošću ponekad nije potrebno slušno pomagalo, no u komunikaciji ovise o nekim prilagodbama (jasan govor, dobro osvjetljenje i sl.). Osobe s umjerenom i teškom nagluhošću u komunikaciji se uz slušno pomagalo najčešće oslanjaju na vizualne informacije (prema Pribanić i sur., 2014).

Osim stupnja oštećenosti sluha, značajan je čimbenik koji utječe na funkcioniranje pojedinca ivrijeme nastanka oštećenja. Oštećenje sluha može nastati u prelingvalnom i postlingvalnom razdoblju, odnosno prije i nakon razdoblja usvajanja jezika i govora, a upravo vrijeme nastanka oštećenja utječe na način komunikacije, psihosocijalno sazrijevanje, ali i cjelokupni razvoj osoba soštećenjem sluha. Osobe koje su rođene gluhe ili je kod njih gluhoća nastala u prelingvalnoj fazi primarno koriste znakovni jezik kao svoj materinji jezik i usmjerene su na primanje informacija vidom. Nagluhe osobe najčešće razviju govor i koriste ga kao osnovno sredstvo komunikacije, kako uz pomoć tako i bez upotrebe znakovnog jezika. Stoga je važno voditi računa o tome da gluhoća i nagluhost nisu samo fizička oštećenja nego mogu uzrokovati i niz negativnih posljedica na psihološkom i socijalnom planu te treba uzeti u obzir postojanje velikih individualnih razlika unutar populacije osoba s oštećenjem sluha.

Učestalost

Prema procjenama Svjetske zdravstvene organizacije, u svijetu ima 466 milijuna ljudi s oštećenjem sluha, od čega prema podacima European Federation of Hard of Hearing People, njih 52 milijuna živi u Europi. Prema podacima HZJZ-a, u Hrvatskoj su 2018. godine evidentirane 13.193 osobe soštećenjem sluha, od čega je njih 41 % u dobi od 20 do 64 godine, što čini najveći dio radno aktivnog stanovništva.

Treba li poslodavac osigurati stručnog komunikacijskog posrednika kao oblik razumne prilagodbe? Zakonski je poslodavac dužan osigurati odgovarajuće oblike razumne prilagodbe koja će zaposlenicima omogućiti učinkovitu komunikaciju, poput stručnog komunikacijskog posrednika. On može biti potreban u bilo kojoj fazi procesa zapošljavanja i rada(npr., intervju, osposobljavanje, na radnom mjestu).
U Hrvatskoj je stručnog komunikacijskog posrednika moguće angažirati preko udruga gluhih i nagluhih osoba. Pravo gluhih osoba na korištenje hrvatskog znakovnog jezika U Hrvatskoj je 2015.godine usvojen Zakon o hrvatskom znakovnom jeziku i ostalim sustavima komunikacije gluhih i gluhoslijepih osoba u Republici Hrvatskoj (»Narodne novine«, broj 82/15). Zakon

propisuje pravo gluhih i gluhoslijepih osoba te drugih osoba s komunikacijskim teškoćama na korištenje, informiranje i obrazovanje na hrvatskom znakovnom jeziku i ostalim sustavima komunikacije koji odgovaraju njihovim individualnim potrebama.

Radi osiguranja ravnopravnog pristupa, gluhe i nagluhe osobe imaju pravo izabrati onaj sustav komunikacije koji odgovara njihovim potrebama.

Zakon definira i **stručnog komunikacijskog posrednika**, osobu s odgovarajućim vještinama, znanjima i sposobnostima u korištenju hrvatskog znakovnog jezika i ostalih sustava komunikacije gluhih i gluhoslijepih osoba koji se temelje na hrvatskome jeziku. Osiguravanje usluge stručnog komunikacijskog posrednika uklanja komunikacijske barijere te omogućava pristupačnost i ravnopravno sudjelovanje gluhih osoba u svakodnevnom životu.

Osoba oštećena sluha najbolje zna kakav je oblik komunikacije za nju najučinkovitiji te kakvu je prilagodbu potrebno učiniti.

Pitanja za razmatranje:

1. *Koje specifične poteškoće i konkretna ograničenja ima zaposlenik pri izvršavanju radnih zadataka?*
2. *Na koji način i u kojoj mjeri navedene poteškoće i ograničenja utječu na zaposlenika i njegov rad?*
3. *Pri kojim se specifičnim radnim zadacima javljaju poteškoće kao posljedica navedenih ograničenja?*
4. *Koje su mjere prilagodbe dostupne za smanjenje ili uklanjanje tih problema?*
5. *Jesu li upotrijebljeni svi postojeći izvori za utvrđivanje mogućih prilagodbi?*
6. *Bi li nakon prilagodbe radnog mjesta bilo korisno sa zaposlenikom ocijeniti učinkovitost provedene prilagodbe te utvrditi eventualnu potrebu za primjenom daljnje prilagodbe?*
7. *Trebaju li nadređeni i drugi zaposlenici edukaciju o multiploj sklerozi te o njezinim utjecajima na radno funkcioniranje osobe?*

Prijedlozi za razumnu prilagodbu radnog mjesta i uvjeta rada:

Napomena: Osobe s oštećenjem sluha mogu imati neke od poteškoća navedenih u nastavku, ali rijetko će imati sve. Stupanj ograničenja i funkcioniranja razlikuje se među pojedincima, no unatoč velikim individualnim razlikama, zajedničko im je da imaju određene poteškoće u komunikaciji koje mogu utjecati i na međuljudske odnose. Jedino se individualnim pristupom može naći i primijeniti prikladan modalitet komunikacije.

Poteškoće u komunikaciji licem-u-lice:

- ponoviti poruku ako je sugovornik usmeno nije razumio
- govoriti normalnim tonom glasa bez pretjerivanja s mimikom lica
- voditi računa da se tijekom govora ne prekrivaju usta
- pisati bilješke na papiru, ploči i sl. ili koristiti tablet, računalo i tipkovnicu

Napomena: S obzirom na to da mnoge osobe s oštećenjem sluha imaju poteškoća u pisanju,čitanju i razumijevanju teksta, preporuča se koristiti kratke i jednostavne rečenice. Kada pisana komunikacija nije učinkovita, potrebno je razmotriti osiguravanje stručnog komunikacijskogposrednika.

- koristiti računalo s programima za prepoznavanje govora (pretvaraju govor u tekst) za komunikaciju jedan-na-jedan
- slati e-poštu ili SMS poruke za prenošenje informacija. SMS poruke kao način komunikacije koji danas svi najradije koristimo nastao je upravo kako bi omogućio komunikaciju na daljinu osobama oštećena sluha
- osigurati stručnog komunikacijskog posrednika (npr., tijekom razgovora za posao, seminara ili sastanka)

Napomena: U RH stručnog komunikacijskog posrednika moguće je angažirati preko udruga gluhih i nagluhih osoba.

- koristiti alternativne oblike komunikacije (geste, simbole, komunikatore, računalne programe i sličnu potpomognutu komunikaciju)
- organizirati osnovni tečaj hrvatskog znakovnog jezika ili potaknuti zaposlenike da ga na drugi način nauče i koriste
- postaviti ogledala radi pružanja informacija o prisutnosti drugih zaposlenika ili kupaca (npr.,u prostorijama u kojima je djelatnik ulazu okrenut leđima)
- razgovarati sa zaposlenikom o načinu na koji bi radije da mu se prilazi kako ga se ne bi preplašilo ili zateklo
- ostaviti u dogovoru sa zaposlenikom na njegovo radno mjesto mali znak u pisanom obliku koji označava da ima oštećenje sluha te da bi komunikacija trebala biti izravna

Napomena: Zaposlenik s oštećenjem sluha može dobrovoljno takav znak staviti na svoje radno mjesto, no poslodavac takav znak ne smije zahtijevati.

- organizirati edukaciju na temu oštećenja sluha radi podizanja svijesti o specifičnostima invaliditeta te uključivanja zaposlenika u radno okruženje

Poteškoće u komunikaciji u skupini, na sastanku ili za vrijeme osposobljavanja:

- organizirati sastanke manjih skupina ljudi te po mogućnosti organizirati sjedenje za okruglim stolom kako bi se olakšalo „čitanje" s usana
- održavati sastanke u mirnoj prostoriji kako bi se izbjegle smetnje i izloženost buci (buka strojeva, nenadani ulazak druge osobe i sl.) te po potrebi ugraditi panele za smanjenje buke
- voditi računa o osvjetljenju i položaju sjedećih mjesta pri organiziranju sastanaka kako bi se stvorili optimalni uvjeti za slušanje i „čitanje" s usana (npr., govornik ne bi trebao sjediti ispred prozora jer je tada njegovo lice u sjeni)
- osigurati i unaprijed podijeliti pisane materijale (npr., dnevni red sastanka, program osposobljavanja i nastavni materijal i sl.)
- paziti da uvijek govori samo jedna osoba
- voditi računa da osoba koja govori stoji na mjestu, ali ne iza leđa osobe oštećena sluha
- voditi računa da osoba koja govori stane u položaj u kojemu joj je lice osvijetljeno te da ne prekriva usta dok govori
- provjeriti više puta može li zaposlenik uspješno pratiti sastanak/ osposobljavanje
- skratiti neku rečenicu, preoblikovati je ili objasniti drugim riječima ako osoba s oštećenjem sluha nije razumjela dio sadržaja
- omogućiti dodatno vrijeme za osposobljavanje
- omogućiti korištenje različitih tehnologija za bežični prijenos zvuka i pomoć u slušanju:frekvencijsko-modulacijski sustav (FM – system), infracrveni sustav - IC (IR – Infrared System), audio frekvencijski sustav induktivne petlje (AFILS – Audio Frequency Induction Loop System)
- osigurati prisutnost stručnog komunikacijskog posrednika (npr., tijekom razgovora za posao, osposobljavanja ili sastanka)

Napomena: U RH stručnog komunikacijskog posrednika moguće je osigurati preko udruga gluhih i nagluhih osoba.

- osigurati prisutnost daktilografa, odnosno osobe koja na računalu u realnom vremenu zapisuje sve što se na sastanku govori da bi osoba s oštećenjem sluha na svom zaslonu to mogla čitati
- snimiti sastanak te izraditi transkript
- snimiti sastanak/edukaciju te ih po mogućnosti titlovati kako bi zaposlenik imao mogućnost ponovnog gledanja
- educirati osoblje o načinu komunikacije s osobama oštećena sluha (npr., jedna osoba govori, ne prekrivati usta rukama, održavati kontakt očima i sl.)
- organizirati edukacije za ostale zaposlenike na temu oštećenja sluha radi podizanja svijesti o specifičnostima invaliditeta ako je u kolektivu zaposlenik s oštećenjem sluha uključen u programe osposobljavanja ili sudjeluje na zajedničkim sastancima
- koristiti konferencijsko titlovanje (RCC – Relay Conference Captioning) tijekom grupnih konferencijskih poziv
- koristiti kvalitetnu opremu tijekom grupnih konferencijskih poziva kako bi se smanjila mogućnost šumova, pozadinske buke i nesporazuma
- koristiti konferencijski telefon sa slušalicom radi boljeg zvuka
- Potrebno je voditi računa da „čitanje" s usana zahtijeva velik napor i koncentraciju gluhe osobe jer je samo 30% glasova vidljivo na usnama, što zapravo više predstavlja nagađanje nego čitanje ili očitavanje.
- Gluhe osobe ne mogu istovremeno pratiti govorna tumačenja i praktične upute kako nešto raditi, stoga je nešto potrebno najprije pokazati, a potom dati tumačenje i savjete.
- Slušno pomagalo ne zamjenjuje sluh.

Poteškoće u komunikaciji telefonom:

- nabaviti telefon s pojačalima za osobe s oštećenjem sluha (žični i bežični, mobiteli)
- koristiti pojačavanje zvuka za telefon i mobitel te tehnologiju za povećanje jasnoće zvuka
- koristiti slušalice kompatibilne sa slušnim pomagalom ili slušalice koje smanjuju buku
- koristiti kabel za pojačavanje za kohlearni implantat
- osigurati korištenje bluetooth tehnologije za pojačavanje i jasniji zvuksigurati korištenje konferencijskog titlovanja (RCC - Relay Conference Captioninm tijekom poziva
- omogućiti korištenje usluge video poziva
- koristiti stručnog komunikacijskog posrednika kod interpretacije poziva
- koristiti e-poštu ili SMS poruke umjesto glasovne komunikacije
- koristiti kvalitetnu opremu tijekom grupnih konferencijskih poziva
- koristiti konferencijski telefon sa slušalicom radi boljeg zvuka

Sigurno rukovanje i rad oko vozila:

- postaviti staze za pješake i za vožnju industrijskih vozila koristeći industrijske trake, boje ili užad kako bi se sva vozila i viličari na križanju zaustavila i kako bi se uključila signalna svjetla ili potrubiti te dogovoriti jasna pravila i potom nadgledati njihovo provođenje
- ugraditi signalna svjetla na vozila
- ugraditi vizualni alarmni sustav koji upozorava na vozilo koje se približava
- ugraditi industrijska ogledala na važna mjesta u radnom okruženju (npr., slijepi kut)
- ponuditi mogućnost nošenja kape ili prsluka jedinstvene boje osobi s oštećenjem sluha, štoće osobe u okruženju podsjećati na dodatni oprez

Napomena: Poslodavac ne smije zahtijevati nošenje takvog prsluka ili kape ako ih ni ostali zaposlenici ne nose.

- omogućiti korištenje vibrirajućeg pagera/dojavljivača preko kojeg se može primiti upozorenje od čujuće osobe
- ugraditi video-sustav u vozilo, viličar ili drugo pokretno sredstvo kako bi se poboljšala nsposobnost vizualne procjene okoline

Poteškoće odgovaranja na zvukove u okolini:

- koristiti vizualni ili vibrirajući uređaj/dojavljivač za upozorenje

Napomena: Uređaji za upozoravanje koriste se za široki raspon zvukova, uključujući (ali neograničavajući se na to) neuobičajen zvuk stroja, istek vremena, telefonsko zvono, zvono na vratima, plač djeteta i hitne signale.

- prilagoditi opremu dodavanjem svjetlosnog signala izvoru zvuka

Napomena: Razgovarati s proizvođačem opreme o svim mogućnostima prije samostalnog pristupanja izmjenama. Savjetovati se s električarom ili drugim odgovarajućim stručnjakom.

- ugraditi različite vizualne ili vibrirajuće uređaje kao dopunu zvučnom signalu
- osigurati vibrirajući tekstni dojavljivač za hitne dojave ili uspostaviti sustav tekstualnog upozorenja preko interneta

Poteškoće pri nošenju zaštite za uši:

- isključiti slušno pomagalo i upotrijebiti štitnike za uši
- isključiti slušno pomagalo i upotrijebiti aktivne ušne čepiće ili ušne štitnike koji blokiraju zvuk, ali koriste elektroničke sklopove koji kroz štitnike prenose niske razine zvukova
- ukloniti slušna pomagala i koristiti čepiće za uši ili štitnike
- ukloniti slušno pomagalo i koristiti poseban set za komunikaciju koji uz omogućavanje radio-komunikacije pruža i zaštitu od buke
- koristiti čepiće za uši izrađene po mjeri
- posavjetovati se s audiologom

Savjeti za komunikaciju s osobama oštećena sluha:

- Paziti da vam lice bude dobro osvijetljeno i okrenuto prema izvoru svjetlosti.
- Najbolja međusobna udaljenost za razgovor otprilike je 1,5 m.
- Govoriti standardnim jezikom, ne dijalektom, i ne pojačavati glas.
- Koristiti kratke rečenice te jednostavne i opće poznate pojmove.
- Govoriti umjerenom brzinom.
- Ako trebate reći nešto važno, napišite to.
- Izražajno lice s prirodnim gestama olakšava razumijevanje.
- Govor gluhog čovjeka nema modulacije i zvuči neobično te je u slučaj nerazumijevanja izgovorenog u redu zamoliti govornika da ponovi ono što je potrebno.
- Imati na umu da je rječnik kod gluhih osoba vrlo oskudan i da za mnoge riječi ne znaju što znače.
- Za gluhu osobu nema razgovora bez gledanja, stoga će govoriti samo dok je gledate.

Pozitivni primjeri prilagodbe radnog mjesta i uvjeta rada iz prakse:

Medicinska sestra s oštećenjem sluha radeći u noćnoj smjeni morala je razgovarati s liječnicima koji su od nje tražili najnovije informacije o pacijentima. Također je imala poteškoća tijekom telefonskih razgovora. Zaposlenica je zatražila premještaj u dnevnu smjenu u kojoj rade i druge medicinske sestre koje mogu razgovarati s liječnicima. No udnevnoj smjeni nije bilo slobodnih mjesta, stoga je poslodavac kupio telefonsko pojačalo koje joj je omogućilo učinkovitu telefonsku komunikaciju. Provedena prilagodba poboljšala je komunikaciju sa suradnicima i omogućila bolju skrb za pacijente.

Električni serviser s progresivnim gubitkom sluha ponekad je radio u kamionu i trebao je komunicirati s kolegama. Uobičajena metoda komunikacije bila je putem radija. Kada je zaposlenik potpuno izgubio sluh, poslodavac je komunikaciju prebacio na mobitele te je zaposlenik mogao koristiti SMS poruke za komuniciranje. Ovakva je prilagodba poboljšala komunikaciju i omogućila zadržavanje vrijednog zaposlenika na postojećem radnom mjestu.

Službenica s gubitkom sluha zaposlena u službi intervencija imala je poteškoća pri javljanjuna telefon tijekom obavljanja poslova dežurstva. Zaposlenica je izjavila da ne može biti dežurna jer noću prije spavanja isključuje slušni aparat i ne može čuti telefon. Predložena je upotreba vibrirajućeg dojavljivača ili osobnog alarma. Osim toga, poslodavac je kupio alarmnu budilicu koja se ugrađuje u krevet te signal za buđenje šalje vibracijama, telefonski prijamnik i odašiljač za slanje signala u alarmnu budilicu. Zaposlenica je na taj način mogla obavljati poslove dežurstva u noćnoj smjeni.

Zaposlenica u uredu imala je poteškoća sa sluhom zbog tinitusa (šumova u uhu) i hiperakusisa (preosjetljivosti na zvukove). Zbog svojih tegoba nije mogla dugo biti izložena buci u uredskom okruženju. Poslodavac je zaposlenici omogućio da radi sama u vlastitom uredu, što se pokazalo vrlo učinkovitom prilagodbom radnog mjesta i okruženja.

Skladištara s teškim oštećenjem sluha namjeravao je zaposliti poslodavac kojem je predloženo da postavi staze za viličare i pješake te ih označi nekom jedinstvenom bojom(npr., crvenom), da postavi industrijska ogledala u sve mrtve kutove u skladištu, da uvede pravilo da se sva vozila zaustave na svakom raskršću te da ugradi signalna svjetla na strojeve. Za zaštitu zaposlenika predloženo je da mu se osiguraju prsluk ili kapa u jarkoj boji te osobni vibrirajući dojavljivač kojeg će njegov suradnik u opasnim situacijama aktivirati.

Medicinski tehničar s oštećenjem sluha nije mogao čuti zujanje mjerača vremena koji je bio neophodan za specifična laboratorijska ispitivanja. Prilagodba je provedena na način da je poslodavac priključio signalno svjetlo na laboratorijsku opremu.

Pravnik s oštećenjem sluha zaposlen je u krovnoj organizaciji udruga koje se bave promocijom i prodajom maslina i vina te se zbog prirode posla često nalazi u slušno zahtjevnim situacijama poput parnica, konferencija ili sajmova na otvorenom. Prilagodba jeprovedena na način da je omogućena kupovina tehnički naprednog zaušnog slušno pomagala te pripadajućeg FM sustava koji uz pomoć mikrofona pred govornikom šalje zvuk izravno u zaušno slušno pomagalo, pritom uklanjajući šum i buku te povećavajući razumljivost izrečenog.

Radniku zaposlenom na poslovima održavanja, koji zbog potpunog gubitka sluha i smetnji govora otežano komunicira s kolegama, poslodavac upute za rad daje izravnomkomunikacijom (licem-u-lice), sporijim načinom govora uz ponavljanja i dodatnimpojašnjavanjem uputa za rad, a po potrebi i pokazivanjem radnih operacija. Također, kako bi mu dodatno olakšao komunikaciju s kolegama, poslodavcu je predloženo da zaposlenici koji su u neposrednom kontaktu s njime pohađaju tečaj znakovnog jezika.

Pravni savjetnik zaposlen u zadružnom savezu zbog obostranog oštećenja sluha imao je poteškoća u zahtjevnijim komunikacijskim situacijama. Poslodavac je osigurao da gospodin dobije obostrani digitalni zaušni slušni aparat i FM primo predajnik kojim se služio pri održavanju stručnih skupova i radionica. Pomagala su omogućila razumijevanje govora u uvjetima buke i fizičke udaljenosti sugovornika s obzirom na to da uređaj emitira zvuk iz publike izravno u slušni aparat koji gospodin nosi. Također, poslodavac je odlučio gospodina ne izlagati pojedinim komunikacijski zahtjevnijim situacijama u kojima je trebao zastupatisavez i samostalno davati izjave za javnost ili mu je osigurao prisutnost nekog od kolega.

Fizioterapeutkinja u privatnoj fizioterapeutskoj ustanovi zbog oštećenja sluha imala je poteškoća u komunikaciji i razumijevanju govora. Poslodavac je gospođi prilagodio radno mjesto na način da je telefonsku komunikaciju i dogovore s klijentima obavljala osobno ili je to činio netko od drugih zaposlenika. S gospođom se razgovaralo gledajući je u lice kako bi mogla čitati s usana. Omogućeno je da uvijek netko bude uz nju kako bi pratio zvučne signaleuređaja, čuo dodatne zahtjeve klijenata i po potrebi komunicirao s klijentima. Internom organizacijom poslodavac je obavljao inicijalni pregled klijenata, što gospođa zbog lošeg sluha i nerazgovijetnog govora nije bez nadzora bila u mogućnosti obavljati te joj je davaojasne upute za rad. Ako bi gospođa trebala pomoć za obavljanje neke radnje, u svakom je trenutku bio dostupan netko od kolega.

Skladištaru u maloj ribarskoj zadruzi zbog gubitka sluha poslodavac je prilagodio radni proces na način da su zaposlenici na svakodnevnim radnim sastancima sjedili u krugu kako bi ih gospodin mogao gledati u lice i čitati im s usana. Na terenu su zaposlenici bili obvezni komunicirati SMS porukama. Osigurana je nabava digitalnog zaušnog slušnog pomagala s FM primo predajnikom, što je omogućilo bolje razumijevanje govora u uvjetima buke i fizičke udaljenosti sugovornika. Poslodavcu je predloženo i povezano korištenje pametnog telefona koji bi dobrom kamerom za snimanje robe i dokumentiranje podataka gospodinu olakšavao rad.

Frizerki s oštećenjem sluha ugrađena pužnica nije bila od velike pomoći u uvjetima buke u salonu. Prilagodba je provedena na način da su nabavljena naprednija, manje bučna sušila za kosu te je cijeli zid salona obložen ogledalima kako bi se omogućilo da gospođa iz svih kutova može čitati s usana klijenata. Nadalje, kako bi se omogućila bolja iskoristivost pužnice, nabavljena je induktivna petlja u salonu, s ciljem filtriranja zvukova i šumova u radnom prostoru i omogućavanja boljeg razumijevanja govora. Osim gospođi, induktivna petlja koristi i klijentima salona koji nose slušni aparat ili imaju ugrađenu pužnicu, čime se gluhim i nagluhim klijentima omogućava kvalitetnija usluga.

Oštećenje vida

Što je oštećenje vida

Pojam oštećenja vida odnosi se na slabovidnost i sljepoću koje mogu biti prisutne od rođenja ili nastati u kasnijoj životnoj dobi, uslijed različitih zdravstvenih teškoća i oštećenja struktura oka ili vidnih puteva.

Slabovidnost je pojam koji opisuje osobu koja ima ostatak oštrine vida na boljem oku uz najbolju moguću korekciju od 0,05 do 0,4. Slabovidna osoba najčešće je u mogućnosti koristiti vizualne informacije kao primarne u čitanju, pisanju i drugim aktivnostima, ali u prilagođenim uvjetima i u zrazličita pomagala.

Sljepoća je pojam koji obuhvaća stanja od potpunog gubitka osjeta svjetla pa sve do ostatka vida od 0,05 na boljem oku uz najbolju moguću korekciju i/ili značajnog suženja vidnog polja. U pedagoškom smislu slijepa je osoba korisnik Brailleovog pisma. Populacija osoba oštećena vida iznimno je raznolika i s vrlo različitim uzrocima oštećenja, pa tako i različitim sposobnostima korištenja preostalog vida. Prema podacima Svjetske zdravstvene organizacije jedni od vodećih uzroka oštećenja vida refrakcijske su greške (miopija, hiperopija, astigmatizam, prezbiopija),katarakta, glaukom, degeneracija makule i dijabetička retinopatija.

Miopija – kratkovidnost; udaljeni predmeti su nejasni, a predmeti u blizini jasno se vide. Hiperopija– dalekovidnost; nejasno se vide predmeti u blizini, dok se oni u daljini vide jasno.

Astigmatizam – refrakcijska greška zakrivljenosti rožnice ili leće; najčešće je udružena s kratkovidnošću ili dalekovidnošću jer uzrokuje zamagljenu ili iskrivljenu sliku na svim udaljenostima.

Prezbiopija – gubitak sposobnosti akomodacije leće povezan sa starenjem, a uzrokuje zamagljen vid kod gledanja predmeta na blizinu.

Katarakta – zamućenje očne leće koje oštećuje vid i može dovesti do progresivnog bezbolnog gubitka vida.

Glaukom – poremećaj pri kojem se u očnoj jabučici povećava tlak, uslijed čega dolazi do oštećenja vidnog živca i gubitka vida.

Degeneracija makule – stanje pri kojem propada makula (žuta pjega), što često uzrokuje pogoršanje centralnog vida u starijih bolesnika.

Dijabetička retinopatija - predstavlja oštećenje malih krvnih žila mrežnice, što uzrokuje mrlje u vidnom polju sve do gubitka vida.

Oštećenje vida utječe na razvoj i funkcioniranje osobe na različitim područjima te može uzrokovat i manje ili veće teškoće na psihološkom, društvenom i emocionalnom planu. Teškoće uzrokovane oštećenjem vida mogu se ublažiti uključivanjem u primjerene oblike rehabilitacije i podrškom okoline te osiguravanjem razumne prilagodbe. Osobe oštećena vida razlikuju se prema stupnju oštećenosti vida, razini vizualnog funkcioniranja te sposobnosti i načinu korištenja ostatka vida.

Učestalost

Prema procjenama Svjetske zdravstvene organizacije (2018.), u svijetu ima 285 milijuna ljudi soštećenjem vida, od čega je 39 milijuna slijepih te 246 milijuna slabovidnih osoba. Prema podacima HZJZ-a, u Hrvatskoj je u 2018. godini evidentirano 19.518 osoba s oštećenjem vida. Mnoga oštećenja vida mogu se izbjeći pravovremenom medicinskom intervencijom (Svjetska zdravstvena organizacija (2018) navodi da je čak 80 % oštećenja vida moguće spriječiti). Najveći postotak oštećenja vida prisutan je u nerazvijenim zemljama.

Pitanja za razmatranje:

1. *Koje specifične poteškoće i konkretna ograničenja zaposlenik s oštećenjem vida i pri izvršavanju radnih zadataka*
2. *Na koji način i u kojoj mjeri navedene poteškoće i ograničenja utječu na zaposlenika i njegov rad?*
3. *Pri kojim se specifičnim radnim zadacima javljaju poteškoće kao posljedica navedenih ograničenja?*
4. *Koje su mjere prilagodbe dostupne za smanjenje ili uklanjanje tih problema?*
5. *Jesu li upotrijebljeni svi postojeći izvori za utvrđivanje mogućih prilagodbi?*
6. *Bili nakon prilagodbe radnog mjesta bilo korisno sa zaposlenikom ocijeniti učinkovitost provedene prilagodbe te utvrditi eventualnu potrebu za primjenom daljnje prilagodbe?*
7. *Trebaju li nadređeni i drugi zaposlenici edukaciju o oštećenjima vida te o njihovim utjecajima na radno funkcioniranje osobe?*

Osobe bez ostatka vida

- Koristi li zaposlenik Brailleovo pismo?
- Koristi li zaposlenik pri kretanju dugi bijeli štap ili psa vodiča?

Slabovidne osobe

- Je li zdravstveno stanje zaposlenika progresivno ili stabilno?
- Ima li zaposlenik koristi od povećanja teksta, predmeta ili drugoga?
- Koristi li zaposlenik korektivne leće ili druga pomagala?
- Koristi li zaposlenik pri kretanju dugi bijeli štap ili psa vodiča?

Osobe s poremećajem raspoznavanja boja

- Koje boje zaposlenik teško razlikuje?
- Bi li zaposlenik imao koristi od nekih pomagala?
- Koristi li zaposlenik „prepoznavač" boja (uređaj koji služi za prepoznavanje i izgovor boja različitih predmeta) ili aplikaciju za mobitel.

Prijedlozi za razumnu prilagodbu radnog mjesta i uvjeta rada

Napomena: Funkcioniranje osoba s oštećenjem vida razlikuje se među pojedincima, a pod utjecajem je različitih individualnih karakteristika i čimbenika iz okoline. Informiranje o dijagnozi te njezinom utjecaju na vizualno funkcioniranje pojedinca i funkcionalnost vida može pomoći pri odabiru načina prilagodbe (prema Fajdetić, 2012). Osobe oštećena vida mogu imati neke od poteškoća navedenih u nastavku, ali rijetko će imati sve, što znači da ni svi ljudi oštećena vida ne trebaju svu dostupnu prilagodbu, nego samo nekoliko različitih oblika prilagodbe. Svaka osoba sama najbolje poznaje svoje stanje i ograničenja, zbog čega je neophodna otvorena komunikacija omogućnostima prilagodbe. Niže su navedene samo neke od mogućnosti na raspolaganju, a postoje i brojna druga rješenja.

Pristup pisanim informacijama:

Slabovidnost

- osigurati povećala za slabovidne (ručna, stolna, elektronička)
- nabaviti optička pomagala kao što su lupe i teleskopske naočale pružati informacije na uvećanom tisku, s povećanim proredom i odgovarajućim kontrastom
- koristiti odgovarajući papir s jače otisnutim crtama i većim proredom ili papir koji ne bliješti
- nabaviti olovke koje ostavljaju jači trag
- omogućiti stanke u radu radi odmora očiju
- osigurati primjereno osvjetljenje stola i materijala te primjereno mjesto za sjedenje uzevši u obzir izvor i jačinu svjetla
- obratiti pozornost na karakteristike namještaja (mogućnost nagiba klupe i slično).

Sljepoća (i slabovidnost)

- osigurati pisane materijale u digitalnom obliku ili na Brailleovom pismu
- učiniti dokument pristupačnim na internetskoj stranici kako bi se uz pomoć govorne podrške ili Brailleovog retka moglo pristupiti čitanju sadržaja
- nabaviti programe za slikanje teksta i čitanje istog
- osigurati pomagala za skeniranje i programe za pretvorbu tekstualnih formata prikladnih začitanje
- omogućiti podršku videće osobe
- osigurati taktilne grafičke dokumente

Pristup računalu: Slabovidnost

- povećati veličinu fonta na računalu
- osigurati računalni program za uvećanje sadržaja na zaslonu
- nabaviti prilagođene tipkovnice (s jačim kontrastom, u raznim bojama, s uvećanim slovima/brojkama ili točkicama za oznake i drugo)
- ugraditi vanjsko povećalo na zaslonu računala
- osigurati zaslon bez odsjaja i titranja
- omogućiti stanke radi odmora očiju

Sljepoća (i slabovidnost)

- nabaviti čitač zaslona s govornom jedinicom (računalni programi koji omogućavaju korištenje računala slijepim osobama)
- osigurati Brailleov redak (elektronski taktilni uređaj koji se priključuje na računalo)
- osigurati Brailleov pisač

Pisanje bilješki i ispunjavanje obrazaca: Slabovidnost

- nabaviti elektronička povećala (ručna, prijenosna, stolna)
- koristiti odgovarajući papir s jače otisnutim linijama i većim proredom ili papir koji ne bliješti
- nabaviti olovke koje ostavljaju jači trag
- koristiti uvećani tisak Sljepoća (i slabovidnost)
- osigurati prijenosna računala s govornom jedinicom ili Brailleovom retkom
- nabaviti Brailleovu elektroničku bilježnicu (prijenosno pomagalo koje omogućava vođenje bilježaka, čitanje e-pošte, pregled dokumenata, pretraživanje interneta i drugo)
- osigurati digitalni snimač/reproduktor
- nabaviti Brailleovu tablicu sa šilom
- nabaviti Brailleov pisač

Pristup telefonu: Slabovidnost

- osigurati uvećani tisak, taktilne oznake ili oznake u boji koje omogućavaju prepoznavanje tipki na telefonu
- nabaviti povećalo (npr., ručno, elektroničko i sl.)

Sljepoća (i slabovidnost)

- osigurati pametni telefon prilagođen korištenju osoba oštećena vida

Rad s novcem: Slabovidnost

- nabaviti povećalo (npr. ručno, elektroničko i sl.)
- osigurati prikladno osvjetljenje

Sljepoća (i slabovidnost)

- koristiti aplikaciju za mobitel za raspoznavanje novčanica

Čitanje s raznih uređaja i prepoznavanje predmeta: Slabovidnost

- nabaviti povećalo (npr., ručno, elektroničko i sl.)
- osigurati prikladno osvjetljenje
- osigurati uvećani tisak, taktilne oznake ili oznake u boji koje omogućavaju prepoznavanje tipki na uređaju
- smanjiti odsjaj

Sljepoća (i slabovidnost)

- postaviti taktilne ili Brailleove oznake
- koristiti obilježivače (obilježivači za Dymo trake, uređaj za govorno obilježavanjenaljepnice i pasta za obilježavanje i sl.)
- zatražiti prilagodbu uređaja od poslodavca, proizvođača ili stručnjaka za rehabilitacijsku tehnologiju

Popravci, izrade i sastavljanje dijelova: Slabovidnost

- nabaviti povećalo (npr., ručno, elektroničko i sl.)
- osigurati prikladno osvjetljenje 80 Oštećenje vida Sljepoća (i slabovidnost)
- koristiti taktilne ili Brailleove oznake koristiti govorni metar, govornu vagu, govorni kalkulator i slično

Mobilnost:

- provjeriti mogućnost korištenja pomagala za kretanje (dugi bijeli štap, elektronski štap,govorni GPS prijamnici i dr.)
- postaviti staze vodilje
- istaknuti rubove stepenica te izbočene zidove i predmete trakama u kontrastnoj boji i taktilnim ili reljefnim oznakama
- osigurati prikladnu rasvjetu
- osigurati videćeg pratitelja/vodiča
- osigurati zvučnu signalizaciju
- izraditi taktilnu kartu plana za evakuaciju
- informirati pravodobno osobu oštećena vida o svim promjenama u prostornom rasporedu naradnom mjestu Prema Zakonu o kretanju slijepe osobe uz pomoć psa vodiča(»Narodnenovine«, broj 131/98), slijepa osoba sa psom vodičem (kao i osoba s invaliditetom sa psom pomagačem) ima pravo pristupa na sva javna mjesta, uključujućiradno mjesto.

Vožnja/dolazak na posao:

- omogućiti rad u dnevnoj smjeni radi dostupnosti dnevnog svjetla
- osigurati dostupnost vozača po potrebi
- voditi računa o dostupnosti, pristupačnosti i korištenju javnog prijevoza
- omogućiti fleksibilan raspored rada radi usklađivanja s javnim prijevozom
- omogućiti preraspodjelu radnih zadataka
- omogućiti rad od kuće

Osjetljivost na svjetlo:

- ugraditi prigušena stropna svjetla
- osigurati stolne lampe ili alternativno osvjetljenje
- ugraditi različite filtere za rasvjetu
- nabaviti zatamnjena optička pomagala
- razmotriti mogućnost preseljenja radnog mjesta
- staviti po potrebi sjenila na prozore ili ih prilagoditi na drugi način

Razlikovanje boja:

- koristiti naljepnice
- koristiti korektivne leće
- nabaviti uređaj ili aplikaciju za prepoznavanje boja

Savjeti za komunikaciju s osobama oštećena vida

- Govoriti izravno osobi oštećena vida, a ne njezinoj pratnji.
- Predstaviti sebe i ostale koji su prisutni.
- Ako govorite u skupini ljudi, imenovati osobu kojoj se obraćate.
- Osobi oštećena vida najaviti svoj odlazak.
- Ne ustručavati se služiti uobičajenim izrazima poput „vidimo se".
- Upitati osobu treba li joj pomoć te poštivati njezinu odluku.
- Nikad ne gurati ili vući osobu oštećena vida.
- Ako je osoba prihvatila pomoć u kretanju, ponuditi joj svoju ruku.
- Osoba oštećena vida primit će se za ruku videće osobe i hodati pola koraka iza nje.
- Najaviti osobi promjene u visini terena (pragovi, stepenice i sl.), uske prolaze, zapreke i druge okolnosti koje zahtijevaju prilagodbu.
- Pri davanju uputa biti konkretan (na primjer, umjesto „ondje" ili „tu" koristiti „iza tebe" ili „s tvoje lijeve strane»
- Ne ometati psa vodiča dok radi jer se osoba oštećena vida time može nenamjerno dovesti u opasnost. Obratiti se korisniku i tražiti dopuštenje u slučaju da želite podragati psa

Pozitivni primjeri prilagodbe radnog mjesta i uvjeta rada iz prakse:

Domar s oštećenjem vida zaposlen u školi imao je poteškoća pri uočavanju tepiha u prostoriji u kojoj je usisavao. Na usisivač mu je postavljena dodatna rasvjeta te mu je nabavljena čeona svjetiljka.

Daktilografkinja s oštećenjem vida imala je poteškoća u razlikovanju određenih tipki na tipkovnici. Na zaslon računala postavljena je zaštita od svjetlucanja i titranja te je nabavljena prilagođena tipkovnica s uvećanim slovima i brojevima, što je znatno povećalo učinkovitost djelatnice.

Pomoćnik u programu za osobe s invaliditetom na jednom je oku imao potpun gubitak vida,a na drugom je bio slabovidan. Imao je poteškoća s čitanjem tiskanih kopija, stoga je zauvećanje materijala korišteno prijenosno elektroničko povećalo.

Operaterka telefonske centrale raspoređena je na radno mjesto u velikoj tvrtki. Trebala je znati koje su linije na čekanju, zauzete ili u pozivu. Dobila je senzor zvučnog prepoznavanja za određivanje statusa prekidača koji su bili uključeni, isključeni ili su treperili. Ton zvona također je prilagođen tako da je bio drukčiji za vanjske i unutrašnje pozive.

Predstavnik službe za korisnike u financijskoj instituciji izgubio je vid i više nije mogao pročitati sadržaje na zaslonu računala, stoga mu je poslodavac osigurao program za čitanje sadržaja na zaslonu računala.

Referentu zaposlenom u uredu za informacije i reklamacije koji je oslijepio u odrasloj životnoj dobi nakon završene osnovne rehabilitacije za slijepe osobe nabavljena su tiflotehnička pomagala za pristup računalu, poput čitača zaslona, govorne jedinice iBrailleovog retka te skenera i OCR programa (Optical Character Recognition) za čitanje crnog tiska. Stručna pomoć i rehabilitacija pri nadležnoj instituciji te asistivna tehnologija omogućili su mu zadržavanje posla te daljnju psihosocijalnu rehabilitaciju i radno-socijalnuintegraciju.

Računovotkinji zaposlenoj u obiteljskoj tvrtki za prodaju rabljenih automobila stolno elektroničko povećalo omogućilo je kao visoko slabovidnoj osobi snalaženje u računima te čitanje sitnih slova na ugovorima, a program za uvećanje sadržaja na zaslonu omogućio joj je lakši pristup računalnim programima potrebnim za obavljanje posla. Nosač računalnog monitora omogućio joj je zadržavanje uspravnog položaja tijela te posljedično smanjio bolove u vratu.

Programer s oštećenjem vida zaposlen u multinacionalnoj IT kompaniji oslanjao se prilikom programiranja isključivo na govornu jedinicu te su mu se često potkradale greške u kodu koje je teško pronalazio. Poslodavac je zatražio prilagodbu temeljem koje je nabavljen Brailleov redak s 80 slovnih mjesta, što je zaposleniku olakšalo snalaženje u kodu te brži iučinkovitiji rad. Uobičajeni Brailleov redak inače ima otprilike 40 slovnih mjesta.

Stručni savjetnik za zapošljavanje zbog bolesti oba oka otežano je i usporeno obavljao poslove u sklopu svog radnog mjesta, stoga mu je poslodavac prilagodio radno mjesto nabavom elektroničkog stolnog povećala koje zaposleniku omogućava uspješan i samostalan rad.

Poteškoće u kretanju – korištenje invalidskih kolica

Razni su razlozi korištenja invalidskih kolica, a najčešći je paraliza, tj. ozljeda leđne moždine. Drugi uvjeti koji mogu uzrokovati upotrebu invalidskih kolica uključuju mišićnu distrofiju, multiplusklerozu, dječju paralizu, cerebralnu paralizu i artritis te nasljedne polineuropatije. Osobe koje koriste invalidska kolica imaju širok raspon ograničenja.

Ozljede kralješnične moždine i kralješnice

Trauma kralješnice može izazvati ozljeđivanje kralješnične moždine, kralješaka ili oboje, a ponekadsu zahvaćeni i kralješnični živci. Ozljedu kralješnične moždine s posljedicom paraplegije ili tetraplegije u Hrvatskoj svake godine doživi stotinjak osoba. Najčešći su uzroci prometne nesreće,sportske ozljede, ozljede na radu, nasilje i slično.

Mišićna distrofija

Mišićne distrofije skupina su nasljednih, progresivnih poremećaja mišića koji rezultiraju mišićnom slabošću, a međusobno se razlikuju po određenom rasporedu zahvaćenosti mišića. Razlikujemo ih prema kliničkoj slici i patološkim pojavama te načinu nasljeđivanja. Neki bolesnici imaju blage simptome koji vrlo sporo napreduju, dok drugi imaju teške simptome i bolest brzo napreduje.

Multipla skleroza

Multipla skleroza kronična je autoimuna bolest središnjeg živčanog sustava (SŽS) koju karakterizira upala mijelinske ovojnice živaca SŽS-a, a kojoj su uzrok imunološke promjene nepoznatog uzroka. Demijelinizacija može nastati u bilo kojem dijelu mozga ili kralješnične moždine, a simptomi ovise o zahvaćenom području. Javlja se u svim životnim dobima i nepredvidljivog je tijeka.

Dječja paraliza

Poliomijelitis sustavna je zarazna bolest uzrokovana poliovirusom koji zahvaća središnji živčani sustav. Karakterizira je oduzetost mišića trupa i 85 Poteškoće u kretanju – korištenje invalidskih kolica udova (najčešće nogu) te češće zahvaća velike mišiće, a u težim oblicima bolesti prisutno je i oštećenje mimike, fonacije te gutanja.

Cerebralna paraliza

Cerebralna paraliza izraz je koji se koristi za opisivanje skupine kroničnih stanja koja mogu utjecati na kretnje tijela i koordinaciju mišića. Uzrokovana je oštećenjem jednog ili više određenih područja mozga, a osobito se odražava na mišićnu kontrolu i koordinaciju te osobi onemogućava potpunu kontrolu motoričkih funkcija.

Artritis

Reumatoidni artritis autoimuna je bolest u kojoj su zglobovi (obično zglobovi šake i stopala) simetrično zahvaćeni upalom koja uzrokuje otok, bol, a često i propadanje unutrašnjosti zgloba te različite stupnjeve posljedičnog funkcionalnog oštećenja.

Učestalost

Prema podacima HZZO-a, u razdoblju od 2013. do 2018. godine otprilike 24.000 osiguranika ostvarilo je pravo na ortopedsko pomagalo - invalidska kolica. Prema podacima Svjetske zdravstvene organizacije (2012), invalidska kolica koristi samo 5 – 15 % osoba od ukupno 70 milijuna ljudi u svijetu kojima su potrebna.



Vrste invalidskih kolica

Na tržištu je na raspolaganju niz različitih vrsta invalidskih kolica:

a) kolica na ručni pogon (aktivna i standardna kolica) ili na motorni pogon (elektromotorna kolica)

b) kolica sa stand-up funkcijom, mogućnošću vertikalizacije ili spuštanja

c) sportska invalidska kolica

d) invalidska kolica za plažu ili kolica s mogućnošću penjanja po stepenicama

Osoba s invaliditetom u suradnji s medicinskim osobljem i timom stručnjaka odabire invalidska kolica prikladna svojim specifičnim potrebama, mogućnostima, ograničenjima i aktivnostima u koje je uključena.

Pitanja za razmatranje:

1. Koje specifične poteškoće i konkretna ograničenja ima zaposlenik koji koristi invalidska kolica?
2. Na koji način i u kojoj mjeri navedene poteškoće i ograničenja utječu na zaposlenika i njegov rad?
3. U kojim se svakodnevnim situacijama i pri kojim specifičnim radnim zadacima javljaju poteškoće kao posljedica navedenih ograničenja?
4. Koje su mjere prilagodbe dostupne za smanjenje ili uklanjanje tih problema?
5. Jesu li upotrijebljeni svi postojeći izvori za utvrđivanje mogućih prilagodbi?
6. Bi li nakon prilagodbe radnog mjesta bilo korisno sa zaposlenikom ocijeniti učinkovitost provedene prilagodbe te utvrditi eventualnu potrebu za primjenom daljnje prilagodbe?
7. Jesu li potrebne dodatne edukacije za nadređene ili ostale zaposlenike koji rade u neposrednom okruženju osobe u invalidskim kolicima?

Prijedlozi za razumnu prilagodbu radnog mjesta i uvjeta rada:

Napomena: Osobe koje koriste invalidska kolica mogu razviti neka od niže navedenih ograničenja, ali rijetko se događa da su sva ograničenja zastupljena kod svih osoba koje ih koriste. Također, stupanj ograničenja razlikuje se među pojedincima te neki ljudi koji koriste invalidska kolica neće ni trebati prilagodbu za obavljanje posla, dok će mnogi drugi trebati i više prilagodbi istovremeno. Najčešća zanimanja koja osobe u invalidskim kolicima obavljaju administrativna su i slična zanimanja. U nastavku su samo primjeri nekih prilagodbi koje je moguće provesti u uredu jer mogu postojati i brojni drugi oblici prilagodbe.

Poteškoće u aktivnostima svakodnevnog života:

- dopustiti korištenje usluga osobnog asistenta na radnom mjestu koji će pomoći prilikom obavljanja higijene ili hranjenja
- dopustiti povremene kraće stanke u radu radi promjena položaja, obavljanja nužde ili potrebe za njegom
- omogućiti korištenje fleksibilnog radnog vremena kad je to potrebno
- stvoriti uvjete za prisutnost psa pomagača

Prilagodba radnog mjesta:

- osigurati stol podesiv po visini
- osigurati da uredski pribor i često korišteni materijali budu lako dostupni osobama koje ne mogu dohvatiti predmete s viših ili nižih polica
- učiniti lako dostupnim uređaje koje osobe u invalidskim kolicima često koriste u svom radu (fotokopirni aparat, telefaks i sl.)
- nabaviti držač knjiga te osigurati pomagalo za okretanje stranica (page turner) za osobu koja ne može rukovati papirima
- osigurati pomagala za lakše držanje pribora za pisanje poput „otežane olovke" (weighted pen), raznih nastavaka za olovke i sličnog
- osigurati alternativni pristup telefonu (npr., telefon s držačem ili slušalicama, telefon koji se aktivira glasom, telefon s velikim tipkama, automatski sustav biranja i sl.)
- osigurati alternativni pristup računalu
- programi za prepoznavanje govora (pretvaraju glas u tekst)
- uređaji i programi za komunikaciju pogledom
- alternativni miševi poput miševa s joystickom ili tracking kuglom te miševa za
- upravljanje računalom bez upotrebe ruku (miš kojim se upravlja ustima, pokretima glave i sl.)
- alternativne tipkovnice poput jednoručne tipkovnice
- „čuvar tipki" (keyguard) - pomagalo koje razdvaja komponente tipkovnice, omogućava odmor ruku na tipkovnici, olakšava pritiskanje tipki i onemogućava pritiskanje dvije tipke odjednom
- omogućiti dostupnost ležaja za odmor radi potrebe za promjenom položaja tijela

Pristup radnom mjestu:

- omogućiti fleksibilan raspored rada radi usklađivanja s javnim prijevozom
- osigurati označeno parkirno mjesto te pristupačnost parkiralištu i ulazu u zgradu
- osigurati prilagođen sanitarni čvor te nesmetan prolaz do njega
- osigurati nesmetan prolaz do restorana, čajne kuhinje i drugih pomoćnih prostorija
- ugraditi automatska klizna vrata
- omogućiti zaposleniku nesmetan pristup do mjesta rada
- omogućiti rad od kuće

Putovanje/transport:

- voditi računa o dostupnosti i pristupačnosti prijevoza, smještaja te lokacija za sastanke / osposobljavanje
- prilagoditi službeno vozilo
- osigurati dostupnost medicinskih pomagala i mogućnost manjih popravaka invalidskih kolica na krajnjoj lokaciji
- omogućiti korištenje usluga osobnog asistenta na putovanjima

Savjeti o načinu postupanja i svakodnevnoj komunikaciji s osobama u invalidskim kolicima:

- Prilikom obraćanja osobi ne naslanjati se na invalidska kolica, osim ako osoba to ne ponudi ili dopusti jer su invalidska kolica dio osobnog prostora pojedinca.
- Ne treba pretpostaviti da osoba koja koristi invalidska kolica treba pomoć, nego jeprije pružanja pomoći uvijek potrebno pitati osobu je li ona potrebna te zatražiti i slijediti upute ako osoba prihvati pomoć.
- Prilikom razgovora gledati izravno u tu osobu i obraćati se njoj, a ne pratitelju.
- Razgovarati prirodno i slobodno koristiti izraze poput „idemo se prošetati" jer to su prihvaćeni izrazi o kretanju.
- Prilikom razgovora duljeg od nekoliko minuta zauzeti položaj u kojem će vaše oči biti u istoj razini, što može uvelike olakšati razgovor.
- Prilikom davanja uputa osobi u invalidskim kolicima uzeti u obzir udaljenost, vremenske uvjete i fizičke zapreke poput stepenica i rubnjaka.
- Koristiti odgovarajuće nazivlje kada govorite o osobi koja koristi invalidska kolica.
- Izrazi poput „vezani za invalidska kolica" ili „ograničeni na invalidska kolica" nisu prikladni jer korištenje invalidskih kolica ne znači ujedno i ograničenje.
- Ne treba pretpostaviti da sve osobe koje koriste invalidska kolica imaju ista
- ograničenja je rneke osobe primjerice mogu hodati uz pomoć ili na kraće udaljenosti.
- Ako osoba ima psa pomagača, nije prikladno dragati ga ili igrati se s njim jer pas radi i ne smije ga se ometati u tome.
- Pristojno je rukovati se s osobom čak i kada postoje ograničenja gornjih ekstremiteta.

Pozitivni primjeri prilagodbe radnog mjesta i uvjeta rada iz prakse:

Zapisničar medicinskih transkripta imao je ozljedu uslijed koje je postao osoba sparaplegijom. Poslodavac mu je prilagodio stroj za transkripciju tako da ima ručne umjesto nožnih komandi, stoga je mogao nastaviti raditi na istom radnom mjestu.

Zaposlenik s paraplegijom bio je zaposlen kod malog poslodavca koji sebi nije mogao priuštiti kupnju novog uredskog namještaja, stoga mu je prilagodio radno mjesto tako da je povisio visinu stola umetnuvši kocke pod njega.

Pomoćni kuhar s paraplegijom angažiran je za rad u većoj kuhinji sa stojećom radnom jedinicom za kuhanje. Poslodavac je kupio stojeća invalidska kolica kako bi kuhar mogao posao obavljati i stojeći.

Marketinški analitičar u invalidskim kolicima angažiran je za rad na nepristupačnom mjestu drugog kata zgrade, stoga je poslodavac ugradio automatska vrata i dizalo na drugom katu te je preuredio sanitarni čvor i mjesto rada.

Profesorica kemije na fakultetu koristila je invalidska kolica. Postojeći kemijski laboratorij opremljen je opremom za rad u stojećem položaju, a budući da fakultet nije mogao preuređivati cijeli laboratorij, nabavljena su invalidska kolica s mogućnošću podizanja u stojeći položaj. Na taj je način zaposlenici omogućeno da ravnopravno radi u laboratoriju kao i njezini ostali kolege.

CAD/CAM specijalist bio je osoba s tetraplegijom s većim ograničenjima gornjih ekstremiteta, stoga mu je poslodavac kupio softver za CAD koji se aktivira govorom.

Računalni tehničar koji je zbog dječje paralize koristio invalidska kolica bio je zabrinut zbog evakuacije u slučaju požara, stoga je poslodavac razradio detaljan plan evakuacije za sve zaposlenike.

Nadzornica socijalnih usluga s teškim artritisom koristila je invalidska kolica zbog ograničenja u kretanju. Njezin je posao zahtijevao da vozi službeno kombi vozilo na nekoliko lokacija,stoga je poslodavac prilagodio kombi dodavanjem podizne platforme te ručnih komandi za upravljanje vozilom.

▪Medicinska sestra s multiplom sklerozom trebala je prilagodbu radnog mjesta i rasporeda rada. Poza tipkovnicu. Poslodavac joj je također dopustio češće stanke u radu te je premjestio mjesto rada bliže sanitarnim prostorijama kako bi se smanjio umor zaposlenice uslijed hodanja.

Frizerki zaposlenoj u vlastitom frizerskom salonu koja se kretala uz pomoć invalidskih kolica arhitektonski su prilagođeni prostor za kretanje po salonu te sustav ormara i polica radi lakšeg pristupa sredstvima potrebnim za rad. Frizerka je prilikom šišanja sjedila u fiksiranom visokom stolcu, a prilagođavanjem visine i položaja stolca klijenata njihov je položaj prilagođavala sebi i specifičnim potrebama posla. slodavac je proširio prostor u kojem je radila i dodao podesivu policu

Frizerki zaposlenoj u vlastitom frizerskom salonu koja se kretala uz pomoć invalidskih kolica arhitektonski su prilagođeni prostor za kretanje po salonu te sustav ormara i polica radi lakšeg pristupa sredstvima potrebnim za rad. Frizerka je prilikom šišanja sjedila u fiksiranom visokom stolcu, a prilagođavanjem visine i položaja stolca klijenata njihov je položaj prilagođavala sebi i specifičnim potrebama posla.

Samozaposleni poduzetnik s tetraplegijom, vlasnik putničke agencije i prevoditelj za engleski jezik, bio je ovisan o pomoći drugih u većini svakodnevnih i poslovnih aktivnosti. Arhitektonskim prilagođavanjem pristupa uredu, sustavom automatskih vrata,elektroničkom bravom te sustavom za glasovno upravljanje okolinom, kao i uz pomoć programa za prepoznavanje govora, osamostalio se u određenim radnjama te na brži i učinkovitiji način obavlja svoje poslovne aktivnosti vezane uz računalo.

Pomoćnica u nastavi i učenju koja kod kuće pruža instrukcije za osnovno školske programe zbog izraženih poteškoća u kretanju kreće se uz pomoć invalidskih kolica. Zbog niskog dosega ruku nije bila u mogućnosti pisati po nastavničkoj ploči na visini koja je učenicima omogućavala jasan pregled napisanog teksta. Pametna ploča s interaktivnim bežićnim tabletom omogućila je da se sadržaj projicira na ploču postavljenu na adekvatnu visinuvidljivu svim učenicima. Istodobno su učenici mogli flomasterima pisati po ploči, a interaktivni način predavanja dodatno je zainteresirao učenike za rad i nastavni sadržaj.

Administratorica zaposlena u manjoj privatnoj grafičkoj firmi koja je običavala prva dolaziti na posao, nakon što je uslijed uznapredovanja multiple skleroze završila u invalidskim kolicima, više nije mogla dosegnuti alarmnu jedinicu kako bi je isključila. Zbog toga joj je nabavljen daljinski upravljač za uključivanje i 91 Poteškoće u kretanju – korištenje invalidskih kolica isključivanje alarma, a također su arhitektonski prilagođeni sanitarni čvor te ulaz u zgradu.

Administrator zaposlen u udruzi kretao se uz pomoć invalidskih kolica. Zbog ozljede kralješnice i posljedične nepokretnosti donjih ekstremiteta te dugotrajnog sjedenja u anatomski neprilagođenim kolicima, trpio je bolove u vratnom i leđnom dijelu kralješnice.Poslodavac mu je prilagodio radni proces na način da je zaposlenica s kojom je gospodin dijelio ured pretežno obavljala poslove u uredu, dok je gospodin uz korištenje vlastitog automobila obavljao poslove i radne zadatke izvan ureda. S obzirom na to da se u objektu nalazioi sportski klub kojeg koriste članovi udruge, poslodavac je osigurao da se gospodin tijekom rada po potrebi može odmoriti u ležećem položaju na strunjačama kluba.Poslodavac je za gospodinov automobil osigurao pristupačan prilaz do samog ulaza u objekt te je gospodinu omogućio prikladan program osposobljavanja. Osigurana je nabava anatomskog uredskog stolca na kotačima koji ima mekanu podlogu s podupiračem za noge,čime je gospodinu omogućen rad u uredu u ugodnijem položaju tijela, osobito za leđni i vratni dio kralješnice. Također su na izlazu iz radne sobe prema prostorima kluba ugrađeni rukohvati koji su olakšali upravljanje kolicima.

Policijska službenica koja je obavljala poslove carinske kontrole nakon prometne nesreće zadobila je ozljedu kralješnice s posljedicom paraplegije. Budući da je za kretanje koristila invalidska kolica, poslodavac joj je omogućio preraspodjelu na uredsko radno mjesto sa slobodnijim ritmom rada i isključivo u prvoj smjeni.

Moždani udar

Što je moždani udar?

Moždani udar iznenadni je gubitak moždane funkcije zbog poremećaja dotoka krvi u mozak, a može biti ishemijski i hemoragijski.

Ishemijski moždani udar nastaje zbog nedostatka protoka krvi – ishemije, uzrokovane blokadom(tromboza, arterijska embolija) što za posljedicu ima gubitak opskrbe dijela mozga krvlju. PremaMichael (2008), 80 % moždanih udara su ishemijski moždani udari.

Hemoragijski moždani udar izazvan je krvarenjem, zbog čega se često naziva „izljevom krvi u mozak", a krvarenje nastaje prsnućem moždane aneurizme ili oslabljenjem i upalom krvne žile u mozgu. Nakupljanjem krvi povećava se tlak koji može uništiti okolna tkiva ili oštetiti stanice ometajući normalno protjecanje krvi kroz zahvaćena područja.

Kod otprilike 20 % moždanih udara radi se o moždanim krvarenjima koja nastaju pucajem neke krvne žile (Michael, 2008). Najčešći je uzrok moždanog udara dugogodišnje oštećivanje krvožilnog sustava zbog prisutnih čimbenika rizika (npr., visokog krvnog tlaka, povišenih krvnih masnoća, pušenja, dijabetesa, redovne konzumacije prevelikih količina alkohola, kroničnog stresa i dr.). Iako posljedice mogu biti kobne,trećina bolesnika oporavi se bez većih posljedica, najčešće su posljedice moždanog udara oduzetost jedne strane tijela te gubitak sposobnosti govorenja, pisanja ili čitanja (Schnurrer-Luke-Vrbanić isur., 2015).

Učestalost

Učestalost moždanog udara ukazuje na raširenost ovog zdravstvenog problema, što najbolje potvrđuje podatak kako od moždanog udara svake godine u svijetu umire 6 milijuna ljudi, a više od polovice su žene. Otprilike 80 milijuna ljudi na svijetu preboljelo je moždani udar, dok otprilike 50 milijuna preživjelih živi s nekim oblikom trajnog invaliditeta.
Prema HZJZ-u (2018), podaci ukazuju kako hrvatska populacija prati negativne svjetske trendove te je moždani udar prvi uzrok invaliditeta i jedan od najčešćih uzročnika smrtnosti u Hrvatskoj. Prema podacimaHZJZ-a, u 2018. godini u Hrvatskoj je evidentirano 35.812 osoba s invaliditetom kao posljedicom cerebrovaskularnog inzulta. Godišnje se u Hrvatskoj od moždanog udara liječi 12.000 do 13.000 ljudi. Čak 46 % moždanih udara nastaje u životnoj dobi između 45. i 59. godine života (radnoaktivna populacija), iz čega možemo zaključiti kako moždani udar više nije isključivo prijetnja starijoj populaciji, nego sve učestalije zahvaća osobe mlađe životne dobi te predstavlja veliki zdravstveno–ekonomski problem (prema Demarin, 2001).

Posljedice moždanog udara

Moždani udar u manjoj ili većoj mjeri uzrokuje trajna oštećenja:

- mentalnih funkcija
- komunikacije
- stanja kranijalnih živaca
- živčano-mišićnog sustava
- osjeta
- održavanja ravnoteže
- oordinacije i držanja

Orijentacija i više mentalne funkcije (Schnurrer-Luke-Vrbanić i sur., 2015):

Najčešće su smetnje viših mentalnih funkcija nastale uslijed moždanog udara:

- smetnje pamćenja
- neglekt (jednostrano vidno, taktilno, prostorno i/ili slušno zanemarivanje senzornihinformacija; oboljela osoba doživljava kao da joj „zanemareni" dio tijela ne pripada)
- apraksija (nesposobnost bolesnika da izvrši zatraženi voljni pokret unatoč očuvanim motornim i senzornim funkcijama te neurološkim putevima, tj. unatoč odsutnosti pareze iliplegije)

Komunikacijske smetnje

Komunikacija pojedinca može biti ograničena zbog problema s artikulacijom, snagom glasa i jezičnim izražavanjem, a osoba može biti i potpuno neverbalna, odnosno može sasvim izgubiti mogućnost komuniciranja verbalnim putem.

Kranijalni živci

Važno je što prije utvrditi postojanje smetnji vida koje otežavaju rehabilitaciju i oporavak bolesnika. Smetnje gutanja također su česte kod bolesnika s moždanim udarom, osobito kod oštećenja obijuhemisfera velikog mozga, kao i kod oštećenja moždanog debla (prema Schnurrer-Luke-Vrbanić isur., 2015).

Oštećenja živčano-mišićnog sustava

Hemiplegija (stanje potpunog gubitka neuromišićnih funkcija koje se očituju na jednoj strani tijela) ihemipareza (slabost voljne mišićne kontrakcije jedne polovice tijela) učestala su klinička očitovanja kod osoba s moždanim udarom.

Oštećenja osjeta

Procjena osjetilnih oštećenja kod osoba s moždanim udarom može biti otežana zbog zbunjenosti bolesnika i kognitivnih smetnji. Klinička procjena uključuje procjenu boli, temperature, dodira,vibracije i položaja zglobova (Schnurrer-Luke-Vrbanić i sur., 2015).

Ravnoteža, koordinacija i držanje

Oštećenje ravnoteže može biti uzrokovano smanjenjem motornih i osjetilnih informacija, oštećenjem malog mozga i vestibularnom disfunkcijom. Moguća je i ataksija, koja se očituje kao nedostatak koordinacije mišića tijekom voljnih pokreta poput hodanja ili podizanja predmeta, što može utjecati na pokrete, govor, pomicanje očiju i sposobnost gutanja.

Oporavak nakon moždanog udara

- intenzivniji prirodni oporavak nakon moždanog udara odvija se unutar prvog mjeseca, dok postupni može trajati i duže od godinu dana, a na kvalitetu, brzinu i izvršavanje svakodnevnih aktivnosti uvelike utječe rehabilitacija
- ključno je što prije početi s fizikalnom terapijom, po mogućnosti čim zdravstveno stanje osobe postane stabilno
- rehabilitacija pomaže održavanju steknutih vještina i tjelesnih sposobnosti te može pomoći u poboljšanju kvalitete tjelesnih funkcija
- osnaživanje pojedinca, njegovih sposobnosti i osjećaja samopouzdanja ključni su ciljevi rehabilitacije
- uspješna terapija uključuje profesionalnu govornu, fizikalnu i radnu terapiju

Pitanja za razmatranje:

1. *Koje specifične poteškoće i konkretna ograničenja ima zaposlenik pri izvršavanju radnih zadataka?*
2. *Na koji način i u kojoj mjeri navedene poteškoće i ograničenja utječu na zaposlenika i njegov rad?*
3. *Pri kojim se specifičnim radnim zadacima javljaju poteškoće kao posljedica navedenih ograničenja?*
4. *Koje su mjere prilagodbe dostupne za smanjenje ili uklanjanje tih problema?*
5. *Jesu li upotrijebljeni svi postojeći izvori za utvrđivanje mogućih prilagodbi?*
6. *Bi li nakon prilagodbe radnog mjesta bilo korisno sa zaposlenikom ocijeniti učinkovitost provedene prilagodbe te utvrditi eventualnu potrebu za primjenom daljnje prilagodbe?*
7. *Trebaju li nadređeni i drugi zaposlenici edukaciju o moždanom udaru te o njegovim utjecajima na radno funkcioniranje osobe?*

PRIJEDLOZI ZA RAZUMNU PRILAGODBU RADNOG MJESTA I UVJETA RADA

Napomena: Osobe koje su doživjele moždani udar mogu imati neka od ograničenja opisanih u nastavku, ali rijetki će imati sva. Također, stupanj ograničenja razlikuje se među pojedincima. Budite svjesni da neće svim osobama trebati jednaka prilagodba radnog mjesta za obavljanje posla,a nekim će osobama trebati tek nekoliko adaptacija. Slijede prijedlozi nekih mogućnosti prilagodbe.

Održavanje koncentracije:

- o smanjiti smetnje u radnoj okolini
- osigurati prostranije radne prostore ili privatan ured
- pustiti upotrebu uređaja koji produciraju jednoličnu „bijelu buku/ bijeli šum", što pomaže pri neutraliziranju zvučnih distrakcija iz okoline (npr., zvuk fotokopirnog uređaja, ventilatora, strojeva u proizvodnji i sl.)
- dopustiti slušanje umirujuće glazbe preko slušalica
- povećati dostupnost prirodne rasvjete ili osigurati rasvjetu punog spektra
- smanjiti prenatrpanost ili nered u radnom okruženju zaposlenika
- osigurati nesmetane radne procese u dužim vremenskim sljedovima
- preraspodijeliti opsežnije zadatke na više koraka
- restrukturirati posao tako da zaposlenik obavlja samo bitne dijelove, ovisno o zahtjevima radnog mjesta

(Re)organizacija posla:

- dodijeliti zaposleniku mentora koji će pomoći u postavljanju ciljeva te svakodnevno pružati smjernice i podršku
- napraviti popis dnevnih zadataka te po završetku radnog dana provjeriti jesu li zadaci izvršeni
- koristiti kalendare ili elektronske podsjetnike na sastanke i rokove
- koristiti dopise, e-poštu ili sastanke kao podsjetnike na važne rokove
- omogućiti korištenje sata ili mobilnog uređaja s elektroničkim organizatorima
- podijeliti veće zadatke na manje zadatke i korake
- organizirati tjedne sastanke s rukovoditeljem, voditeljem ili mentorom kako bi s utvrdilo ispunjavanje zadanih ciljeva

Teškoće s pamćenjem:

- osigurati dodatno vrijeme za pripremu i izvršavanje zadataka
- postaviti pisane obavijesti o načinu izvršavanja zadataka na dostupnim mjestima (npr.,oglasna ploča)
- omogućiti snimanje audio zapisa tijekom sastanaka
- osigurati pisane zapisnike sa svakog sastank
- koristiti bilješke, kalendare ili druge oznake za bilježenje informacija radi lakšeg snalaženja
- koristiti i pisane osim usmenih uputa po potreb
- postaviti oznake za bilježenje lokacija predmeta u prostoru (npr., naljepnice natpisima) ,označavati različitim bojama ili obavještavati na oglasnoj ploči postaviti upute za korištenje na svu uredsku opremu

Održavanje učinkovitosti radnika tijekom radnog vremena:

- omogućiti fleksibilniji pristup preraspodjele radnog vremena; rad na pola radnog vremena ili rad od kuće
- predvidjeti planom rada duže i češće stanke tijekom radnog vremena
- osigurati potrebno vrijeme za učenje i svladavanje novih odgovornosti i zadataka
- procijeniti optimalnu opterećenost zaposlenika
- potaknuti radni kolektiv na podršku i pomoć
- predvidjeti mogućnost razmjene radnih zadataka

Upravljanje promjenama u radnom okruženju:

- utvrditi promjene u radnom okruženju te njihov utjecaj na zaposlenike
- održavati otvorene komunikacijske kanale između zaposlenika i ostatka kolektiva kako bi seosigurao cjelovit prijenos informacija te po potrebi u proces uključiti nadređenuosobu/mentora
- planirati redovne sastanke sa zaposlenikom kako bi se otklonile poteškoće i zapreke uradnom okruženju koje mogu utjecati na radnu učinkovitost zaposlenika

POZITIVNI PRIMJERI PRILAGODBE RADNOG MJESTA I UVJETA RADA

Predstavnik službe za korisnike zaposlen u jednoj financijskoj tvrtki duže je vrijeme imao zamućenje vida zbog posljedica moždanog udara, stoga više nije bio u mogućnosti čitati tekst na zaslonu računala. Poslodavac mu je nabavom softvera za čitanje podataka sa zaslona prilagodio radno mjesto.

Učitelju je nakon preboljelog moždanog udara posljedično zaostala hemipareza lijeve strane tijela. Nakon provedene rehabilitacije i dalje su bile prisutne poteškoće pri održavanju ravnoteže, posebice u situacijama kada je istovremeno hodao i držao neke manje predmete poput olovke ili knjige. Prilagodba radnog mjesta u ovom je slučaju obuhvaćala povezivanje prijenosnog računala s „pametnom pločom" u učionici, što mu je olakšalo rad te su duž zidova hodnika i u učionici kao pomoć pri održavanju ravnoteže postavljeni rukohvati.

Pomoćnik voditelja neprofitne organizacije od posljedica moždanog udara imao je potpuni gubitak vida na jednom oku i izuzetno oslabljen vid na drugom oku. Poteškoće su bile prisutne kod čitanja tiskanica, dokumenata i elektronske pošte. Prilagodba radnog mjesta uključivala je nabavu prijenosnog elektronskog povećala i zaslona zatvorenog kruga kako bi mogao samostalno povećavati font i nesmetano čitati podatke.

Funkcionalni poremećaji kralješnice

Kralješnica čini glavni oslonac tijela, a možemo je podijeliti na vratni, prsni i slabinski dio, na koji se nastavljaju križna i trtična kost. Građena je od 33 do 34 međusobno povezanih kralješaka, među kojima se nalaze intervertebralne ploče, tj. diskovi. Njezina građa, osim što štiti kralješničnu moždinu od ozljeda, omogućava nam da se krećemo, uspravno stojimo, saginjemo, okrećemo i drugo. Zdravu kralješnicu čine snažni mišići i kosti, fleksibilne tetive i ligamenti te osjetljivi živci, a naprezanje, povreda ili bolest bilo koje od ovih struktura mogu proizvesti bol. Postoje različiti funkcionalni poremećaji kralješnice koji se odnose na stanja kod kojih još nisu nastale trajne anatomske (strukturalne) promjene. Međutim, ako se na vrijeme ne započne s uklanjanjem uzroka i prikladnim liječenjem, dolazi do razvoja trajnih oštećenja kralješnice. U funkcionalne poremećaje ubrajamo sindrom bolnih leđa, sindrom prenaprezanja, text neck vratobolju te poremećaje zakrivljenosti kralješnice kao što su skolioza, pojačana lumbalna lordoza i kifoza.

Sindrom bolnih leđa ubraja se u profesionalna oboljenja. Često se javlja kod profesionalnih vozača. Nastaje kao posljedica dugotrajnog izvođenja istih pokreta, ponavljanja mikrotrauma kroz duže razdoblje te stalnih pritisaka i istezanja u području kralješnice i leđa. Smatra se da je više od polovice radne populacije barem jednom imalo sindrom bolnih leđa.

Sindrom prenaprezanja pojam je koji obuhvaća niz uvjeta koji uzrokuju bol u mišićima,zglobovima i tetivama. Glavni je uzrok stalno ponavljanje aktivnosti mišića u svrhu održavanja njihove čvrstoće i napetosti kroz duže vrijeme (odnosi se na sportske i radne aktivnosti).

„Text neck" vratobolja novi je pojam vezan uz upotrebu suvremene tehnologije. Posljedica je dugotrajne upotrebe mobitela i računala pri čemu je glava pognuta, a leđa su lagano pogrbljena. U tome položaju prisutan je stalni pritisak na vratnu kralješnicu, što dovodi do naprezanja mišića, anakraju i do ozljeda diskova i uklještenja živaca. Osim boli u vratu, prisutne su i česte glavobolje teširenje boli u donji dio leđa.

Deformacije kralješnice u smislu kifoze, lordoze i skolioze posljedica su lošeg držanja, smanjenog kretanja i/ili viška kilograma, a ako se prikladno ne liječe, dovode do strukturalnih promjena kralješnice.

1. Skolioza je postranično iskrivljenje kralješnice u obliku slova „S". Takva deformacija kralješnice ne izaziva bol, stoga se još naziva i „tihom bolešću".

2. Kifoza je poremećaj zakrivljenosti kralješnice u središnjoj ravnini tijela. Glavna joj je karakteristika pogrbljenost.

3. Lordoza je deformacija slabinskog i rjeđe vratnog dijela kralješnice, a riječ je o prenaglašenoj fiziološkoj zakrivljenosti u navedenim dijelovima kralješnice.

Lumbalni bolni sindrom je (prema Mačak-Hadžiomerović i sur., 2009) jedan od najučestalijih zdravstvenih problema današnjice, jedan od najčešćih razloga zbog kojeg se ljudi obraćaju liječnicima te najčešći uzrok izostanka s posla.

U povećanom riziku od razvoja funkcionalnog poremećaja kralješnice osobe su zaposlene uglavnom na sljedećim poslovima:

- osobe koje rade težak fizički posao ili su u višesatnom nefiziološkom položaju (građevinski i industrijski radnici, radnici u šumarstvu i poljoprivredi, medicinske sestre, kuhari, frizeri i drugi)
- osobe koje obavljaju pretežno sjedeći posao (službenici, vozači, informatičari i drugi)

Učestalost

Prema podacima HZJZ-a, u 2018. godini evidentirano je 105.829 osoba s funkcionalnim oštećenjima kralješnice. Prema Hurwitz i sur. (2018), 90 % svjetske populacije barem jednom u životu ima bolove i probleme s kralješnicom. U 2015. godini, bol u donjem dijelu leđa i vratu bio je četvrti vodeći uzrok poteškoća u svakodnevnom funkcioniranju i pogodovao je nastanku invaliditeta (DALYs).

Simptomi

Simptomi funkcionalnih poremećaja kralješnice mogu uključivati: mišićnu bol, probadajuću bol,bol koja se širi u jednu ili obje noge ili je pak lokalizirana u jednoj točki te bol koja se pogoršava sa saginjanjem, podizanjem, stajanjem ili hodanjem. U najvećem broju slučajeva bol se smiruje odmaranjem, mirovanjem i kontroliranim fizičkim aktivnostima te prolazi unutar nekoliko tjedana.Ako bolovi potraju više od nekoliko tjedana, mogu biti i znak ozbiljnijih zdravstvenih poteškoća, stoga je potrebno obratiti se liječniku. Iako će se najveći dio ljudi od bolova u leđima oporaviti bez nekog invazivnog zahvata ili tretmana, u nekim će slučajevima, ovisno o uzroku teškoća, ipak biti potrebna terapija lijekovima, fizikalna terapija, kineziterapija ili korištenje ortopedskih pomagala (npr., ortoza), a manji će broj ljudi morati biti podvrgnut i operativnom zahvatu. S obzirom na to da će mnoge osobe s funkcionalnim poremećajima kralješnice osjećati trajne posljedice u vidu različitih ograničenja, u cilju njihova prevladavanja, osim educiranja zaposlenika o ispravnom načinu držanja tijela, kretanja prilikom rada i o nužnosti vježbanja, često je potrebna i razumna prilagodba radnog mjesta i uvjeta rada.

Pitanja za razmatranje:

1. *Koje specifične poteškoće i konkretna ograničenja ima zaposlenik koji koristi invalidska kolica?*
2. *Na koji način i u kojoj mjeri navedene poteškoće i ograničenja utječu na zaposlenika i njegov rad?*
3. *U kojim se svakodnevnim situacijama i pri kojim specifičnim radnim zadacima javljaju poteškoće kao posljedica navedenih ograničenja?*
4. *Koje su mjere prilagodbe dostupne za smanjenje ili uklanjanje tih problema?*
5. *Jesu li upotrijebljeni svi postojeći izvori za utvrđivanje mogućih prilagodbi?*
6. *Bi li nakon prilagodbe radnog mjesta bilo korisno sa zaposlenikom ocijeniti učinkovitost provedene prilagodbe te utvrditi eventualnu potrebu za primjenom daljnje prilagodbe?*
7. *Jesu li potrebne dodatne edukacije za nadređene ili ostale zaposlenike koji rade u neposrednom okruženju osobe u invalidskim kolicima?*

PRIJEDLOZI ZA RAZUMNU PRILAGODBU RADNOG MJESTA I UVJETA RADA

Napomena: Osobe s oštećenjima i funkcionalnim poremećajima kralješnice mogu imati neke od poteškoća navedenih u nastavku, ali rijetko će imati sve. Stupanj ograničenja i funkcioniranja razlikuje se među pojedincima, stoga neće sve osobe s oštećenjima kralješnice trebati prilagodbu radnog mjesta i uvjeta rada, dok će neke trebati samo nekoliko prilagodbi. Slijede neki od mogućih primjera prilagodbi, uz napomenu da postoje i brojne druge mogućnosti koje ovdje iz praktičnih razloga nisu navedene.

Aktivnosti svakodnevnog života:

- dopustiti korištenje usluga radnog asistenta na poslu
- stvoriti uvjete za prisutnost psa pomagača
- premjestiti radni stol ili mjesto rada bliže sanitarnom čvoru
- dopustiti duže stanke

Umor/slabost:

- smanjiti ili ukloniti fizički napor i stres na radnom mjestu
- predvidjeti u dnevnom rasporedu povremene odmore izvan samog radnog prostora
- omogućiti fleksibilan raspored rada, kao i mogućnost korištenja kliznog radnog vremena
- dopustiti obavljanje posla od kuće
- primijeniti ergonomski dizajn radne jedinice
- osigurati korištenje elektromotornog vozila ili nekog drugog vozila kao pomoć pri kretanju, ako se hodanje na radnom mjestu ne može smanjiti

Oštećenja grube motorike:

Općenito

- osigurati pristupačnost svim mjestima na kojima se obavlja rad, kao i prostorijama za odmor
- prilagoditi radnu jedinicu kako bi bila pristupačna
- pobrinuti se da materijali i oprema budu nadohvat ruke

Proizvodnja

- osigurati dodatnu nadkonstrukciju za podizanje tereta, uređaja i sličnog
- smjestiti pribor i alate koji se često koriste u razini pojasa
- osigurati stolce s mogućnošću podešavanja visine kako bi se omogućilo obavljanje poslova koji iziskuju niže pozicioniranje tijela ili prisilne položaje
- osigurati samostojeće naslone i strunjače za odmor u svakoj radnoj jedinici
- omogućiti korištenje elektromotornih kolica ili vozila za prijevoz radnika
- osigurati viličare za podizanje, guranje i vuču pribora i alata

Ured

- premjestiti mjesto rada bliže uređajima koji se koriste svakodnevno
- osigurati radni stol te ergonomski stolac koji imaju mogućnost podešavanja visine
- osigurati okretne police ili rotirajući stalak za organiziranje radne površine
- osigurati kolica za prijenos spisa, pošte i pribora te mobilne ljestve s platformom

Uslužne djelatnosti

- premjestiti mjesto rada bliže češće korištenim sredstvima za
- osigurati radni stol koji ima mogućnost podešavanja visine te ergonomski stola
- osigurati kolica za premještanje pribora i robe
- osigurati kompaktne uređaje, strojeve i konstrukcije za podizanje, guranje i vuču pribora ialata
- osigurati „samostojeće naslone" te strunjače za odmor

Zdravstvo

- osigurati radni stol s mogućnošću podešavanja visine te ergonomski uredski stolac
- osigurati pokretna kolica za prijevoz tereta
- podučiti zaposlenike tehnikama ispravnog podizanja te ispravnoj upotrebi uređaja za podizanje i/ili prijenos pacijenata omogućiti korištenje uređaja za podizanje ili premještanje pacijenata
- osigurati upotrebu invalidskih kolica ili električnih vozila po potrebi

POZITIVNI PRIMJERI PRILAGODBE RADNOG MJESTA I UVJETA RADA IZ PRAKSE

Radnik u skladištu prehrambenih proizvoda zbog problema s kralješnicom imao je poteškoća pri podizanju i premještanju teških kutija radi razvrstavanja. Poslodavac mu je nabavio manje spremnike u koje je prebacivao manje količine sadržaja te ih tako otpremao na razvrstavanje.

Radnik u skladištu zbog oštećenja kralješnice imao je poteškoća pri podizanju tereta, stoga su mu nabavljena kolica i dizalica.

Radnik u kemijskoj industriji zbog oštećenja kralješnice imao je poteškoća pri okretanju većih ventila, stoga mu je osiguran poseban alat koji mu to olakšava.

Zaposlenici u računovodstvu zbog problema s kralješnicom duži je sjedeći položaj dodatno narušavao zdravlje i koncentraciju, a često ustajanje s radnog mjesta smanjivalo je njezinu radnu učinkovitost. Nabavljen joj je stol s mogućnošću regulacije visine radne površine koji joj je omogućio rad i u sjedećem i u stajaćem položaju.



Intelektualne teškoće

Što su intelektualne teškoće?

Prema Dijagnostičkom i statističkom priručniku psihičkih poremećaja (u daljnjem tekstu: DSM–V),intelektualne teškoće su poremećaj koji se pojavljuje za vrijeme razvojnog razdoblja, a uključujeintelektualne deficite i deficite adaptivnog funkcioniranja na konceptualnom (akademskom),socijalnom i praktičnom području. Deficiti intelektualnih funkcija očituju se poteškoćama urasuđivanju, rješavanju problema, planiranju, apstraktnom mišljenju, akademskom učenju i učenjuiz iskustva, a potvrđeni su kliničkom procjenom te individualiziranim i standardiziranim ispitivanjima inteligencije.

Deficiti adaptivnih funkcija uključuju poteškoće u različitim svakodnevnim socijalnim i praktičnim vještinama, poput interpersonalnih i komunikacijskih vještina, odgovornosti, korištenja vremena i novca, te u svakodnevnoj brizi i sigurnosti za sebe. Adaptivno ponašanje (prema Not, 2008) nužno je promatrati u kontekstu kulture iz koje pojedinac potječe jer ona može snažno utjecati na usvajanje vještina, motivaciju za usvajanje i korištenje usvojenog.

Kod osoba s intelektualnim teškoćama nalazimo znatna odstupanja u jednom ili sva tri područja sljedećeg adaptivnog ponašanja:

- Pojmovne/konceptualne vještine odnose se na receptivni i ekspresivni jezik, akademske vještine - čitanje i pisanje, pojam novca i samousmjeravanje
- Socijalne vještine uključuju interpersonalne vještine poput razvijanja odgovornosti, samopostignuća, povjerenja, poštovanja zakona i drugog.
- Praktične vještine unutar aktivnosti svakodnevnog življenja obuhvaćaju hranjenje, pokretljivost, oblačenje i svlačenje, usvojenost higijenskih navika i sl. Instrumentalna aktivnost svakodnevnog življenja uključuje pripremu obroka, održavanje domaćinstva, putovanja, uzimanje lijekova, upotrebu novca, telefona i sl. Praktične vještine uključuju i funkcioniranje u radnom okruženju.

Intelektualne teškoće obuhvaćaju širok raspon stanja, tipova i stupnjeva, a uzrok može biti u fizičkim, genetskim i/ili socijalnim čimbenicima. Navedeni deficiti, uz koegzistiranje sa snagama svake osobe, dovode do velikih individualnih razlika u funkcioniranju osoba s intelektualnim teškoćama. Kod osoba s takvim teškoćama nerijetko su prisutne i dodatne poteškoće, a njihova seučestalost i intenzitet povećavaju s težinom same intelektualne onesposobljenosti.

Od pridruženih teškoća, najčešće su prisutna senzorna oštećenja (oštećenja vida, sluha i dr.), psihičke poteškoće i poremećaj pozornosti s hiperaktivnošću (ADHD), a kod teže intelektualne onesposobljenosti češće se javljaju i poremećaj sa streotipnim pokretima (sa samoozljeđujućim ponašanjem ili bez njega), poremećaj kontrole poriva te agresivnost i problemi u ponašanju.

Kod nekih ljudi poteškoće u intelektualnom funkcioniranju mogu nastupiti u odrasloj dobi kao posljedica traume glave, moždanog udara ili neke bolesti, dok je nekima uzrok nepoznat. No u tom slučaju ne govorimo o intelektualnoj onesposobljenosti za koju je karakterističan početak u razvojnom razdoblju, nego o neurokognitivnom poremećaju. Također, intelektualne poteškoće često se pojavljuju kod nekih poremećaja i sindroma poput autizma, cerebralne paralize i sindroma Down.

U svakom slučaju, važno je naglasiti da je, bez obzira na vrijeme nastanka te etiologiju onesposobljenosti ili teškoća, kod različitih osoba obim zahvaćenosti funkcija različit, zbog čega je nužno izbjegavati uopćavanja o potrebama i mogućnostima osoba s intelektualnim teškoćama.
Osobe s intelektualnim teškoćama mogu, uz prikladan oblik stručne podrške u radu, uspješno obavljati širok raspon poslova te mogu biti pouzdani, no rijetko potpuno samostalni radnici. Većina osoba s intelektualnim teškoćama pokazuje samo blaga odstupanja i uz pravu podršku može napredovati, učiti i dalje se razvijati.

Intelektualna onesposobljenost, Model i intenzitet podrške (Not, 2008) određuje se individualno prema karakteristikama svakog pojedinca.

Podrška može biti: povremena (kratkotrajna i epizodna pri promjenama životnih okolnosti), ograničena/djelomična (vremenski ograničena, ali ne i sporadična), opsežna (vremenski neograničena), redovna (pri određenim okolnostima i potrebama) i nakraju sveobuhvatna (potrebna trajno i u velikoj mjeri te u svim situacijama tijekom života).

Učestalost

Prema podacima HZJZ-a, u Hrvatskoj su u 2018. godini evidentirane 28.284 osobe s intelektualnom onesposobljenošću, no nije nam dostupan podatak koliki je broj osoba unutar te skupine imao i dodatna oštećenja ili poteškoće. Procjenjuje se da otprilike 200 milijuna osoba u svijetu ima intelektualne teškoće (otprilike 1-3 % svjetske populacije).

Pitanja za razmatranje

1. *Koje specifične poteškoće i konkretna ograničenja ima zaposlenik pri izvršavanju radnih zadataka?*
2. *Na koji način i u kojoj mjeri navedene poteškoće i ograničenja utječu na zaposlenika i njegov rad?*
3. *Pri kojim se specifičnim radnim zadacima javljaju poteškoće kao posljedica navedenih ograničenja?*
4. *Koje su mjere prilagodbe dostupne za smanjenje ili uklanjanje tih problema?*
5. *Jesu li upotrijebljeni svi postojeći izvori za utvrđivanje mogućih prilagodbi?*
6. *Bi li nakon prilagodbe radnog mjesta bilo korisno sa zaposlenikom ocijeniti učinkovitost provedene prilagodbe te utvrditi eventualnu potrebu za primjenom daljnje prilagodbe?*
7. *Trebaju li nadređeni i drugi zaposlenici edukaciju o moždanom udaru te o njegovim utjecajima na radno funkcioniranje osobe?*

PRIJEDLOZI ZA RAZUMNU PRILAGODBU RADNOG MJESTA I UVJETA RADA

Napomena: Osobe s intelektualnom onesposobljenošću mogu imati neka od ograničenja opisanih u nastavku, ali rijetki će imati sva. Također, stupanj ograničenja razlikuje se među pojedincima. Budite svjesni da neće svim osobama s intelektualnom onesposobljenošću trebati prilagodba radnog mjesta za obavljanje posla, dok će nekim osobama trebati tek nekoliko adaptacija. Slijede prijedlozi nekih mogućnosti prilagodbe.

Prijedlozi za razumnu prilagodbu kod ograničenih kognitivnih sposobnosti

Čitanje:
Ovisno o kognitivnim sposobnostima, osobe s intelektualnim teškoćama možda neće moći čitati informacije u radnom okruženju te će ponekad biti potrebno:

- osigurati slike, simbole ili dijagrame umjesto riječi
- pročitati zaposleniku pisane informacije
- osigurati dostupnost pisanih informacija na medijima za pohranu podataka
- omogućiti glasovnu funkciju umjesto čitanja teksta pri radu s računalom
- označavati redak po redak teksta koji se želi istaknuti kako bi bio bolje uočljiv

Pamćenje:
Osobe s intelektualnim teškoćama mogu imati poteškoća s pamćenjem uslijed problema sprocesiranjem slušanja, kognitivnom nemogućnošću zadržavanja informacija ili kongenitalnim oštećenjima sluha te će ponekad biti potrebno:

- upotrijebiti snimač za bilježenje usmenih uputa
- osigurati dostupnost pisanih informacija
- osigurati check-liste za provjeravanje izvršenih zadataka
- potaknuti lakše prisjećanje upotrebom verbalnih znakova (podsjetnika)
- postaviti pisane ili slikovne upute o načinima upotrebe često korištenih uređaja

Pisanje:
Ovisno o kognitivnim sposobnostima, osobe s intelektualnim teškoćama možda neće moći pisati, koristiti pravopisno ili gramatički ispravne rečenice, potpisivati dokumente ili na neki drugi način komunicirati putem pisane riječi te će ponekad biti potrebno:

- osigurati predloške ili obrasce kako bi se dobile tražene informacije
- dopustiti verbalni odgovor umjesto pisanog odgovora
- dopustiti tipkani odgovor umjesto pisanog odgovora
- koristiti glasovni unos pri radu na računalu
- instalirati program za provjeru pravopisa na računalo
- angažirati drugu osobu koja će napisati odgovor zaposlenika
- osigurati dovoljno prostora za upis odgovora u obrascima

Računanje:
Ovisno o kognitivnim sposobnostima, osobe s intelektualnim teškoćama možda neće moći računati, brojati, izmjeriti ili pratiti rokove zbog deficita u elementarnim matematičkim znanjima i/ili vještinama te će ponekad biti potrebno:

- dopustiti upotrebu kalkulatora
- kalkulator s velikim zaslonom
- kalkulator s govornom funkcijom
- koristiti ručni mehanički brojač
- izraditi unaprijed izbrojane ili prethodno izmjerene uzorke
- koristiti indikatore razine tekućina
- označiti mjernu posudu s linijom »ispunite do ovdje«.

Organizacija:
Osobe s intelektualnim teškoćama mogu biti slabo organizirane zbog nemogućnosti zadržavanja informacija i/ili nemogućnosti prijenosa ili primjene vještina u različitim radnim okruženjima te će ponekad biti potrebno:

- smanjiti nered na najmanju moguću mjeru
- označiti predmete i sredstva rada različitim bojama
- osigurati tablice/hodograme s uputama (poticaj-ponašanje-posljedica)
- organizirati posao tako da se radni zadaci razdijele na korake te da se zaposleniku da
- jasan hodogram očekivanih aktivnosti
- podijeliti veće zadatke u više manjih zadataka
- izbjegavati reorganizaciju radnog prostora
- označiti predmete i sredstva rada imenom i pritom:
- koristiti simbole umjesto riječi
- koristiti računalom umjesto rukom ispisane naljepnice

Upravljanje vremenom; izvršavanje ili dovršavanje zadataka:

Osobe s intelektualnim teškoćama mogu imati ograničene adaptivne vještine, kao što je iniciranje aktivnosti te će ponekad biti potrebno:

- potaknuti lakše prisjećanje upotrebom verbalnih podsjetnika
- osigurati pisane ili simboličke podsjetnike
- omogućiti korištenje alarmnog sata ili dojavljivača
- koristiti matricu za montažu/sastavljanje/sklapanje u svrhu povećanja produktivnosti
- organizirati materijale za rad prema redoslijedu korištenja, koristiti numerirane popise zadataka ili popise sa simbolima, izbjegavati izolirane radne jedinice
- osigurati prostor za mentora/radnog instruktora/trenera
- osigurati dodatnu/ponovnu obuku ili poduku po potrebi

Prijedlozi za razumnu prilagodbu kod ograničenih socijalnih vještina

Emocionalna podrška:
Osobe s intelektualnom onesposobljenošću mogu imati poteškoća u adaptivnim vještinama, uključujući komunikaciju i razumijevanje emocija i socijalnih gesta te će ponekad biti potrebno:

- pružiti pozitivne povratne informacije
- koristiti vizualne upute/plakate/postere
- osigurati jasne i logične nagrade
- koristiti suradnike i kolege kao mentore
- koristiti stručnu podršku na radnom mjestu
- osigurati radnog instruktora/trenera Interakcija s kolegama

Osobe s intelektualnom onesposobljenošću mogu imati ograničenja u adaptivnim vještinama i primjeni odgovarajućih socijalnih vještina.

Zbog mogućih poteškoća pri komuniciranju i suradnji te održavanju međuljudskih odnosa ponekad će biti potrebno:

- provesti radionicu podizanja svijesti o invaliditetu među svim zaposlenicima
- koristiti igranje uloga ili edukativne video materijale kako bi se pokazalo primjerenoponašanje na radnom mjestu
- razvijati i modelirati odgovarajuće socijalne vještine dodatnim sadržajima i podučavati
- gdje i kada na poslu jesti
- kada je primjereno zagrliti druge kolege
- kako ponuditi/platiti kavu
- što učiniti kad ste ljuti
- koga moliti za pomoć
- kada napustiti svoje radno mjesto

Djelotvoran rad s nadređenima:

Osobe s intelektualnom onesposobljenošću mogu imati ograničenja u adaptivnim vještinama, područjima poput komunikacije, međuljudskih odnosa i rješavanja problema te će ponekad biti potrebno:

- komunicirati jedan-na-jedan sa zaposlenikom
- rješavati probleme čim se pojave
- razmjenjivati informacije s mentorom/radnim instruktorom/trenerom
- educirati nadređene o primjerenom načinu komunikacije
- razmotriti smisao i djelotvornost disciplinskih postupaka
- pratiti učinkovitost učinjene prilagodbe radnog mjesta te je po potrebi prepraviti Prijedlozi za razumnu prilagodbu kod osoba koje uz intelektualnu onesposobljenost imaju i ograničenja motoričkih sposobnosti Korištenje računala osobe s intelektualnim i motoričkim teškoćama mogu imati i poteškoća s korištenjem računala, što može biti posljedica nedostatka spretnosti, jače spastičnosti ili krutosti, paralize ili urođenih oštećenja prstiju, šaka ili ruku. U tome slučaju predlaže se:
- koristiti „čuvara tipki" (keyguard) - pomagalo koje razdvaja komponente tipkovnice,omogućava odmor ruku na tipkovnici, olakšava pritiskanje tipki i onemogućava pritiskanje dvije tipke odjednom
- koristiti alternativne uređaje za unos podataka:
- program za prepoznavanje govora (pretvara glas u tekst)
- miš s joystickom ili tracking kuglom
- zaslon osjetljiv na dodir
- koristiti funkciju „zaključavanja tipkovnice"

Korištenje telefona:

Osobe s intelektualnom onesposobljenošću mogu imati poteškoća pri korištenju telefona zbog smanjene spretnosti, spastičnosti ili krutosti, paralize ili urođenih oštećenja prstiju, šaka i ruku,stoga će ponekad biti potrebno:

- omogućiti korištenje telefona s većim tipkama
- osigurati telefon s jedinstvenim simbolima (vatrogasci, policija, hitna pomoć
- osigurati telefon s jasno označenim tipkama za brzo biranje
- ugraditi držač za telefon
- omogućiti korištenje slušalica

Pristupačnost radnog prostora:

Osobe s intelektualnom onesposobljenošću mogu imati poteškoća s pristupom radnom prostoru zbog slabosti mišića, zamora, nemogućnosti dužeg stajanja, hodanja, dosezanja predmeta ili nošenja/premještanja teških predmeta te će ponekad biti potrebno:

- postaviti podne prostirke protiv zamora na radnom mjestu (omogućavaju amortizacijuizmeđu površine poda i tijela zaposlenika te ublažavaju umor zaposlenika koji mora stajati duže vrijeme)
- omogućiti korištenje elektromotornog skutera
- osigurati ergonomske stolce s naslonom
- premjestiti radne materijale i predmete nadohvat ruke
- osigurati češće stanke Rukovanje ili hvatanje predmeta:

Osobe s intelektualnom onesposobljenošću mogu imati poteškoća s rukovanjem ili hvatanjem predmeta, što može biti posljedica teškoća pri stiskanju i držanju, nemogućnosti držanja mirne ruke, slabosti mišića ili bolova u zglobovima te će ponekad biti potrebno:

- ponuditi na korištenje ergonomske alate, ugrađene drške ili druge prilagodbe alata
- osigurati pomagala za lakše držanje pribora za pisanje poput „otežane olovke" (weightedpen), raznih nastavaka za olovke i sličnog
- koristiti držače, stalke ili podupirače

SAVJETI ZA KOMUNIKACIJU S OSOBAMA S INTELEKTUALNIM POTEŠKOĆAMA

- Pristupati pažljivo, smireno i opušteno.
- Govoriti razgovjetno i jasno.
- Koristiti jednostavan jezik.
- Ponoviti i istaknuti bitne informacije.
- Povremeno provjeriti razumijevanje sadržaja.
- Povremeno provjeriti prati li osoba razgovor.
- Postavljati kratka i jasna pitanja.
- Osigurati mirno okruženje bez dodatnih distrakcija.
- Osigurati dovoljno vremena za razgovor.
- Pohvaliti konkretan postupak kada je to primjereno.

POZITIVNI PRIMJERI PRILAGODBE RADNOG MJESTA I UVJETA RADA IZ PRAKSE

Djelatnik s intelektualnim teškoćama i cerebralnom paralizom zaposlen u proizvodnji imao je poteškoća pri hvatanju plastičnih boca na koje je trebao precizno lijepiti naljepnice. Predložena je izrada drvenog uzorka koji čvrsto drži bocu na mjestu, čime je radniku omogućeno korištenje obje ruke prilikom nanošenja naljepnica.

Radnik s intelektualnim teškoćama zaposlen u skladištu mješovite robe imao je teškoća u prisjećanju svih dijelova odijela koje je trebao odijevati. U sklopu razumne prilagodbe predloženo je fotografiranje zaposlenika u čitavom radnom odijelu, uz osiguravanje dostupnosti fotografije koju će radnik koristiti kao primjer pri pripremi za posao.

Prodavačica s intelektualnom onesposobljenošću imala je ograničene sposobnosti čitanja, što je otežavalo vraćanje DVD-a na police. U sklopu razumne prilagodbe predložena je izrada slikovnih naljepnica za DVD-omote koje su se podudarale s odjeljcima izložbenih polica. To je omogućilo zaposlenici da se prilikom vraćanja DVD-a na policu koristi slikama umjesto riječima.

Pomoćnom proizvodnom radniku s intelektualnom onesposobljenošću poslodavac je maksimalno pojednostavio radne postupke te mu je omogućio rad uz stalnu pomoć i podršku nadređenih te radnih instruktora, kao i rad bez norme i rokova. Produljeno mu je vrijeme prilagodbe za nove radne postupke, redovno su mu davane kratke i jasne upute za rad te se provodila česta kontrola učinjenog.

Pomoćnoj radnici u zaštitnoj radionici kartonaže u sklopu razumne prilagodbe poslodavac je postojeći radni proces zbog intelektualne onesposobljenosti radnice raščlanio na više jednostavnijih radnih zadataka. Gospođa je poslove lijepljenja kutija u kartonaži obavljala stojeći za velikim radnim stolom. Manje kutije i registratore mogla je slagati sjedeći ili stojeći,što joj je olakšavalo rad. Poslodavac joj je omogućio da radi u velikoj prostoriji otvorenog tipa, gdje joj je u slučaju potrebe za podrškom uvijek bio dostupan voditelj, a poslovi nisu bili normirani. Također, zaposlenica je po potrebi mogla predahnuti i uzimati stanke za odmor.

Psihički poremećaji

Što su psihički poremećaji?

U DSM-V koji izdaje Američko psihijatrijsko udruženje (APA), navedeni su dijagnostički kriteriji za psihičke poremećaje. Premda nijedna definicija ne može obuhvatiti sve aspekte svih poremećaja u svom punom opsegu, u DSM-V (2014) navodi se sljedeća definicija: „Psihički poremećaj sindromje obilježen klinički značajnim smetnjama u kogniciji, regulaciji emocija ili ponašanju osobe, a one su odraz disfunkcije psiholoških, bihevioralnih ili razvojnih procesa u podlozi psihičkog funkcioniranja. Psihički poremećaji obično su povezani sa značajnim smetnjama u socijalnim,radnim ili drugim važnim aktivnostima. Očekivane ili kulturološki prihvatljive reakcije na neki uobičajeni stres ili gubitak poput smrti bliske osobe ne smatraju se psihičkim poremećajem.Društveno neprihvatljivo ponašanje (npr., političko, vjersko ili seksualno) i konflikti između osobe i društva nisu psihički poremećaji, osim ako neprihvatljivo ponašanje ili konflikt nisu posljedica teškoća same osobe, kako je prethodno opisano." National Alliance on Mental Illness NAMI (Nacionalni savez psihičkih bolesti) definira psihički poremećaj kao zdravstveno stanje koje kod pojedinca oštećuje mišljenje, osjećaje, raspoloženje, sposobnost stvaranja i održavanja odnosa s drugim ljudima te svakodnevno funkcioniranje. Psihički poremećaji zdravstvena su stanja koja za posljedicu često imaju smanjen kapacitet za suočavanje sa svakodnevnim životnim zahtjevima.

Učestalost

Psihički poremećaji relativno su visoke učestalosti, često počinju u mlađoj odrasloj dobi, mogućeg su kroničnog tijeka, smanjuju kvalitetu života i znatno crpe zdravstvene resurse. Prema procjenama Svjetske zdravstvene organizacije za ukupno opterećenje bolestima (DALYs) za Hrvatsku, psihički poremećaji i poremećaji ponašanja na trećem su mjestu vodećih skupina, odmah nakon kardiovaskularnih i malignih bolesti, s udjelom od 11,7 %. Također, među 10 vodećih pojedinačnih uzroka unipolarni depresivni poremećaji nalaze se na trećem mjestu s udjelom od 5,0 %. U okviru skupine psihičkih poremećaja daleko najveći postotak 93 Psihički poremećaji opterećenja otpada naunipolarne depresivne poremećaje (43,1 %), a slijede poremećaji uzrokovani alkoholom (18,7 %) ianksiozni poremećaji (13,7 %). Prema podacima HZJZ-a, u 2017. godini evidentirano je ukupno38.007 hospitalizacija zbog psihičkih poremećaja, od kojih je 67,0 % bilo u dobi od 20 do 59 godina. Također, 978.154 dana bolničkog liječenja (BOD) korišteno je za skupinu psihičkih poremećaja. Najčešći uzroci hospitalizacija zbog psihičkih poremećaja u Republici Hrvatskoj u 2017. godini bili su: psihički poremećaji uzrokovani alkoholom s udjelom od 18,1 %, shizofrenija (15,1 %),depresivni poremećaji (13,0 %), psihički poremećaji zbog oštećenja i disfunkcije mozga i tjelesnih bolesti (7,1 %) te reakcije na teški stres, uključujući posttraumatski stresni poremećaj (6,3 %).Prema broju korištenih dana bolničkog liječenja zbog psihičkih poremećaja, vodeća dijagnoza bila je shizofrenija s udjelom od 25,2 %, a slijede poremećaji uzrokovani alkoholom (14,2 %),depresivni poremećaji (12,2 %) te psihički poremećaji zbog oštećenja i disfunkcije mozga i tjelesnih bolesti (7,9 %). Prema procjenama globalnog opterećenja bolestima, više od 20 % odrasle populacije u Europi u nekom trenutku pati od nekog problema mentalnog zdravlja ili psihičkog poremećaja. Također, prema procjenama za 2030. godinu, depresivni poremećaji s udjelom od 6,2%, postat će vodeća dijagnostička kategorija u uzrocima opterećenja bolestima (DALYs) nasvjetskoj razini (Silobrčić, 2011).

.

Psihički poremećaji koji su (prema JAN-u) najčešći razlog prilagodbe radnih mjesta

Bipolarni afektivni poremećaj (BAP), poznat i kao manična depresija, bolest je koja uzrokuje ekstremne promjene u raspoloženju, energiji, aktivnostima i funkcioniranju. BAP je kronično i općenito dugogodišnje stanje karakterizirano ponavljajućim epizodama manije ili hipomanije (povišenog raspoloženja te povećanja energije i aktivnosti) i depresije (sniženog 4 raspoloženja sasmanjenjem energije i aktivnosti), koje mogu trajati od nekoliko dana do nekoliko mjeseci i često počinju u razdoblju adolescencije ili rane mladosti, a ponekad i tijekom dječjeg doba.

> Prema podacima iz Registra osoba s invaliditetom HZJZ-a, u Hrvatskoj je u 2016. godini evidentirano 1.236 osoba s dijagnozom bipolarnog afektivnog poremećaja te 1.255 hospitalizacija povezanih s njime.

Granični poremećaj ličnosti često je neshvaćen, a ozbiljan psihički poremećaj karakteriziran obrascima: nestabilnih i intenzivnih međuljudskih odnosa; izrazito i ustrajno nestabilnom slikom o sebi ili doživljajem sebe; emocionalnom nestabilnošću uzrokovanom izrazitim promjenama raspoloženja; impulzivnim ponašanjem; sklonošću autodestruktivnom ponašanju, uključujući suicidalne geste i pokušaje; grčevitim nastojanjem da se izbjegne stvarno ili zamišljeno napuštanje od strane druge osobe; kroničnim osjećajem praznine; te neprikladnom, jakom ljutnjom ili teškim kontroliranjem ljutnje. Poremećaj počinje u ranoj odrasloj dobi i često dovodi do poteškoća ufunkcioniranju u obitelji i na poslu te u dugotrajnom planiranju i doživljaju vlastitog identiteta.

> Prema podacima iz Registra osoba s invaliditetom HZJZ-a, u Hrvatskoj su u 2016. godini evidentirane 3.462 osobe s dijagnozom graničnog poremećaja ličnosti, pri čemu nije registriran nijedan slučaj hospitalizacije.

Veliki depresivni poremećaj trajan je i može značajno utjecati na mišljenje, ponašanje, raspoloženje, aktivnost i fizičko zdravlje pojedinca. Karakteriziran je zasebnim epizodama koje traju najmanje dva tjedna (iako većina epizoda traje i znatno duže) i remisijama između epizoda. Dijagnozu je moguće postaviti i nakon jedne epizode, iako se poremećaj u većini slučajeva ponavlja. Uobičajeni su simptomi velikog depresivnog poremećaja: značajno smanjeno zanimanje ili uživanje u svakodnevnim aktivnostima, gubitak tjelesne težine bez dijete ili dobivanje na težini, nesanica ili pretjerano spavanje, psihomotorni nemir ili usporenost, umor, gubitak energije, osjećaj bezvrijednosti ili krivnje, smanjena sposobnost mišljenja i koncentracije, neodlučnost, učestala razmišljanja o smrti te suicidalna promišljanja ili pokušaji suicida. Od svih psihičkih poremećaja,veliki depresivni poremećaj najčešće uzrokuje onesposobljenost u SAD-u i brojnim drugim razvijenim državama.

> Prema podacima HZJZ-a, u Hrvatskoj je u 2017. evidentirano 28.787 osoba koje boluju od depresije, od čega ih je 50 % u dobi od 20 do 64 godine.

Opsesivno-kompulzivni poremećaj (OKP) uključuje prisutnost povratnih, prisilnih (opsesivnih) misli ili prisilnih (kompulzivnih) radnji te obojega. Prisilne su misli ideje, predodžbe ili poticaji koji se učestalo vraćaju u mišljenje osobe u stereotipnoj formi. Prisilne (kompulzivne) radnje ili rituali stereotipna su ponašanja koja se učestalo ponavljaju. Prisilne misli i radnje gotovo uvijek izazivaju nelagodu i osoba im se često bezuspješno pokušava suprotstaviti. Poremećaj postoji kada opsesije ili kompulzije troše mnogo vremena (više od

jednog sata dnevno) tako da značajno utječu na život pojedinca ili uzrokuju klinički značajnu patnju ili oštećenja u socijalnom, radnom ili drugim područjima funkcioniranja.

> Prema podacima iz Registra osoba s invaliditetom HZJZ-a, u Hrvatskoj je u 2016. godini evidentirano 479 osoba s dijagnozom opsesivnokompulzivnog poremećaja te 61 hospitalizacija.

Panični poremećaj karakteriziraju povratni napadaji teške anksioznosti (panike) koji nisu ograničeni ni na koju određenu priliku ili skup okolnosti i stoga su nepredvidljivi. Kao i kod ostalih anksioznih poremećaja, dominirajući simptomi uključuju iznenadni početak lupanja srca, bol uprsima, osjećaj gušenja, vrtoglavicu i osjećaj nestvarnosti (depersonalizacija i derealizacija). Kod osoba s paničnim poremećajem često postoji i sekundarni strah od umiranja, gubitka kontrole ili strah da će poludjeti.

> Prema podacima iz Registra osoba s invaliditetom HZJZ-a, u Hrvatskoj su u 2016. godini evidentirane 454 osobe s dijagnozom paničnog poremećaja, no nije evidentiran nijedan slučaj hospitalizacije.

Posttraumatski stresni poremećaj (PTSP) poremećaj je iz skupine anksioznih poremećaja. Pojavljuje se kao odgovor na izravnu izloženost traumatskim događajima, osobno svjedočenje traumatskim događajima koji su se dogodili drugima, spoznaje da su se događaji dogodili članu obitelji ili bliskom prijatelju te kao višekratno ili ekstremno izlaganje izrazito neugodnim detaljima traumatskih događaja (npr., djelatnici službi koje prve dolaze po ljudske ostatke, policijski službenici učestalo izloženi detaljima zlostavljanja djece i sl.).
Tipična obilježja poremećaja uključuju: kontinuirano i ponovno proživljavanje traumatskih događaja u snovima i budnom stanju,izbjegavanje podražaja povezanih s traumatskim događajima (misli, osjećaja, ljudi, mjesta,razgovora, aktivnosti i situacija), negativne promjene kognicije i raspoloženja povezane straumatskim događajima te simptome pojačane pobuđenosti i reaktivnosti povezane s traumatskim događajima. Osobe s takvim poremećajem imaju navedene simptome duže od mjesec dana i nemogu funkcionirati 96 Psihički poremećaji jednako kao prije traumatskog događaja. Simptomi PTSP-a obično se pojavljuju unutar tri mjeseca od izloženosti traumatskom događaju, ali mogu se pojaviti i mjesecima, pa i godinama nakon toga.

> Prema podacima HZJZ-a za 2017. godinu, u Hrvatskoj je evidentirano 33.695 osoba koje boluju od PTSP-a, od čega je njih 83 % u dobi od 20 do 64 godine.

Shizofrenija, odnosno shizofreni poremećaji, obilježena je općenito temeljnim i karakterističnim poremećajima mišljenja i percepcije, a afekt je neadekvatan, neskladan i udaljen. Jasna svijest i intelektualne sposobnosti obično su očuvane, iako se s vremenom mogu pojaviti i kognitivni deficiti. Najvažnija psihopatološka obilježja uključuju: jeku misli; nametanje i oduzimanje misli; širenje misli; sumanuta opažanja i sumanutosti kontrole, utjecaja ili pasivnosti; slušne halucinacijekod kojih glasovi komentiraju ili raspravljaju o bolesniku u trećem licu; te poremećaje mišljenja inegativne simptome. Shizofrenija se često upleće u mogućnost osobe da jasno razmišlja, razlikujerealitet od fantazije, upravlja emocijama, donosi odluke te uspostavlja i održava odnose s drugima.

> Prema podacima iz Registra osoba s invaliditetom HZJZ-a, u Hrvatskoj je u 2016. godinie videntirano 11.500 osoba s dijagnozom shizofrenije. Na razini primarne zdravstvene zaštiteu 2016. godini evidentirano je 40.078 dijagnoza iz skupine Shizofrenija, shizotipni isumanuti poremećaji. Za dijagnoze shizofrenija i shizoafektivni poremećaj u 2016. godini, u Hrvatskoj je broj ukupno hospitaliziranih osoba iznosio 4.529, a broj ukupnih hospitalizacija7.877.

Sezonski afektivni poremećaj obilježen je ponavljajućim epizodama depresije – obično tijekom kasne jeseni i zime – izmjenjujući se s razdobljima normalnog ili povišenog raspoloženja tijekom ostatka godine.

> Prema DSM-V (2014), sezonski afektivni poremećaj ne smatra se zasebnim poremećajem, ali je dodatan opis za uzorak depresivne epizode kod pacijenata s velikim depresivnim poremećajem ili bipolarnim afektivnim poremećajem.

Pitanja za razmatranje:

1. *Koje specifične poteškoće i konkretna ograničenja zaposlenik s intelektualnom onesposobljenošću ima pri izvršavanju radnih zadataka?*
2. *Na koji način i u kojoj mjeri navedene poteškoće i ograničenja utječu na zaposlenika i njegov rad?*
3. *Pri kojim se specifičnim radnim zadacima javljaju poteškoće kao posljedica navedenih ograničenja?*
4. *Koje su mjere prilagodbe dostupne za smanjenje ili uklanjanje tih problema?*
5. *Jesu li upotrijebljeni svi postojeći izvori za utvrđivanje mogućih prilagodbi?*
6. *Bi li nakon prilagodbe radnog mjesta bilo korisno sa zaposlenikom ocijeniti učinkovitost provedene prilagodbe te utvrditi eventualnu potrebu za primjenom daljnje prilagodbe?*
7. *Trebaju li nadređeni i drugi zaposlenici edukaciju o intelektualnim i adaptivnim deficitima te o njihovim utjecajima na radno funkcioniranje zaposlenika?*

PRIJEDLOZI ZA RAZUMNU PRILAGODBU RADNOG MJESTA I UVJETA RADA

Napomena: Osobe s psihičkim poremećajima mogu imati neke od poteškoća koje će se spomenuti u nastavku, no rijetko će imati sve. Također, stupanj poteškoća razlikovat će se od osobe do osobe. Treba imati na umu da neće sve osobe s psihičkim poremećajima trebati prilagodbu za uspješno obavljanje svog posla, dok pojedine prilagodbe mogu zatrebati i mnogim drugima. U nastavku su prikazani primjeri različitih mogućih prilagodbi, a mogu se primijeniti i brojna druga rješenja.

Poteškoće s koncentracijom:

- smanjiti ili ukloniti zvučne i/ili vizualne podražaje koji ometaju pozornost u radnom okruženju
- omogućiti odvijanje posla u mirnom radnom okruženju ili u zatvorenom i malo izdvojenom radnom prostoru
- dopustiti upotrebu uređaja s umirujućim zvukovima koji ublažavaju buku u radnom okruženju
- povećati razinu dostupnosti prirodne svjetlosti ili osigurati umjetnu rasvjetu punog spektra
- smanjiti šumove i nered u radnom okruženju
- organizirati rad tako da protječe sa što manje prekida
- razdijeliti veće poslove na manje radne zadatke i ciljeve
- organizirati posao tako da sadrži samo osnovna pravila
- osigurati sredstva koja omogućavaju bolju organizaciju posla poput organizatora, planera isličnog
- omogućiti fleksibilno radno vrijeme
- osigurati primjerene pisane ili usmene upute

Poteškoće s pamćenjem:

- osigurati pisane i usmene upute
- upotrijebiti zidni kalendar, bilježnice i samoljepljive listiće za lakše podsjećanje
- upotrijebiti listu dnevnih i tjednih zadataka
- upotrijebiti elektronske organizatore, ručne uređaje i aplikacije
- dopustiti zaposleniku vođenje zabilješki na sastanku ili tijekom osposobljavanja
- omogućiti pisanje zapisnika nakon svakog sastanka
- omogućiti dodatno vrijeme za osposobljavanje za nove dužnosti
- osigurati podršku mentora na radnom mjestu
- omogućiti upotrebu podsjetnika na važne rokove pomoću e-pošte, dopisa i/ili tjednog nadzor
- nalijepiti podsjetnike i pisane upute za upotrebljavanje često korištene opreme

Poteškoće s prisutnošću na radnom mjestu:

- omogućiti fleksibilno radno vrijeme
- omogućiti fleksibilan raspored odmora
- dopustiti obavljanje posla od kuće
- osigurati vrijeme za savjetovanje

Poteškoće u organizaciji posla i učinkovitosti:

- upotrijebiti dnevnu, tjednu i mjesečnu listu radnih zadataka
- raditi svakodnevni popis radnih zadataka sa zaposlenikom tako da zaposlenik tijekom dana odrađuje svoja zaduženja i označava izvršene zadatke
- upotrijebiti elektronski kalendar s automatskim podsjetnikom na važne sastanke i rokove za izvršenje poslova
- upotrijebiti elektronske organizatore, ručne uređaje i aplikacije
- razdijeliti veće poslove na manje radne zadatke i ciljeve
- upotrijebiti sistem označavanja bojama za razlikovanje važnijih zadataka od onih manje važnih
- osigurati zaposleniku podršku mentora koji će pomoći u ostvarenju cilja, dnevnom nadzoru i vođenju
- osigurati redovne tjedne sastanke zaposlenika s nadzornikom, voditeljem ili mentorom kako bi zajedno provjerili jesu li zadani zadaci izvršeni

Poteškoće u upravljanju stresom i emocionalnim reakcijama:

- omogućiti zaposlenicima osposobljavanje namijenjeno prepoznavanju stresa i nošenju s njime te emocionalnim reakcijama na radnom mjestu
- omogućiti telefonske konzultacije s liječnikom ili savjetnicima u drugim službama tijekom radnog vremena
- dopustiti prisutnost životinja koje zaposleniku pružaju podršku
- dopustiti zaposleniku da po potrebi uzima stanke kako bi primijenio neku od tehnika zanošenje sa stresom (npr. tehnika relaksacije i sl.)
- dodijeliti nadzornika, rukovoditelja ili mentora koji će odgovoriti na zaposlenikova pitanja
- osigurati mentora ili nadzornika koji će zaposlenika upozoriti na situacije kada njegovo ponašanje postane neprofesionalno ili neprimjereno
- preustrojiti posao tako da sadrži samo osnovne zadatke tijekom vremena povišene izloženosti stresu i njegovim posljedicama
- omogućiti fleksibilan raspored odmora
- dopustiti obavljanje posla od kuće
- sigurati vrijeme za savjetovanje i podršku

Poteškoće povezane s napadima panike:

- omogućiti zaposleniku odmor u prostoru u kojem se dobro osjeća i u kojem može primijeniti tehnike relaksacije ili kontaktirati osobu koja mu pruža podršku
- utvrditi i ukloniti određene mirise ili šumove koji mogu biti tzv. okidači za napad panike
- dopustiti prisutnost životinja koje zaposleniku pružaju podršku

Poteškoće sa spavanjem:

- dopustiti fleksibilan početak radnog vremena
- omogućiti spajanje uobičajenih kraćih odmora u jedan duži
- osigurati mjesto na kojem zaposlenik tijekom odmora može odspavati
- omogućiti zaposleniku obavljanje posla prema stalnom rasporedu
- osigurati uređaje poput alarma za održavanje budnosti zaposlenika
- povećati razinu dostupnosti prirodne svjetlosti ili osigurati umjetnu rasvjetu punog spektra

Poteškoće sa smanjenom izdržljivošću i umorom:

- omogućiti fleksibilno radno vrijeme i duže ili češće odmore
- omogućiti odmore za savjetovanje ili druge oblike pomoći
- osigurati zaposleniku podršku mentora pri radu
- dopustiti zaposleniku da u određenom dijelu dnevnog radnog vremena posao obavlja kod kuće
- omogućiti obavljanje posla na pola radnog vremena
- osigurati ciljano opterećenje zaposlenika
- osigurati smanjenje ili uklanjanje fizičkih napora i stresa na radnom mjestu
- osigurati ergonomski oblikovana radna pomagala

Poteškoće u odnosima s drugim zaposlenicima:

- poticati zaposlenike da izbjegavaju frustrirajuće situacije i konfrontacije te osigurati poduku asertivnosti
- omogućiti privatnost na radnom mjestu pomoću pregrada ili vrata
- omogućiti drugim zaposlenicima i rukovodećem kadru osposobljavanje namijenjeno prepoznavanju i ovladavanju stresom te emocionalnim reakcijama na radnom mjestu



RADNA UČINKOVITOST

Vezano za radnu učinkovitost, najčešće se postavljaju dva pitanja:

1. Koje će prilagodbe biti potrebne osobama s psihičkim poremećajima u okolnostima kada sena radnim mjestima uvode znatne promjene?
2. Koje će prilagodbe pomoći rukovoditeljima da učinkovito rade s osobama s psihičkim poremećajima?

Mnoge učinkovite prilagodbe proizašle su iz učinkovitih tehnika upravljanja. Kada organizacija uvodi promjene na radnom mjestu, važno je da ključno osoblje prepozna kako promjene u okruženju ili rukovodećem kadru osobama s psihičkim poremećajima mogu biti teške. Održavanje otvorene komunikacije, kao i tjedni ili mjesečni sastanci sa zaposlenicima na kojima se razgovara o poteškoćama na radnom mjestu, osiguravaju nesmetano provođenje promjena. Rukovodeći kadar također može primjenjivati tehnike upravljanja koje podržavaju i uključuju kulturu radnog mjestauz istodobno osiguravanje prilagodbi.

PREPORUKE ZA UČINKOVITO RUKOVOĐENJE:

- pružiti pohvale i poticaje za uspješno proveden posao
- dostavljati pisane upute
- odrediti i iscrpno zapisati sva zaposlenikova zaduženja i odgovornosti, kao i posljedice u slučaju njihova neispunjavanja
- poticati otvorenu komunikaciju između zaposlenika i njihovih nadređenih
- odrediti napismeno kratkoročne i dugoročne ciljeve
- dostavljati pisane radne dogovore
- odrediti postupak kojim će se ocjenjivati primjerenost i učinkovitost prilagodbi
- omogućiti stalno vođenje, usmjeravanje, podršku i komunikaciju
- omogućiti redovne evaluacijske sastanke kako bi se dobile informacije o učinkovitosti provedenih prilagodbi
- informirati sve zaposlene o njihovim pravima na prilagodbu
- omogućiti drugim zaposlenicima i rukovodećem kadru osposobljavanje namijenjeno mprepoznavanju i ovladavanju stresom te emocionalnim reakcijama na radnom mjestu
- poticati sve zaposlenike da razgovore koji nisu povezani s radom obavljaju izvan radnog okruženja

POZITIVNI PRIMJERI PRILAGODBE RADNOG MJESTA I UVJETA RADA IZ PRAKSE

Administratorica kod koje se nakon teške prometne nesreće prije nekoliko godina razvio PTSP suočavala se s teškom anksioznošću tijekom noćne vožnje. Postala bi razdražljivai teško bi se usredotočila. Poslodavac joj je omogućio prilagodbu prisutnošću životinje na radnom mjestu te fleksibilan raspored radnog vremena koji joj omogućava rad od kuće tijekom zimskih mjeseci (razdoblja minimalne sunčeve svjetlosti).

Grafički dizajner s paničnim poremećajem doživljavao je učestale panične napadaje kada bi putovao tijekom prometnih zastoja jer su njegovi radni zadaci obuhvaćali i rad na terenu s naručiteljima i dobavljačima. Prilagodbom radnog mjesta omogućeno mu je da po dolasku na posao rasporedi svoje radno vrijeme samostalnim planiranjem obilazaka naručitelja i dobavljača.

Pekar s opsesivno-kompulzivnim poremećajem stalno je iz nova provjeravao sastojke za recepte, stoga mu je prilagodbom radnog mjesta osiguran elektronski popis sastojaka za svaki pekarski proizvod. Omogućeno mu je da ujutro uredi i provjeri sve sastojke koje će trebati tijekom dana, a kada bi osjetio potrebu za ponovnom provjerom sastojaka, to je mogao učiniti brzom upotrebom dnevnog popisa. Popis je usto na računalu bio smješten tako da su ga lako mogli upotrebljavati svi zaposlenici.

Zaposlenica u trgovini sa sezonskim afektivnim poremećajem imala je poteškoća s ranim ustajanjem i dolaskom na radnom mjesto. Također se osjećala umorno i depresivno tijekom kasne jeseni i zime, stoga joj je prilagodba radnog mjesta omogućila rad u međusmjeni te premještaj u prednji prostor trgovine s većom dostupnošću prirodnog izvora svjetlosti.

Knjigovođa u velikoj tvrtki imao je bipolarni afektivni poremećaj. Njegove su dužnosti uključivale istraživanje i pisanje izvješća o podnošenju poreznih prijava. Imao je poteškoća s koncentracijom i kratkoročnim pamćenjem tijekom razdoblja povećanog opsega posla. Prilagodba njegovog radnog mjesta podrazumijevala je jednakomjeran i stalan raspored posla koji za posljedicu nije imao preopterećenost. Njegovo mjesto rada premješteno je u mirnije okruženje dalje od buke i omogućeno mu je slušanje umirujuće glazbe pomoću slušalica. Također je jednom tjedno imao kratke sastanke sa svojim nadzornikom kako bi razgovarali o radnim zadacima.

Ratni veteran s PTSP-om radi na timskom projektu za vladu. Poslodavac je odlučio premjestiti ured tima u podrum zgrade, no gospodin je uočio da ga buka u podrumu podsjeća na eksplozije i uzrokuje pojavu simptoma PTSP-a. Poslodavac nije želio ponovo premještati tim, ali je za veterana pronašao ured na prvom katu iste zgrade. Ostatak tima ostao je u podrumu, dok su timski sastanci održavani izvan podrumskih prostorija.

Srčane bolesti

Kad je riječ o bolestima srca, ljudi u većini slučajeva misle na bolest koronarnih arterija (suženje arterija koje vode do srca). Međutim, bolest koronarnih arterija samo je jedna od kardiovaskularnih bolesti. Bolesti srca uključuju brojna stanja koja utječu na strukturu ili funkciju srca te obuhvaćaju različite bolesti poput: bolesti koronarnih arterija (uključujući srčani udar), nepravilnog srčanogritma (aritmije), zatajenja srca, bolesti srčanog zalistka, prirođenih srčanih mana, bolesti srčanog mišića (kardiomiopatije), perikarditisa, bolesti aorte te vaskularne bolesti (bolesti krvnih žila).

Učestalost

Prema podacima HZJZ-a, u Hrvatskoj žive 154.253 osobe s invaliditetom koje imaju bolesti srca (kao uzrok invaliditeta ili komorbiditetne dijagnoze). Prema podacima European heart network iz 2015. godine, više od 85 milijuna Europljana ima neku srčanu bolest. Učestalost srčanih oboljenja sve je veća, a tomu uvelike pridonosi suvremeni način života koji često uključuje pušenje, manjak kretanja, brzu hranu, prekomjernu težinu, stres i drugo. Prema podacima Svjetske zdravstvene organizacije (2018), srčane bolesti vodeći su uzrok smrtnosti u svijetu (preko 17,9 milijuna ljudi godišnje, tj. 31 % ukupnih smrtnih slučajeva).

Čimbenici rizika

Mnogo je čimbenika rizika povezanih sa srčanim oboljenjima (prema HZJZ-u, 2017). Neki od tih čimbenika poput genetskih predispozicija ne mogu se promijeniti, dok na ostale čimbenike poput povišenog krvnog tlaka možemo utjecati liječenjem. Ako je prisutan neki od rizičnih čimbenika, to ne znači da će se nužno razviti srčano oboljenje. No što je više rizičnih čimbenika prisutno, ukoliko se ne poduzmu potrebne mjere za promjenu rizičnih čimbenika utoliko su izgledi za obolijevanje veći.

Promjenjivi čimbenici rizika:

- tjelesna neaktivnost
- upotreba duhanskih proizvoda
- nezdrava prehrana
- visoka razina kolesterola u krvi
- povišen krvni tlak/hipertenzija
- prekomjerna tjelesna težina i pretilost

Nepromjenjivi čimbenici rizika:

- genetska predispozicija
- dijabetes

Ostali učestali nepromjenjivi čimbenici rizika uključuju:

- **Dob:** Starenje je samo po sebi rizični čimbenik za kardiovaskularne bolesti, a rizik od moždanog/srčanog udara povećava se sa svakim desetljećem nakon navršenih 55 godina.

- **Spol:** Muškarci, u usporedbi sa ženama u predmenopauzi, imaju povećan rizik od srčanih bolesti. Međutim, jednom kad uđu u menopauzu, rizik kod žena sličan je riziku kod muškaraca.

- **Socioekonomski status:** Slabiji socioekonomski status (siromaštvo) povećava rizik odsrčanih bolesti neovisno o mjestu življenja. Kroničan stres, socijalna isključenost, anksioznost i depresija također povećavaju rizik.

Svjetska zdravstvena organizacija (2018) procjenjuje da je nepravilna prehrana odgovorna za otprilike 50 % svih hipertenzija, dok tjelesna neaktivnost uzrokuje otprilike 20 %, a pretilost otprilike 30 % hipertenzija.

Simptomi

Simptomi bolesti srca (prema MSD priručniku, 2018) uključuju neke vrste boli, zaduhu (dispneju),umor i slabost, palpitacije (osjećaj polaganog, brzog ili nepravilnog rada srca), lagane glavobolje inesvjestice. Ipak, ti simptomi ne moraju nužno upućivati na bolesti srca. Simptomi srčanog udara mogu se razlikovati kod muškaraca i žena. Kod muškaraca su češći simptomi snažna bol u prsima,bol u lijevoj ruci ili čeljusti 106 Srčane bolesti te otežano disanje, dok žene mogu imati neke od tih simptoma, no bol kod njih može biti više difuzna te se širiti na ramena, vrat, ruke, abdomen ili čak leđa. Bol koju žene osjećaju može više nalikovati problemima s probavom i ne mora biti stalna. Ne moraju nužno ni osjećati bol, nego neobjašnjivu tjeskobu, mučninu, vrtoglavicu i palpitacije te ih može oblijevati hladan znoj. Srčanom udaru kod žena može prethoditi i neobjašnjiv umor, a također je značajno da je prvi srčani udar kojeg dožive žene teži i ozbiljniji nego kod muškaraca i češće dovodi do smrtnog ishoda.

Liječenje

Ovisno o tipu srčanog oboljenja pojedinca i tijek je liječenja individualan. Operacije, lijekovi, vježbe, prilagodba prehrane ili transplantacije mogu biti neki od načina liječenja. Važno je da osoba usvoji zdrav način života bez izlaganja pretjeranom stresu.

Pitanja za razmatranje:

1. *Koje specifične poteškoće i konkretna ograničenja pri izvršavanju radnih zadataka ima zaposlenik s psihičkim poremećajima?*
2. *Na koji način i u kojoj mjeri navedene poteškoće i ograničenja utječu na zaposlenika i njegov rad?*
3. *Pri kojim se specifičnim radnim zadacima javljaju poteškoće kao posljedica navedenih ograničenja?*
4. *Koje su mjere prilagodbe dostupne za smanjenje ili uklanjanje tih problema?*
5. *Jesu li upotrijebljeni svi postojeći izvori za utvrđivanje mogućih prilagodbi?*
6. *Bi li nakon prilagodbe radnog mjesta bilo korisno sa zaposlenikom ocijeniti učinkovitost provedene prilagodbe te utvrditi eventualnu potrebu za primjenom daljnje prilagodbe?*
7. *Trebaju li nadređeni i drugi zaposlenici edukaciju o psihičkim poremećajima te osnovnim dijagnostičkim obilježjima psihičkih poremećaja i njihovom tretmanu i utjecaju na radno funkcioniranje osobe?*

Slika

PRIJEDLOZI ZA RAZUMNU PRILAGODBU RADNOG MJESTA I UVJETA RADA

Napomena: Osobe sa srčanim bolestima mogu imati neka ograničenja opisana u nastavku, ali rijetko imaju sva. Također, stupanj ograničenja razlikuje se među pojedincima, stoga budite svjesni da neće svi ljudi sa srčanom bolešću trebati posebne prilagodbe prilikom obavljanja posla, dok će mnogi trebati samo nekoliko lakših prilagodbi. Slijede neki primjeri dostupnih mogućnosti prilagodbe, iako postoje i brojna druga rješenja prilagodbe.

Umor/slabost:

- smanjiti ili ukloniti fizički napor
- omogućiti češće stanke ili raniji odlazak s posla
- omogućiti fleksibilan raspored rada i korištenje predviđene stanke
- omogućiti rad od kuće
- prilagoditi radno mjesto ergonomski
- osigurati manje prijevozno sredstvo (npr., elektromotorni skuter) u slučaju potrebe za kretanjem na dužim udaljenostima
- osigurati parkirališno mjesto
- postaviti automatska vrata ili ulazna vrata sa senzorom
- premjestiti radno mjesto u blizinu drugih radnih prostora, uredske opreme i sobe za odmor
- osigurati mehaničku pomoć i pomagala za podizanje tereta

Respiratorne poteškoće/poteškoće s disanjem:

- osigurati ventilaciju s mogućnošću regulacije
- održavati radno okruženje čistim te bez prisutnosti prašine, dima, jakih mirisa i para
- provesti na radnom mjestu kampanju „bez dima i jakih mirisa" (zabranom pušenja i korištenja jakih mirisa)
- izbjegavati ekstremne temperature
- koristiti ventilator, klima-uređaj ili grijalicu u radnom prostoru
- preusmjeriti ispuhe klima uređaja i otvora za grijanje
- osigurati odgovarajuće ispušne sustave za uklanjanje isparavajućih para iz uredskihstroj
- dopustiti osobi da nosi zaštitnu masku
- omogućiti rad od kuće

Različiti napadi i nesvjestice:

- smanjiti korištenje oštrih predmeta u radu ili izuzeti osobu od rada s oštrim predmetima
- ukloniti treptajuća svjetla
- zamijeniti fluorescentnu rasvjetu rasvjetom punog spektra ili prirodnom rasvjetom
- koristiti prigušene računalne monitore, podesiti intenzitet i boju monitora te smanjiti brzinu pokazivača miša
- osigurati zaštitnu odjeću i opremu
- prilagoditi radno vrijeme
- omogućiti češće stanke i odmore
- dopustiti rad od kuće

Stres/emocije:

- razviti strategije za rješavanje problema prije nego što se pojave
- educirati kolege s ciljem podizanja svijesti o osobama sa srčanim bolestima
- dopustiti zaposleniku telefonske pozive liječnicima ili drugim osobama koje pružaju podršku u vrijeme radnog vremena
- informirati zaposlenike o mogućnostima savjetovanja i dostupnim programima pomoći
- smanjiti i ukloniti fizički napor i stres na radnom mjestu

Osjetljivost na temperaturu:

- prilagoditi temperaturu radnog prostora
- prilagoditi pravila o odijevanju ako takva postoje
- koristiti ventilatore, klima-uređaje ili grijalice u radnom prostoru
- omogućiti fleksibilan raspored rada i korištenje predviđenih stanki
- omogućiti rad od kuće tijekom iznimno vrućeg ili hladnog vremena
- održavati sustav ventilacije
- preusmjeriti ispuhe klima-uređaja i otvora za grijanje po potrebi
- osigurati odvojenu kontrolu temperature u uredima

Rad u tvornici:

Zaposlenici koji rade u tvornicama mogu imati ograničenja koja dovode do poteškoća u radu pri punoj razini proizvodnje.

Stoga jer potrebno:

- smanjiti ili ukloniti fizički napor i stres na radnom mjestu
- omogućiti povremene odmore na radnom mjestu
- rimijeniti ergonomski dizajn radnog mjesta i opreme (npr., koristiti električne klamerice, povišenja za noge, potpore za podlaktice, slušalice i dr.)
- osigurati ergonomske stolce te „polusjedeće" i „stojeće" stolce (potpore za stajanje koje omogućavaju da se osoba na njih osloni te u stojećem položaju i odmori) sigurati kompaktne uređaje za podizanje
- osigurati podne prostirke protiv zamora (omogućavaju amortizaciju između površine poda i tijela zaposlenika te ublažavaju umor zaposlenika koji treba duže vrijeme stajati) i zaštite od vibracija (alatni remenčići koji prigušuju vibracije na širokom rasponu frekvencija, idealni za ručne i pneumatske alate)
- nabaviti elektromotorni skuter ili drugu pomoć pri kretanju ako nema mogućnosti smanjenja potrebe za hodom

Zaposlenicima koji imaju visoki stupanj ograničenja potrebno je:

- prilagoditi pristup radnom mjestu
- prilagoditi pristup radnom okruženju
- ograničiti premještanje, nošenje ili podizanje tereta
- ograničiti vožnju ili upravljanje strojevima
- ograničiti penjanje
- ograničiti sjedenje na duže vrijeme
- ograničiti stajanje na duže vrijeme
- ograničiti pješačenje na duže udaljenosti

POZITIVNI PRIMJERI PRILAGODBE RADNOG MJESTA I UVJETA RADA IZ PRAKSE

Željeznički operater nakon infarkta miokarda imao je smanjenu radnu učinkovitost tijekom noćnog rada. Poslodavac je u sklopu razumne prilagodbe, a s ciljem povećanja radne učinkovitosti, omogućio zaposleniku da radi samo dnevne i poslijepodnevne smjene.

Tehničar za održavanje koji je svoj posao obavljao pri ekstremnim temperaturama premješten je na drugo radno mjesto koje nije zahtijevalo rad na dotadašnjim, za oboljenje nepovoljnim, uvjetima.

Radniku s dijagnozom zatajivanja srca i kroničnom opstruktivnom plućnom bolesti, zaposlenom na pokretnoj traci, preporukom liječnika ograničeno je obavljanje poslova u sjedećem položaju, uz preporuku izbjegavanja podizanja tereta većeg od 15kg. Budući da se rad na pokretnoj traci nije mogao prilagoditi te je zahtijevao stojeći položaj uz podizanje tereta većeg od 15 kg, zaposlenik je premješten na sjedeće radno mjesto gdje mu je osiguran uređaj za podizanje tereta.

Zaposlenik s kongenitalnim oštećenjem srca zaposlen na zaprimanju robe, zbog smanjene sposobnosti podizanja tereta i napornog rada, bio je ograničen u obavljanju posla. Razumna prilagodba provedena je tako da je roba stavljana u manje kutije, a radno mjesto opremljeno je uređajem za podizanje kutija. Poslodavac je zaposleniku također osigurao parkirališno mjesto bliže zgradi te dopustio da drugi zaposlenik ispunjava evidenciju prisutnosti na radu kako bi se gospodina oslobodilo hodanja po
stepenicama.

Zaposlenik koji je dostavljao poštu u zgrade s puno katova imao je visoki krvni tlak te fizičko ograničenje podizanja i guranja tereta većeg od 25 kilograma, stoga je poslodavac u sklopu razumne prilagodbe zaposleniku osigurao pomoć druge osobe kod prijevoza tereta.



I. SOCIJALIZACIJA

Ovaj dio priručnika namijenjen je osobnom osnaživanju radnih asistenata kroz usvajanje novih znanja koje će usmjeriti ne samo prema sebi, već i prema osobama s invaliditetom. Budući da kroz ovaj projekt radni asistenti su također pripadnici ranjivih skupina i pred njima stoji izazov što uspješnijeg uključivanja u novu radnu sredinu, uspješno obavljanje svojih radnih zadataka, te izazov uspješnog uključivanja osobe s invaliditetom na radno mjesto. Objektivno promatrajući proces koji im predstoji, svjesni smo rizika kojima su izloženi.
Prvi rizik je očekivanje radne okoline u odnosu na novozaposlenu osobu, kao i na učinkovitost radnog asistenta.
Drugi rizik su objektivne mogućnost novozaposlene osobe u ostvarivanju radnih zadataka, dok je treći rizik razina osposobljenosti i osnaženosti radnog asistenta koji će eventualna mimoilaženja u tim interakcijama morati pomiriti, na zadovoljstvo novozaposlenog , poslodavca i radnih kolega. Odnosi u radnim sredinama definirani su mnoštvom čimbenika, te su izuzetno živi i dinamični. Uspješna prilagodba u mnogočemu ovisi o našoj strukturi ličnosti, znanjima, iskustvima, stavovima pa čak i trenutnim raspoloženjima. Poznavanjem sebe i poznavanjem procesa na kojima počivaju te interakcije stvaraju se bolji preduvjeti za uspješnost u dinamici radnih odnosa. Svaka interakcija s drugim ljudima, izloženost novim situacijama nas mijenja. Nekad njihovi učinci mogu biti i negativni po nas. Ono što je bitno jeste prepoznati realnu i objektivnu situaciju i pronaći adekvatne načine nošenja s istom. Dugoročno nezaposlene osobe, kao i osobe koje nisu imale radnog iskustva, zapošljavanjem će ući u novu iskustvenu dimenziju kroz radnu socijalizaciju.

U ovom poglavlju nastojimo dati pregled bitnih informacija, s ciljem što boljeg nošenja sa stresom kojeg stvara pristup novoj radnoj okolini i radnim zadatcima. Ukjučivanje u novu radnu sredinu za sobom nosi nova životna iskustva, kroz niz zahtjeva i prilagodbi koji nas neminovno mijenjaju. Socijalizacija je složeni proces učenja kojim kroz interakciju sa svojom društvenom okolinom usvajamo znanja, stavove, vrijednosti i ponašanja neophodna za sudjelovanje u životu društva.
Jedan od najvažnijih učinaka socijalizacije jest razvoj ličnosti.
Osobine ličnosti su spoj jedinstvenog životnog iskustva svakog pojedinca i zajedničkog iskustva socijalizacije u određenoj kulturi.

Znanje je obrazloženo i istinito uvjerenje.

Znanje je definirano na razne načine kao:

- činjenice, informacija i vještine koje je osoba stekla iskustvom ili obrazovanjem; teoretsko ili praktično razumijevanje nekog predmeta,
- ukupnost svega poznatog u nekom polju; činjenice i informacije,
- svjesnost stečena iskustvom neke činjenice ili situacije.

Stav je relativno trajan odnos prema komu ili prema čemu, koji se očituje kao tendencija da se misli,osjeća i ponaša na određeni način. To je i načelo kojega se tko drži, njegovo uvjerenje. Psihološkustrukturu stava čine tri sastavnice: spoznajna, emotivna i akcijska. Stav, kao mentalna dispozicija,utječe na opažanje, mišljenje i socijalno ponašanje. Stavovi mogu biti društveni i osobni.

Vrijednosni sustav su kategorije koje cijenimo. Primjerice ljubav, mir, prijateljstvo, zdravlje i život spadaju u te kategorije.O vrijednosnom sustavu ovise i naši ciljevi, koji ovise i o našem kulturnom i duhovnom razvoju.

Janek Musek struktuira vrijednosti po sljedećoj hijerarhijskoj ljestvici:

- unutarnje (duhovni rast)
- moralne (preuzimanje odgovornosti)
- hedonske (vežu se na užitke)

Karakterom se najčešće smatra integrirani sustav crta ličnosti i načina ponašanja koji osposobljavaju pojedinca da reagira na određen način, vezan za običaje i moralno važne probleme.

Sposobnosti su osobine ličnosti od kojih, ako postoji jednaka motivacija i iskustvo, zavisi razlika u uspješnom obavljanju različitih vrsta poslova.

Dijele se na:

- intelektualne sposobnosti
- motorne ili psihomotorne sposobnosti, koje se iskazuju u spretnosti pojedinih dijelova tijela
- senzore sposobnosti, koje se manifestiraju u razlikovanju jačine i kvalitete podražaja koje ljudi primaju preko različitih osjetila.

Razvoj ličnosti

Razvoj ličnosti postupno je oblikovanje osobina ličnosti i njihovo povezivanje u jedinstvo, kao i mijenjanje formiranih osobina ličnosti. Jednom formirane osobine ličnosti mogu se mijenjati i razvijati u tijeku cijeloga života. Razvoj i mijenjanje ličnosti ostvaruju se djelovanjem okoline na ono što pojedinac donosi na svijet naslijeđem, pri čemu je on manje ili više aktivan, reagira na okolinu. Proces mijenjanja pojedinca njegovom aktivnošću naziva se učenjem.

Važnu ulogu imaju:

- Struktura ličnosti
- Temperament
- Karakter i crte karaktera
- Sposobnosti kao crte ličnosti
- Razvoj ličnosti

Razvitak ličnosti je kontinuiran i stalan proces i traje od djetinjstva do kraja života. Taj razvitak zavisi od nasljednih osobina ličnosti (temperament), stečenih (karakter) i nasljednih i stečenih (sposobnosti). Ličnost nije prost zbir svih datih osobina. Sve zavisi od toga kako su te osobinepovezane u jednu zajedničku strukturu

Zrela ličnost:

Cilj svakog pojedinca trebao bi biti dostići zrelu ličnost. Ako se ostvari integrativnost intelektualne, emocionalne i socijalne zrelosti možemo govoriti o zreloj ličnosti.

Osobine zrele ličnosti:

- realističnost u ocjenjivanju stvarnosti,
- prihvatanje sebe i drugih onakvih kakvi jesu,
- spontanost u akcijama,
- socijalna osjećanja i simpatija prema ljudima,
- osjećaju se zadovoljnim svojim životom, ne predaju se lako kad naiđu problemi,
- tolerantnost prema drugima,
- vode računa ne samo o svojoj dobrobiti već i o dobrobiti drugih,
- samopoštovanje i samokontrola



I.1. DRUŠTVENE ULOGE

Društvene uloge pomažu nam da na prikladan način oblikujemo svoje ponašanje i prilagodimo ga okolini. Svaki je društveni položaj popraćen nizom normi koje određuju kakvo se ponašanje očekuje od pojedinca koj zauzima neki položaj. Taj niz normi se nazivaju društvena uloga.

Idealna uloga je više skup normi. Npr: idealna supruga ima dobar posao, uvijek dobro izgleda, skrbi o obitelji, nalazi vremena za sve...

Društvene uloge čine niz normi, odnosno kulturno definiranih prava i obveza (npr. položaj liječnika popraćen je ulogom liječnika, položaj učenika ulogom učenika), te nam pomažu nam da na prikladan način oblikujemo svoje ponašanje i prilagodimo ga očekivanjima naše okoline.

a) idealna i zbiljska uloga

Postoji razlika između idealne uloge (skupa normi) i zbiljskog izvođenja te uloge (aktualnog ponašanja). Idealna uloga roditelja, na primjer, pretpostavlja da oni vole svoje dijete i budu nježni;smatra se društveno prihvatljivim da roditelj u ljutnji kazni svoje dijete – tj. da odstupi od idealne uloge; ali ako to čini svakodnevno, uslijedit će društvena intervencija; fleksibilnost izvođenja uloga postoji unutar društveno uspostavljenih okvira, a kada se te granice prijeđu – slijede sankcije(formale ili neformalne)

b) skup uloga

Jedan društveni položaj najčešće je povezan s više uloga koje onda tvore skup ili set uloga. Npr.položaj pacijenta u bolnici uključuje nekoliko uloga: ulogu osobe koja je bolesna, ulogu rođaka ili prijatelja kojeg se posjećuje i ograbruje, ulogu kupca novina i slatkiša u bolničkom kiosku itd. Uloga je snop aktivnosti što se isprepliću s aktivnostima drugih ljudi.

c) napetosti i problemi u izvođenju uloga

Odstupanje od prikladnog izvođenja uloge i očekivanja može biti uzrokovano različitim čimbenicima: intelektualnim sposobnostima, psihičkim problemima, odbijanjem pojedinaca da se prilagodi.

Ako je uloga nejasno ili nedovoljno definirana, osoba će biti nesigurna kako se treba ponašati i neće moći zadovoljiti obveze što proizlaze iz uloge.

Situacija u kojoj se pojedinac suočava s istodobnim ispunjavanjem proturječnih zahtjeva uloge naziva se konflikt uloga npr. vojni kapelan koji mora propovijedati ljubav i milosrđe i istodobno blagoslivljati ratne operacije.

Vrlo često se zahtjevi jedne uloge sukobljavaju sa zahtjevima druge, npr.osoba s invaliditetom morati će polučiti potrebnu razinu radne učinkovitosti neovisno o svojim teškoćama.

I.2. TIPOVI I ČIMBENICI SOCIJALIZACIJE

TIPOVI SOCIJALIZACIJE

1) **primarna socijalizacija** – ostvaruje se u prvim godinama života i izuzetno je važna za dalji razvoj pojedinca; sastoji se u učenju govora i razvoju misaonih sposobnosti, kulturnih vrijednosti i normi

2) **anticipativna socijalizacija** – usmjerena je na buduće uloge neke osobe npr. dječje igre s lutkama usmjerene su na učenje buduće uloge roditelja

3) **razvojna socijalizacija** – pojedinac se mora prilagođavati novim okolnostima u trenutku kada preuzme novu ulogu npr. tek vjenčani bračni par mora razvijati i prilagođavati svoje nove uloge zbog toga što mnoge aspekte bračnog života nisu mogli naučiti od svojih roditelja

4) **obrnuta socijalizacija** – u većini tradicionalnih društava socijalizacije se odvija od starijih prema mlađim naraštajima; u modernim društvima promjene su izuzetno brze te se takav pravac može obrnuti npr. obitelj imigranata: djeca idu u školu, brže usvajaju jezik nove sredine i objašnjavaju roditeljima značajke kulture u koju su se doselili

5) **resocijalizacija** – neke promjene uloga zahtijevaju učenje potpuno novih obrazaca ponašanja npr. osoba koja ostaje iznenada paralizirana mora napustiti dotadašnje ponašanje i steći nove navike

ČIMBENICI SOCIJALIZACIJE

Čimbenici (agensi) socijalizacije su one grupe i institucije koje bitno utječu ili u kojima se odvijaju najznačajniji procesi socijalizacije.

1) **obitelj** – u svim društvima obitelj je najznačajniji čimbenik socijalizacije, jer izravno utječena život pojedinca od rođenja pa do zrelosti

2) **škola** – je agens socijalizacije koji u društvu i formalno ima ulogu podučavanja mladih u određenim znanjima i vještinama; uči ih da poštuju autoritet nastavnika, da kontroliraju svoje osjećaje i ponašanja, da budu odgovorni, marljivi itd.

3) **grupa vršnjaka** – zadovoljava različite funkcije: ponajprije, u njima su mladi neovisni o kontroli odraslih; te su grupe važne jer daju djeci iskustvo jednakosti s drugima, a istodobno omogućuju iskustva kao što su druženje, natjecanje, uzajamno razumijevanje

4) **masovni mediji** – tv, radio, filmovi i novine pružaju nam svakodnevno veliku količinu najrazličitijih obavijesti npr. prikazivanje nasilja na tv ne proizvodi nužno nasilno ponašanje kod gledatelja, ali je moguće da povećava toleranciju prema nasilju

5) **ostali čimbenici socijalizacije** – su sve grupe u kojima sudjelujemo prenose norme, vrijednosti, stavove, mišljenja; religijske organizacije, vojska, rekreacijski klubovi, udruge, društveni pokreti su agensi socijalizacije.

I. 3. PROCES DONOŠENJA ODLUKA

Donošenje odluka ili odlučivanje je proces biranja između više mogućnosti. To je temeljni misaoni proces koji se sastoji od prepoznavanja i biranja mogućih rješenja koja vode do nekog željenog stanja. Odlučivanje rezultira odabirom akcije koju treba poduzeti ili strategije koju treba primijeniti u praksi.

Faze donošenja odluka

Kroz svoje radne zadatke, radni asistenti će morati donositi i odluke koje će se direktno reflektirati na osobu s invaliditetom, a vezane su za npr. (ne)adekvatnost radnog mjesta, načine prilagodbe radnog mjesta za osobu s invaliditetom, najadekvatnije metode za usvajanje radnih zadataka i sl.Stoga je izuzetno bitno poznavati postupak donošenja odluka, s ciljem prevencije loših odabira za zaposlenu osobu.

Postupak odlučivanja i donošenja odluka mora imati slijedeće faze:

1. identifikacija problema
2. definiranje ciljeva
3. donošenje preliminarne odluke
4. generiranje liste mogućih rješenja
5. evaluacija mogućih rješenja
6. odabir rješenja
7. provođenje odluke u praksi
8. praćenje izvršenja odluke

Svaka ljudska aktivnost od pojednica kad-tad traži donošenje odluke. Odlučivanje, koje je sastavni dio našeg života, misaoni je proces prepoznavanja i biranja mogućih rješenja koja vode do željenog stanja ili cilja. Odluke ili odabir akcije koju trebamo poduzeti ili ideje koju trebamo primijeniti u praksi radi ostvarenja cilja donose i odlučni i neodlučni. Od početne ideje ili dobivene informacije do trenutka kada izbor postaje odluka, katkad prođe dovoljno vremena da prikupimo sve podatke pa nam proces odlučivanja može biti lak i jednostavan. No ako nedostaje i jedan od elemenata,odlučivanje može biti itekakav problem. No, srećom, nije sve tako crno kako se čini. Odlučnost smatramo dijelom nečije osobnosti, a ona je skup trajnih odlika nekog pojedinca, koje se zrcale udosljednosti njegova ponašanja u različitim situacijama. Osobnost je složena jer je kombinacija naslijeđa (gena), okoline (odgoja) i uvjeta za razvoj. U opisu neke osobe možemo još govoriti o temperamentu koji označava način reagiranja pojedinca na različite izazove i situacije, a karakter je sustav svjesnih osobina koje pokazuju kako pojedinac djeluje u vezi s moralnim načelima, normama i shvaćanjima društva u kojem živi. Odlučnost je tako samo jedna osobina, a donošenje odluka proces koji se uči i nije svojstven samo odlučnim osobama.

Ipak, radni asistent mora biti svjestan odgovornosti koju njegova odluka podrazumijeva. Sve odluke dužan je donositi u dogovoru sa zaposlenom osobom, uvažavajući njezine stavove, želje i mišljenja.Također, donesene odluke moraju biti u skladu s očekivanjima poslodavaca, kao i politikom tvrtke.

Test je praksa

Sve su to za vas dobre vijesti, posebice ako sebe smatrate neodlučnima (ili su vas tako 'označili' važni ljudi u vašem životu), jer to znači da možete naučiti ovladati procesom odlučivanja. Pri donošenju odluka držite se sljedećih faza u odlučivanju: prvo, identificirajte problem, a potom moguća rješenja. Nakon toga bilo bi dobro prikupiti činjenice koje vam mogu pomoći pri prosudbi ili evaluaciji je li rješenje pozitivno. Nakon što ste prošli i tu fazu, preostaje vam odabrati i primijeniti ono rješenje za koje vjerujete da je najbolje. Zajednički ste došli do odluke, no tek ćete provođenjem odluke u praksi i praćenjem posljedica stvarno vidjeti jeste li odabrali najbolje. Ovdje cijelom procesu, dakako, nije kraj, jer ćete dobivenim povratnim informacijama zapravo olakšati sebi i drugima život tijekom sljedećeg odlučivanja. Naučili ste (a i dobre i pogrešne odluke daju mogućnost učenja) što daje rezultat.

I onda ćete, bez obzira na to o kojoj je odluci riječ - poslovnoj ili privatnoj, biti u stanju donijeti odluku. Dugoročne odluke, naravno, traže i sigurnost u konačni cilj koji želite postići, stoga je važno znati što doista želite.

Procjena posljedica

Da biste pomogli sami sebi, radite na razvijanju te vještine vježbom. Razvijajte intuiciju kako bi vam pomogla pri bržem ili barem pravodobnom odlučivanju. Pratite i zapisujte (najbolje u dnevnik tijekom ili na završetku dana) kako se nosite s definiranim problemima, kako reagirate dok donosite odluke, a naknadno i kakva je njihova posljedica. Tako ćete naučiti prepoznavati znakove kojima vam vaša unutarnja mudrost pomaže u tom procesu. Ako poštujete ta pravila, stvar je jednostavna, a vi radite pravi posao - na pravi način. Budite pritom kreativni i hrabri. Biti kreativan ne znači uvijek imati fenomenalne ideje, nego je važno razmišljati o više različitih mogućnosti. Pritom svakako budite hrabri, znajući da svaka odluka ima posljedice, ali i opušteni, jer najčešće imamo priliku da se pogreška ispravi. I sjetite se - bolje je donijeti i lošu odluku nego ne donijeti je uopće.
Kod donošenja odluka i traženja mogućih rješenja važno je biti kreativan.

Kreativnost

Svatko može biti kreativan u određenoj mjeri, u zavisnosti da li razvija svoju kreativnost ili ne, jer znatan broj ljudi godinama gubi kreativnost iz svoje mladosti, jer niti ne pokušavaju biti kreativni. Kreativnost nije osobina samo rijetkih pojedinaca. Osoba koja misli da nije kreativna je zapravo osoba koja ne koristi svoje kreativne potencijale. U radu s osobama s invaliditetom nema provjerenog recepta. Poput svakog od nas, i osobe s invaliditetom imaju svoju osobnost. Izuzetno je važno da pristup bude individualiziran. Ponekad će biti možda teško naći najadekvatniju metodu podučavanja ali slušajući osobu o njezinim načinima učenja pomoći će vam u tom procesu. Ono što je primjenjivo na vama i vama smisleno i učinkovito, ne znači da ima istu vrijednost i za druge ljude. Radni asistenti će se jednako tako naći pred izazovom usvajanja novih znanja, kao i pred izazovom prenošenja tih znanja. Ne robujte stereotipima, sve ono što djeluje i polučuje tražene rezultate dobro je i poželjno. Ne pristupajte novim izazovima u strahu.

Vi to možete!

Pregled nekih karakteristika kreativnih ljudi:

- Kreativni ljudi su fleksibilni i nisu skloni autoritetu.
- Kreativni ljudi su prije nadareni nego inteligentni.
- Natprosječna inteligencije nije nužan uvjet.
- Kreativni ljudi imaju pozitivnu sliku sami o sebi.
- Kreativni ljudi suzdržavaju se od iznošenja mišljenja dok ne sakupe sve informacije o problemu.
- Kreativni ljudi su skloniji razmišljanju nego impulzivnosti.
- Kreativni ljudi su emocionalni, osjetljivi su na svijet oko sebe i na osjećaje drugih ljudi.
- Kreativni ljudi su originalni u svojim razmišljanjima.
- Kreativni ljudi su zainteresirani za prirodu problema.
- Kreativne ljude motiviraju izazovni problemi.
- Kreativni ljudi su često nekonformisti i cijene svoju samostalnost.
- Kreativni ljudi nemaju stalnu potrebu biti hvaljeni od grupe.
- Kreativni ljudi vode bogat, ispunjen život.
- Kreativni ljudi su zainteresirani za značenje i utjecaj a ne za male detalje.
- Kreativni ljudi toleriraju dvosmislenost i kompleksnost, te ne vole predvidljivost i red.
- Kreativni ljudi imaju znatiželju mladih i u starijoj životnoj dobi.

I. 4.SLIKA O SEBI / OSOBNI CILJEVI

Slika o sebi sastoji se od **znanja o sebi, vrednovanja sebe te očekivanja od sebe.**

Znanje o sebi

- tjelesno ja - poznavanje vlastitog tijela
- aktivno ja - znanje o tipičnim vlastitim ponašanjima, sposobnostima i mogućnostima
- društveno ja - znanja o pripadanju grupi, o vlastitoj komunikaciji s drugima,
- psihološko ja - poznavanje i razumijevanje osobnih želja, potreba, osjećaja i motiva

Očekivanja od sebe

- stvarno ja - kakav zaista jesam
- idealno ja - želje, nade
- očekivano ja - dužnosti, obveze, odgovornosti

Rezultat **vrednovanja** je samopoštovanje i osjećaj vlastite vrijednosti.

SLIKA O SEBI – VAŽNA PREDNOST

U materijalnom svijetu najjača prednost koju imamo jest slika koju predstavljamo na van. Između ostalog, pomoću nje možemo ulaziti i izlaziti iz uloga koje smo si dodijelili. Slika koju ostavljamo je prva stvar s kojom se ljudi susreću kad ulaze u kontakt s nama. Zbog toga je ona vrlo bitan čimbenik našeg uspjeha na nekom području. Slika o sebi je odraz nas samih.

Zašto je slika o sebi toliko bitna?

Slika o sebi je prvi faktor preko kojeg ljudi stvaraju sliku o nama. Jest da izgleda naoko kao da nije tako, ali ona drugima odaje puno više o nama nego što smo toga svjesni. Dovoljno je samo da pogledamo na koji način i mi sami procjenjujemo druge.

Od čega se sastoji slika o sebi?

Elemenata je jako puno, ali oni najvažniji su:

- način odijevanja
- boje odjeće koje nosimo
- način na koji pričamo
- način putem kojeg se ophodimo s drugima

Iako se na prvu ruku čini da izgled nema velik utjecaj na našu okolinu, ipak bi se trebali malo višeo svrnuti na njega. Od svih navedenih elemenata, način odijevanja je najuočljiviji element naše osobnosti. Izgled je nešto što nam daje kredibilitet u raznim ulogama koje imamo u životu. Sasvim je normalno za očekivati da će primjerice dress code poslovnog čovjeka biti odijelo, a osobe koja ide na spoj nešto opuštenijii i izazovniji način odijevanja. Tako je i sa svim ostalim segmentima. Svaki od njih nalaže svoja pravila odijevanja.

Odjeća i boje koje odijevamo uvelike određuju doživljaj nas samih u očima drugih osoba. U istim situacijama možemo ostvariti puno bolje rezultate ako smo prikladno za njih odjeveni, nego ako nismo.

Način na koji komuniciramo s drugima te naša sposobnost za komunikaciju su osnovni element uspjeha u životu. S obzirom da ne živimo u društvu u kojem si možemo međusobno čitati misli, svoje ideje prenosimo putem komunikacije. Radilo se o verbalnoj ili neverbalnoj komunikaciji bitno je da smo vješti u njoj.

Da bismo mogli reći da znamo komunicirati, između ostalog trebamo biti sposobni komunicirati bilo sa strancem ili s najbližom osobom u našem životu. Dakle, uspjeh u komunikaciji predstavlja mogućnost adekvatnog pristupa osobama s kojima dolazimo u kontakt. Uspjeh koji nam donosi komunikacija bazira se na interesu kojeg uspijevamo zadržati kod druge osobe dok smo s njom uinterakciji. Ljudi jednostavno vole biti okruženi ljudima koji znaju voditi komunikaciju u pravom smjeru. Život im tada postaje zanimljiviji. Samim time ostavljamo sliku samopouzdane i inteligentne osobe.

Samopouzdanje i inteligencija su kvalitete koje su u našem društvu cijenjene. Mnogi od nas, da nas netko pita koje kvalitete želimo da naš partner/ica ima, rekli bismo upravo ove dvije. Jedno istraživanje je čak to i potvrdilo.

Izgrađivanje adekvatne slike o sebi ima puno više prednosti nego što si možemo i zamisliti. Slika osebi je sastavni dio izgradnje identiteta koji su neophodni za funkcioniranje na svakom životnom segmentu. Ona je puno više od generalnih crta u kojima je opisana. Kad govorimo o izgledu, tu nije stvar samo u odjeći koju nosimo, već i na mirisu kojeg koristimo, frizuri koju imamo, izgledu kože,izboru šminke, načinu na koji se češljamo, smislu za estetski dojam našeg fizičkog izgleda,kombiniranju boja, naglašavanju detalja i slično.

Da bismo znali koju sliku o sebi trebamo izgraditi, bitno je da znamo kojim se životnim putem želimo kretati. Ovdje se već radi o pitanju našeg lifestylea. Da bismo znali koji lifestyle želimo živjeti, trebamo znati kako smo odlučili živjeti. Odluka o načinu života je jako bitna. Ako nismo sposobni odlučiti kako želimo živjeti, nećemo biti sposobni izgraditi svoj life style, jer nećemo imati osnovu za izgradnju istog.

Lifestyle je pitanje izbora koji nam se neprestano nudi. Kad ne bismo imali izbora u životu, ubrzo bi nam postalo dosadno. Međutim, iako imamo mnoštvo izbora mnogi od nas ga ne koriste previše.Mnogi od nas se kreću ustaljenim putovima koji sežu daleko u prošlost, koje su stvorili naši davnipreci i koji nisu ništa drugo doli nastavljanje tradicije ili se priklanjaju društvenim odrednicama sretnog života. S izborima koji nam se nude spoznajemo sve sposobnosti koje imamo i sve mogućnosti koje nam se nude, a uz pomoć kojih možemo rasti i s pomoću kojih možemo eksperimentirati.

Da nam je život jednosmjerna cesta s koje se ne možemo pomaknuti, ne bi se nikada mogli promijeniti. Upravo zato i imamo pravo izbora na potpunom raspolaganju. Svjesnim izborom možemo stvoriti odluke koje će ostaviti pozitivan učinak na naš životni stil, ali samo ako znamo što predstavlja naš životni stil. Mogućnost izbora nam daje mogućnost usmjeravanja stvari u životu. Sve dok ne počnemo sami odlučivati o svom životu, osjećat ćemo se kao da nam ga netko drugi ili nešto drugo usmjerava. Na kraju priče, ipak svatko od nas sam sebi kroji svoju sudbinu.

Isključivo vlastitim konstruktivnim odlukama možemo izgraditi svoj život, nešto novo, veće i bolje za nas i našu okolinu. Bitno je da uočavamo izbore koji nam se nude. Mogućnosti je mnogo, pitanje je samo da li ih vidimo. Samo mi sami možemo izabrati i izgraditi život kakav želimo. Ako nikada ne probamo, nikada nećemo niti znati što sve možemo.

Pitanja koja je poželjno postaviti:

- Kakav dojam ostavljam na druge?

- Kakva osoba želim biti?

- Što me koči u tome da dosegnem sliku osobe kakva želim biti?

- Kako način odijevanja utječe na pojedine segmente mog života?

- Što trebam promijeniti u načinu svog odijevanja?

- Da li znam kvalitetno komunicirati?

- Koje vještine trebam usvojiti da bih to znao/la?

- Tko odlučuje o mom životu?

- Kakav život želim živjeti?

- Da li uočavam mogućnosti koje mi se nude?

- Koji životni stil bi mi trenutno najbolje odgovarao?

- Da li si dopuštam pravo izbora?

- Ako ne, zašto?

ŠTO JE SAMOPOŠTOVANJE?

"Samopoštovanje je sklonost da sami sebe doživljavamo kao sposobne da se nosimo sa izazovima koji su pred nama i da zavrijeđujemo poštovanje."

"Samopoštovanje je zapravo tiho povjerenje u vlastite potencijale."

"Samopoštovanje je cijenjenje vrijednosti onog što je stvoreno u nama."

"Samopoštovanje je spoznajni proces ocjenjivanja vlastite sposobnosti i emocionalan proces osjećanja vlastite vrijednosti.»

INVENTURA SAMOPOŠTOVANJA

Zaokružite tvrdnje koje su TOČNE za vas:

1. Imam definirane ciljeve koje želim postići
2. Uživam raditi stvari za svoje zadovoljstvo bez ohrabrenja i pohvale
3. Osjećam se slobodnim da izrazim svoje prave osjećaje
4. Uživam u vlastitom razmišljanju o problemima i vlastitom odlučivanju
5. Mogu priznati greške i poraze bez da se osjećam kao gubitnik
6. Mogu prihvatiti razlike u mišljenju bez da se osjećam ponižena
7. Mogu primiti poklon ili kompliment bez zbunjenosti i osjećaja da se moram opravdavati ili dati nešto u zamjenu
8. Mogu se smijati sam sebi bez osjećaja manje vrijednosti
9. Slobodan sam izraziti svoja mišljenja i uvjerenja čak i kad se razlikuju od mojih kolega
10. Mogu biti sam i ne osjećati se izolirano
11. Mogu drugima dozvoliti da budu u pravu ili krivu bez osjećaja da ih moram ispraviti
12. Mogu cijeniti i uživati u uspjesima drugih
13. Mogu ispričati priču o sebi bez želje da se hvalim ili napuhavam
14. Važno mi je zadovoljiti druge ljude
15. Volim nove izazove i prema njima se odnosim sa samopouzdanjem
16. Preuzimam odgovornost za vlastite postupke bez da okrivljujem okolnosti ili druge ljude
17. Lako i prirodno upoznajem nove prijatelje
18. Vjerujem ljudima
19. Mogu identificirati nekoliko svojih jačih osobina
20. Nije mi problem postavljati pitanja ili tražiti pomoć kad mi je potrebno
21. U principu ne brinem i ne bojim se što budućnost donosi

GRAĐENJE VLASTITOG SAMOPOŠTOVANJA

Mnoge osobe imaju problem sa samopoštovanjem. Pozitivna slika o sebi i veća razina samopoštovanja pozitivno utječe na različite aspekte funkcioniranja. Pozitivna slika o sebi ima izuzetno važnu ulogu u nadilaženjima raznih izazova, dok nisko samopoštovanje onemogućuje osobama ostvarenje uspjeha u skladu sa njihovim sposobnostima. Osobe koje nemaju pozitivnu sliku o sebi teže se nose sa svakodnevnim situacijama, često umanjujući svoju uspješnost bez obzira kolika ona bila. Mnogobrojna istraživanja povezuju visoko samopoštovanje s dobrim akademskim postignućima, te uspješnim socijalnim funkcioniranjem.

Osobe s invaliditetom često ne postižu visok stupanj izobrazbe, a sa socijalnim funkcioniranjem također imaju teškoća, što ih stavlja u rizik snižene razine samopoštovanja. Niska razina samopoštovanja često dovodi do povlačenja u sebe, depresije, konzumacije alkohola,promiskuitetnog ponašanja, delikventnog ponašanja, lošeg uspjeha u obrazovanju, loših odnosa,poremećaja prehrane i sl. Nije sasvim utvrđeno je li ono uzrok ili posljedica spomenutih poremećaja ali činjenica jeste da postoji povezanost između niskog samopoštovanja i navedenih poremećaja. Od svih procjena koje donosimo u životu, procjena samog sebe jedna je od najbitnijih. Samopoštovanje značajno utječe na sve segmente našeg života.

Način na koji procjenjujemo ono što jesmo, vlastitu vrijednost utječe na naše ponašanje tijekom našeg života. Naše ponašanje ne ovisi samo o nama samima, već prozlazi iz reakcija drugih ljudi u našoj okolini. Kako smo i prije spomenuli, osobe s invaliditetom pripadaju i dalje marginalnim skupinama, te su nažalost, žrtve iskrivljenih stavova, neznanja i predrasuda. Između ostalog, zadatak radnog asistenta je razvijati pozitivnu sliku o sebi kod osoba s invaliditetom, pružajući mu ne samo podršku na radnom mjestu, već prvenstveno ono ljudsku i prijateljsku. Osnaživanje osobe sinvaliditetom na ovom području, zasigurno će dovesti i do boljih radnih rezultata.

OSJEĆAJ SIGURNOSTI

- Preuzmite odgovornost za vlastitu sreću
- Preoblikujte svoj stav
- Dobro iskoristite vrijeme
- Shvatite što se od vas očekuje
- Nosite se sa stresom u svom životu

OSJEĆAJ IDENTITETA

- Prihvatite tko ste
- Provjerite što vam stoji na putu do uspjeha
- Iskoristite svoje jake strane
- Definirajte svoja očekivanja
- Funkcionirajte na svjesnom nivou

OSJEĆAJ PRIPADANJA

- Unaprijedite komunikacijske vještine
- Otvorite sebe prema drugima
- Razvijte sposobnosti suradnje
- Ojačajte vašu grupu za potporu
- Stvorite atmosferu
- Posvetite vrijeme pomažući drugima

OSJEĆAJ SVRHE

- Proširite svoju zonu sigurnost
- Ispitajte svoje poimanje neuspjeha
- Odgovorite na izazove
- Postavite si ciljeve
- Obavežite se postizanju svojih ciljeva

OSJEĆAJ OSOBNE SPOSOBNOSTI

1. Obavežite se postizanju svojih ciljeva
2. Zadržite pozitivan stav
3. Ne postavljajte si granice
4. Ulažite u stalan rast
5. Budite najbolji što možete biti!

ŠTO MOTIVIRA ZAPOSLENE

<u>Rang lista nadređenih</u>

1. Dobra plaća
2. Sigurnost posla
3. Dobri radni uvjeti
4. Strah

Rang lista zaposlenih

1. Osjećaj da su cijenjeni
2. Osjećaj da su važni u pridonošenju uspjehu
3. Imam nekog tko me razumije i koristi moje snage
4. Sigurnost posla
5. Dobra plaća
6. Interesantnost posla
7. Mogućnosti napredovanja

OSOBNI CILJEVI

Ciljevi nisu razmišljanja o željama

Čini se da postoji puno nedoumica oko toga kako razlikovati postavljanje ciljeva i planiranje od dobrog starog pozitivnog razmišljanja o onome što želimo. Obično možete čuti ljude kako govore oosobnim ciljevima i nalaženju entuzijazma kao o nečemu vrlo ohrabrujućem.
Svi bi trebali imati postavljene ciljeve. Međutim, kada upitate ljude koje strategije koriste za dosezanje ciljeva nije neobično čuti izjave poput:"Pa, trudim se…" Njihove su namjere dobre, ali jednostavna istina glasi da pokušavanje i „trudim se" nisu strategije. Ustvari, to je obično kombinacija pozitivnog razmišljanja o onome što želimo s poduzetom količinom uloženog truda.

Što je realizacija?

Većinu vremena jednostavno pokušavanje rezultirat će malim ili nikakvim napretkom. Čak i ako se dogodi malo napredovanje rezultati će biti kratkoga daha. To pripomaže kreiranju povratne sprege koja može ustvari sprječavati našu volju za postavljanjem osobnih ciljeva. Na kraju krajeva, ako nikad ne uspijete u dostizanju namjeravanog rezultata, u čemu je onda poanta ponovnog pokušavanja?

Razmislite o ovome na trenutak. Ne samo da manjak srčanosti u naprezanju dovodi do razočaravajućeg učinka, nego i guši osobni entuzijazam u dostizanju nekih budućih ciljeva. Ako se ovakav uzorak nastavi, može se manifestirajući ograničavajućim vjerovanjima o tome što osoba može, a što ne može učiniti, odnosno za što je sposobna.
A, zamislite, sve je započelo dobrim namjerama.

Ono što je vrlo važno, u radnom procesu, moraju postojati dogovoreni rezultati.

Namjera nije dostatna!

Ljudi koji su uspješni u postavljanju i dostizanju svojih osobnih ciljeva razumiju da je u cijelu priču uključen određeni proces, a taj proces može se duplicirati. Oni prepoznaju da dostizanje ciljeva uključuje nekoliko faza i da uspjeh dolazi praćenjem procesa od jednog nivoa k drugom.Preskočimo li samo jedan od potrebnih koraka, cijeli se proces raspada.

Pozitivno razmišljanje, s druge strane, uključuje željeni ishod ali nema pouzdane strategije za dostizanje tog ishoda. Velika je razlika između želje da se nešto dogodi i slijeđenja sistematskog pristupa da bi se to uistinu i dogodilo.

Nismo rođeni sa životnim vještinama, treba ih naučiti!

Proces uključen u uspješno postavljanje i dostizanje ciljeva je nešto što svatko može naučiti. Ako vaši napori da dostignete osobne ciljeve nisu urodili plodom kojem ste se nadali, velika je vjerojatnost da niste dobro razumjeli proces. Zato, molim vas, nemojte pasti u zamku razmišljanja kako jednostavno nemate što je potrebno kako biste ostvarili cilj. Umjesto da uzimate stvari osobno,prepoznajte činjenicu da većina nas nije nikada bila poučena strategijama dostizanja ciljeva. Dobra vijest je da kada jednom usvojite potrebne informacije i upotrijebite ih možete očekivati dramatične pomake u postignutim rezultatima. Također, sve potrebne informacije sadržane su u prethodnom poglavlju. Ukoliko je potrebno, proučite ih ponovno ili zatražite dodatno pojašnjenje i pomoć pri razumijevanju.



Kako naučiti ove vještine?

Nekoliko je načina usvajanja vještine postavljanja ciljeva ili bilo kojeg drugog područja osobno grazvoja.

Pogledajmo nekoliko njih na raspolaganju.

1) Kopirajte uspjeh.

Jedan od najboljih načina da naučimo biti uspješni u bilo kojem području jest da nađemo ljude koji već imaju dobre rezultate i da ih oponašamo. Znate li nekoga tko je uspješan u dostizanju ciljeva? Zašto ne biste proveli neko vrijeme s tom osobom? Ako usvojite njen način mišljenja i činite stvari na isti način poput nje, trebali biste polučiti sličan rezultat.

2) Pokušaj i pogreška.

Htjeli vi to ili ne, većina života svodi se na pokušaje i pogreške. Bez obzira na to kako pokušali povezati zajedno potrebne informacije, uspjeh ipak zahtijeva postavljanje određenih prilagodbi. Prikupljanje djelomičnih informacija tu i tamo, a potom korištenje onoga što smo naučili da bismo osmislili osobnu strategiju može biti nagrađujuće. Kako god, ipak trebamo testirati naše zamisli prije no što saznamo hoće li funkcionirati ili neće. To je uobičajen pristup osobnom razvoju i ima važnu ulogu u procesu učenja.

3) Napravite plan i slijedite ga

Ako možemo naći pouzdan, korak po korak plan koji objašnjava koje vještine trebamo, a bez izostavljanja bitnih informacija, možemo jednostavno slijediti upute. Ovo je vrlo popularna mogućnost za učenje. Ovaj priručnik sadrži dovoljno relevantnih informacija da biste naučili cijeli proces.

4) Podesite vaše ciljeve i ostvarite ih

Ovisno o izabranom pristupu, važna stvar je da radite puno više od pukog pokušavanja dostizanja ciljeva. Svaki cilj zahtijeva podešavanje, a potom i akciju potrebnu za uvrštavanje sistematskog plana koji će proizvesti željeni rezultat. Uvijek imajte na umu da je učenje efektnog postavljanja i dostizanja ciljeva životna vještina, a vještine obično zahtijevaju ulaganje dodatnog vremena. Kao i kod svake druge vještine, kako budete iskusniji u postizanju ciljeva, lakše će biti postizanje namjeravanog učinka.

I. 5. ORGANIZACIJSKA SOCIJALIZACIJA

KLJUČNE PERSPEKTIVE I PRISTUPI

Organizacijska socijalizacija predstavlja proces pristupanja pojedinca organizaciji, gdje pojedinac prolaze i kroz proces organizacijske socijalizacije uči o kulturi organizacije, odgovornostima i zahtjevima posla, ali i socijalnim vezama i odnosima unutar postojeće organizacije. S obzirom na kompleksnost samog procesa te njegovu važnost za pojedince, ali i samu organizaciju, nužno je razumijevanje ključnih perspektiva i pristupa organizacijskoj socijalizaciji.

Kao što pojedinci bivaju socijalizirani u društvo, tako su socijalizirani i u organizacije u koje se zapošljavaju ili nove grupe kojima pristupaju. Zapošljavanjem u nekoj organizaciji pojedinac postaje dijelom te organizacije, pridonose i ostvarivanju organizacijskih ciljeva, ali postaje i dijelom zajednice koju čine svi zaposleni u organizaciji, pa se tako govori o organizacijskoj socijalizaciji.Organizacijska socijalizacija predstavlja proces kroz koji novopridošli članovi uče o kulturiorganizacije, o svojim odgovornostima te o prihvatljivim načinima ponašanja. Odnosno, to je proces kojem je konačni cilj dobivanje i uspješno ispunjavanje određene uloge pojedinca u organizaciji.

POJAM I ULOGA

Organizacijska socijalizacija predstavlja proces kojim novopridošli članovi organizacije uče norme i uloge koje su potrebne za funkcioniranje i djelovanje u grupi ili organizaciji. To je proces učenja u kojem novi članovi moraju pribaviti nova znanja, postavke i vrijednosti. Također predstavlja primarno sredstvo kojim organizacija prenosi, odnosno komunicira organizacijsku kulturu i vrijednosti novim članovima organizacije. Socijalizacija se stoga promatra i kao jedan od ključnih faktora u usvajanju organizacijske kulture. To je proces kojim novi članovi organizacije uče i usvajaju uloge, vrijednosti, pravila i norme ponašanja uže i šire grupe, odnosno organizacije kojoj pripadaju. Konkretnije, to je proces kroz koji se utječe na individualno ponašanje, vrijednosti, stavove i motive kako bi se pojedinci prilagodili i uskladili s onim ponašanjima koja se smatraju poželjnima u određenoj socijalnoj ili organizacijskoj situaciji. Riječ je zapravo o procesu prilagodbe na određenu sredinu,njezinu kulturu i norme u kojem novi članovi postupno uče što se od njih očekuje i što je poželjno i primjereno, a što nepoželjno i neprimjereno ponašanje u određenoj sredini.

Feldman navodi kako zapravo kroz sam proces socijalizacije dolazi do tri temeljna tipa promjena, odnosno da se organizacijska socijalizacija javlja kroz:

1.) socijalizaciju kao prihvaćanje seta prihvatljivih modela ponašanja;

2.) socijalizaciju kao razvoj radnih vještina i sposobnosti

3.) socijalizaciju kao prilagodbu normama i vrijednostima radne grupe.

Važan cilj socijalizacije je pomoć novopridošlim članovima organizacije da se uspješno asimiliraju i usklade s organizacijom. Općenito, za uspjeh socijalizacije potrebno je postizanje visoke razine dva tipa sklada, sklada pojedinca i posla koji obavlja, te pojedinca i organizacije. Naime, novopridošli članovi moraju pribaviti znanje i vještine potrebne za izvršenje njihovih zadataka i uloga. Taj sklad poznat je kao sklad pojedinac-posao, odnosno odnosi se na sklad između znanja, vještina i sposobnosti pojedinca te zahtjeva njegova/njezina posla.
Novopridošli članovi također moraju naučiti vrijednost i vjerovanja koja su važna za grupu i organizaciju. Ovaj sklad označava se kao sklad pojedinca i organizacije i odnosi se na sklad između vlastitih vrijednosti pojedinca i vrijednosti organizacije.

Moguće je da se neki procesi odvijaju i prije nego započne članstvo u organizaciji dok se neki odvijaju nakon što novi član uđe u organizaciju. Štoviše, socijalizacija je kontinuirani proces zbog stalne interakcije s ostalima na radnom mjestu. Međutim, postoje snažni razlozi koji podupiru da je socijalizacija najsnažnija tijekom određenih razdoblja članstva u nekoj organizaciji, poput onih kadje netko promoviran ili dodijeljen u novu radnu grupu, a posebice prilikom pridruživanja organizaciji.

Procesom ulaska u organizaciju ili novu radnu grupu zaposleni su izloženi novim vrijednostima kroz modele ponašanja s kojima su u interakciji, kroz treninge koje imaju i kroz ponašanje koje se nagrađuje ili kažnjava. Ako se od njih očekuje da prihvate ove vrijednosti, onda je ključno da poruke reflektiraju temeljne vrijednosti organizacije.

Kao što navode Sikavica, Bahtijarević -Šiber i Pološki Voki (2008.) svaka organizacija ima svoje standarde vezane uz to štoje adekvatna i dobra radna uspješnost, poželjne socijalne interakcije na poslu, odnos prema menadžeru, stavove prema radu, kolegama, klijentima, odijevanje, izgled i ostalo. Novi članovi moraju naučiti i prihvatiti te standarde, načine ponašanja, vrijednosti i stavove na kojima se temelje kako bi postali uspješni i prihvaćeni članovi. Kad god se ljudi pridružuju nekoj organizaciji, moraju se odreći dijela vlastite slobode djelovanja i prihvatiti vrijednosti i norme ponašanja te organizacije ako žele u njoj ostati i biti prihvaćeni. Postupkom socijalizacije novopridošli članovi prihvaćaju novu socijalnu dimenziju unutar organizacije koja se sastoji od socijalnog identiteta i obveza.

Socijalni identitet odnosi se na veze koje zaposlenik stvara s ostalima u organizaciji (kao osobama), dok se obveze odnose na napore koje poduzima da bi (zajedno s ostalima) postigao krajnji organizacijski cilj.

Kad je socijalizacija efikasna, novopridošli članovi razumiju i prihvaćaju organizacijske vrijednosti i norme. To omogućuje preživljavanje organizacijske kulture, budući socijalizacija osigurava kontinuitet središnjih vrijednosti i normi, pružaju i novim članovima okvir za djelovanje u njihovoj radnoj okolini te koordinaciju s drugim članovima organizacije.

KLJUČNE PERSPEKTIVE I PRISTUPI

Organizacijska socijalizacija, kao što je prethodno navedeno, predstavlja proces kojim pojedinac čini prijelaz od "autsajdera" do potpunog člana organizacije. Postavlja se pitanje što to pojedinac mora naučiti da bi ovaj prijelaz učinio uspješnim?

Definirajući organizacijsku socijalizaciju primarno kao proces kojim se zaposleni prilagođavaju novim poslovima i organizacijskim ulogama, mnogi autori u svojem radu naglasak stavljaju na specifične domene i područja koja se uče tijekom procesa socijalizacije, stavljajući tako naglasak nasadržaj procesa organizacijske socijalizacije.

Područja odnosno domene organizacijske socijalizacije uključuju tako:

1. uspješna izvedba - učenje o izvršavanju radnih zadataka koji su sastavni dio posla
2. ljudski potencijali – uspostavljanje uspješnih i zadovoljavaju ih radnih odnosa s ostalim članovima organizacije
3. politika – učenje o odnosima moć i i politike unutar organizacije
4. jezik – učenje profesionalnih i tehničkih izraza i žargona karakterističnih za neku organizaciju
5. organizacijski ciljevi i vrijednosti – učenje o specifičnim ciljevima i vrijednostima organizacije
6. povijest – učenje o organizacijskoj tradiciji, običajima i mitovima kao i ritualima koji pomažu razumijevanju koji su tipovi ponašanja prihvatljivi u pojedinim situacijama

Razdoblje ulaska u organizaciju i proces socijalizacije okarakterizirani su sa strane pojedinca procesom stvaranja slike o organizaciji kroz koji novopridošli članovi poimaju, interpretiraju i odgovaraju na novu okolinu.

U tom procesu Morrison (1993.) navodi kako novopridošli članovi organizacije pribavljaju nekoliko tipova informacija:

1. informacije vezane uz obavljanje zadataka radnog mjesta pojedinca
2. referentne informacije koje se odnose na informacije o nečijoj ulozi
3. normativne informacije, odnosno informacije o normama unutar organizacije, te u konačnici novopridošli članovi prikupljaju i
4. socijalne informacije, odnosno informacije o razini socijalne integracije u njihovoj primarnoj radnoj grupi

PROCES I ISHODI ORGANIZACIJSKE SOCIJALIZACIJE

Proces organizacijske socijalizacije moguće je promatrati preko dvije različite perspektive:

1. perspektive organizacije

2. perspektive novopridošlog člana organizacije. Promatrajući s aspekta organizacije fokus je na fazama procesa socijalizacije kroz kojeg zaposleni prolaze, te taktikama socijalizacije koje organizacija koristi kako bi novopridošli članovi što lakše prošli kroz navedene faze procesa socijalizacije. Promatrano s aspekta novopridošlog člana, fokus je na načinima kako novopridošli članovi uče i poimaju novu organizacijsku okolinu.

Jedan od najpoznatijih modela organizacijske socijalizacije razvio je Feldman (1976., 1981.) nastoje i prikazati socijalizaciju u terminima faza kroz koje novopridošli članovi prolaze prilikom procesa socijalizacije. Prikaz modela dan je u nastavku.

Prva faza označena je kao faza očekivanja, te se odnosi na proces koji se odvija prije nego pojedinci pristupe organizaciji. Potencijalni zaposlenici stvaraju očekivanja o poslu, prikupljajući informacije o organizaciji, ocjenjuju i organizaciju i odlučuju o mogućoj pripadnosti određenoj organizaciji. Također, Robbins i Judge (2009.) navode kako u ovoj fazi pojedinac stiže suspostavljenim skupom vrijednosti, stavova i očekivanja, te da ova faza obuhvaća i sva znanja i vještine koje je osoba stekla prije stupanja u organizaciju kroz učenje i svoje prethodno iskustvo.
Nakon procesa selekcije i ulaska pojedinca u organizaciju, kao njenog službenog člana, započinje faza susreta. Ova faza predstavlja, prema Feldmanu, razdoblje u kojem novozaposleni počinju vidjeti organizaciju kakva ona zapravo jest i nastoje postati njeni aktivni članovi. U ovoj fazi pojedinci vide koliko se zapravo posao i organizacija razlikuju od njihova očekivanja o poslu, suradnicima, nadređenima i općenito samoj organizaciji. To je razdoblje kada novopridošli članovi uče o novim zadacima i očekivanjima, uspostavljaju nove interpersonalne odnose sa ostalim članovima organizacije, razjašnjavaju svoju ulogu u organizaciji te evaluiraju svoj napredak uorganizaciji. Često se događa da očekivanja pojedinaca još nisu u skladu s stvarnom situacijom uorganizaciji, te tako novozaposleni prelaze u sljedeću fazu socijalizacije, fazu promjene i prisvajanja. U ovoj fazi pojedinac prihvaća nove uloge u pogledu obavljanja zadataka te se prilagođava i prisvaja pravila organizacije, prilagođujući se kulturi organizacije. Prihvaćajući kulturu organizacije pojedinac počinje razumjeti cjelokupan sustav organizacije, pravila, poželjne postupke i prakse koje su formalno, ali i neformalno postavljene, nadilaze i tako samo puko prihvaćanje vlastitih zadataka unutar organizacije.

Nakon dostizanja ove faze može se smatrati da je pojedinac prošao kroz proces socijalizacije, odnosno da je prihvatio vrijednosti, ciljeve i pravila organizacije, te razumije i prihvaća norme organizacije. Novi se članovi osjećaju prihvaćenima od svojih kolega kao pojedinci kojima se može vjerovati. Osjećaju samopouzdanje zato što imaju sposobnost uspješnog obavljanja posla. Pojedinci znaju koji će se kriteriji koristiti za mjerenje i ocjenjivanje njihova rada, što se od njih očekuje i da ih organizacija tretira kao ravnopravnog člana koji uspješno obavlja svoje zadatke.

Ujedno, dok navedene faze prezentiraju općeniti proces socijalizacije, iskustva pojedinaca, kao i trajanje pojedinih faza nisu isti za sve pojedince. Neki pojedinci mogu se osjećati isključenima i kao rezultat toga ne priključiti se pojedinoj organizaciji ili ju ubrzo i napustiti. Kod osoba s invaliditetom, taj rizik može biti povećan, posebice ako se radi o dugotrajno nezaposlenoj osobi.

Naime, prema Feldmanovu modelu, kad su novi članovi uspješno prošli proces socijalizacije, imaju tendenciju postizanja viših razina zadovoljstva poslom, interne motivacije i uključenosti u posao. Bitno je samo napomenuti da kao i kod odlaska iz organizacije, ovi ishodi mogu biti pod utjecajem i brojnih drugih faktora te stoga nisu savršeni pokazatelji socijalizacije.

Organizacijska socijalizacija predstavlja proces kojim pojedinac prolazi kada postaje dijelom neke organizacije ili radne grupe. Uvođenje pojedinca u organizaciju kompleksan je i zahtjevan proces koji pred pojedinca i organizaciju postavlja zahtjeve za međusobno razumijevanje i prilagođavanje. Radni asistent ima ključnu ulogu u ovom procesu. Pojedinac pruža svoje vještine i znanja, prilagođavajući i stvarajući svoj novi socijalni identitet i obveze, postajući tako punopravni članorganizacije koji uspješno obavlja postavljene mu uloge.

Bitno je samo uvažavati da je to dvosmjeran proces i rezultat uravnoteženja kompleksne interakcije između taktika socijalizacije koje organizacija koristi i procesa traženja informacija novopridošlih članova organizacije, što pred radnog asistenta stavlja obvezu angažiranog i sveobuhvatnog obavljanja ovog složenog zadatka.



I. 6. RADNA SOCIJALIZACIJA

Svakodnevni radni zadatak, upravljanje uredom/radnim mjestom, osnovni je naš posao koji se upravilu sastoji od niz različitih zadataka, čak ponekad i dijametralno suprotnih, i u pravilu najčešćezahtijevaju određenu hitnost uz istovremeno komunikaciju i suradnju s velikim brojem ljudi. Za sveto, naša je sposobnost i mudrost primjena vlastitih komunikacijskih i organizacijskih vještina,prilagodljivost situacijama, samopouzdanje, samokontrola, snalažljivost i u konačnici uspješnoobavljen posao.

Kako bi upravljanje radnim mjestom postavili na višu razinu, a time postigli puno većuorganiziranost i uspješnost, dobro bi bilo primijeniti načelo „biti u pravo vrijeme, na pravom mjestui činiti prave stari"! To znači, u svakom momentu koristiti svoje iskustvo, znanje i vještine kakobismo postigli osnovna načela uspješnog ureda kao što su: jednostavnost, preglednost,ekspeditivnost, jednoobraznost, ekonomičnost i točnost.

Naše kompetencije, kao što su znanje, vrijednosti, vještine, motivi, uvjerenja i posebno kreativnostmoramo usmjeriti ne samo na posao, već i na svakodnevne obiteljske, prijateljske i ostale obveze iokruženja u kojima radimo i živimo.
Što ćemo koristiti u poslovnom, a što u privatnom životu, ovisi o nama samima i vrsti posla kojiradimo. Sve to od nas zahtijeva izvrsnost u smislu kako i na koji način ćemo graditi stupanj svojekompetencije.

Što mislim reći? Naime, prekrasna je ona misao Sun Tzua o mudrosti, koju bi mogli također upotrijebiti u opisu stvaranja i postizanja izvrsnosti, samo zamijenivši riječ mudrost s pojmom izvrsnost i dobit ćemo prekrasnu misao, da je „izvrsnost kao putovanje niz planinu. Do izvrsnosti možemo doprijeti tek kad shvatimo da ono što se vidi s vrha planine nije jednako onome što vidimo s njezine sredine ili podnožja. Ova spoznaja ruši naše predrasude, otvara nam duh za usavršavanje i uči nas da poštujemo ono što u početku ne možemo sami vidjeti".

Osobni pristup poslu, kroz primarni oblik poštovanja i prikazivanje profesionalnosti u stvaranju poslovnih odnosa najvidljivije možemo prikazati svoju profesionalnost i visoku razinu poslovne kulture.
Osobe s invaliditetom jednako tako trebaju težiti izvrsnosti.

Kako postići izvrsnost!?

Pored „putovanja niz planinu" na osobnoj razini puno možemo postići stalnom edukacijom oposlovnim vještinama što je danas imperativ svakog od nas, a i povećanje osobne konkurentnosti za sve složenijim i odgovornijim poslovima u ovim tržišnim i poslovnim uvjetima.
Danas, u vremenima opterećenja i vremenskog i poslovnog, obaveza obiteljskog života, opće žurnosti i svemoguće strke, teško je ponekad u sebi pronaći mir i „hladnokrvnost" kako bismo onošto radimo napravili sigurno, dobro, na vrijeme i bez greške. Teško je to ponekad, no iskustvo, ali i greške koje nam se u takvim situacijama dogode, moguće je ispraviti, jer na iskustvu i greškamaučimo. Najpoznatiji primjer je onaj prekrasne Marie Curie koja je sve uspjehe upravo postigla na pokušajima i pogreškama i uvijek je govorila: „Ničega se ne treba bojati, već treba razumjeti.Vrijeme je da počnemo više shvaćati kako bi se što manje bojali".

To ne znači da moramo biti perfekcionisti, bojati se započeti s poslom ako mislimo i bojimo se da ga nećemo uspješno, ili bez greške, riješiti. Ne, mi samo moramo svoje kompetencije usmjeriti prema najboljem mogućem rješavanju svakodnevnih poslova i radnih obaveza i uspješnom završetku radnog dana.

Iz svega što volimo i radimo, iz svog slobodnog vremena, ukoliko ga pronađemo, ili aktivnostima udruštvu kroz sudjelovanje u radu nekih od organizacija civilnog društva, bavljenja sportom i sportskim aktivnostima, odlazak s prijateljicama na zajedničku kavicu, treba iznalaziti i crpiti snagu i ideje kako da u životu svoju izvrsnost dopunjujemo i nadograđujemo, a svoju kreativnost razvijamo u svim pravcima.

Edukacija, najvažniji pokretački alat

Suvremeno društvo svojim zahtjevima prilagođavanja traži i dosljednost u poštivanju poslovne kulture, koja je sastavni dio svakog poslovnog kodeksa, koji korespondira kroz sve situacije naradnom mjestu, u smislu jasno definirane i prilagođene primjerene komunikacije, a sve na razini poslovne izvrsnosti, što znači ovladavanje svim kategorijama koje tu izvrsnost čine!

Današnje vrijeme, bez obzira na našu zauzetost (i poslovnu i privatnu i društvenu) nudi nam izvrsne mogućnosti različitih vrsta obrazovanja i doedukacija, kao najvažnijeg pokretačkog alata ka postizanju određenih ciljeva i napredovanja kroz sve naše kompetencije, kako osobne tako i okruženja u kojemu djelujemo. U konačnici, učinkovitost daljnjeg obrazovanja i nastavaku savršavanja na svim razinama, daje pozitivnu i najbolju kombinaciju zajedničkog poslovnog i osobnog uspjeha.

I. 7. PROCES RADA / KRITERIJI KVALITETE

PROCES RADA

Znanje i vještine radnika su jedan od najvažnijih resursa tvrtke.

U taj resurs treba stalno ulagati, odnosno održavati ga, ali i provjeravati njegovu primjenu i djelovanje na odvijanje procesa. Iz toga proizlazi da treba uskladiti kompetenciju radnika sa zahtjevima posla, odnosno radnog mjesta te pratiti sposobnost radnika za obavljanjem zahtijevanih i postavljenih procesa.

Trajna i odgovarajuća izobrazba, kao i provjera učinkovitosti izobrazbe, najbolja je preventivna radnja tvrtke. Nekada je kvalifikacija stečena u formalnom obrazovanju smatrana jedinim uvjetom za radno mjesto dok je danas uvjet permanentna izobrazba.
Kvalifikacija je samo pretpostavka da netko ispunjava uvjete za obavljanje poslova radnog mjesta.

Kao što su poznati izrazi **cjeloživotno i doživotno obrazovanje**, mogli bi uvesti određeniji izraz - **izobrazba u cijelom radnom vijeku** jer to je jedan od uvjeta za praćenje tehnoloških promjena.

Iz razloga, da svaki radnik mora biti u sustavu izobrazbe i provjere znanja i vještina potrebnih za obavljanje povjerenih mu poslova.

Danas mnoge svjetske kompanije prikazuju svoju vrijednost i kroz intelektualni kapital, koji se definira kao razlika između knjigovodstvene i tržišne vrijednosti, a koji čine zaposleni sa svojim znanjem, iskustvom i vještinama u stvaranju novostvorenih vrijednosti.

Dodanu vrijednost u bilo kojem radnom procesu stvaraju samo ljudi. Pravilno upravljanje ljudskim potencijalom je osnova svakog procesa.

Zato citiramo: *Lee Iacocca: „Sve se poslovne operacije mogu svesti na tri riječi: LJUDI – PROIZVOD-PROFIT.»*

Kriteriji kvalitete svake organizacije su:

- efikasan i efektivan rad, odnosno rad «bez greške»,
- potpuna osposobljenost i odgovornost svih zaposlenih za proces u kojima rade
- izvodenje aktivnosti na vrijeme i kvalitetno od strane svih zaposlenih

Ovih kriterija trebaju biti svjesni radni asistenti, kao i osobe s invaliditetom.

Svi zaposleni trebaju biti svjesni da trebaju :

- imati pozitivan odnos i odgovoran stav prema kvaliteti procesa rada,
- kvalitetno i na vrijeme izvoditi aktivnosti koje su im povjerene i
- stalno inoviraju i unapreduju kvalitetu procesa rada u kojima rade.

Jedino ovakvim pristupom poslu omogućava se dugoročno zadržavanje na radnom mjestu.

1. Koje opće osobine poslodavci najviše cijene?

U tipičnom selekcijskom procesu za popunjavanje radnog mjesta, poslodavci najprije na osnovu pristiglih aplikacija – kojih ima najčešće nekoliko desetaka do stotinjak – odabiru kandidate za intervju. Napisani životopisi zaista su samo kvalifikacije za intervju (ili nekoliko njih) na kojem se donosi odluka o najboljem kandidatu. Jednom na intervjuu, svaki od nekoliko – obično do desetak – kandidata ima skoro jednake šanse za dobiti posao.

U tom trenutku, poslodavci se fokusiraju na procjenu nekih općih osobina zaposlenika. One zaista razlikuju kandidate (koji svi imaju dovoljno dobar životopis) i određuju koliko budući radnik može danas, te koliko će moći sutra, sam i kao dio tima.

Američko udruženje National Association of Colleges and Employers (Nacionalno udruženje fakulteta i poslodavaca) u svom izvještaju Job Outlook 2020 prikazalo je rezultate istraživanje u kojem su poslodavci pitani 'Koje opće osobine kod kandidata za posao smatrate najbitnijima?'

Prvih deset osobina po važnosti bile su:

1. Komunikacijske vještine
2. Poštenje/integritet
3. Timski rad
4. Interpersonalne vještine
5. Čvrsta radna etika
6. Motiviranost/Inicijativa
7. Fleksibinost/Prilagodljivost
8. Analitičke vještine
9. Kompjuterske vještine
10. Organizacijske vještine



II. POSLOVNA KULTURA

II. 1. ŠTO JE TO KOMUNIKACIJA

Komunikacija je proces slanja informacija sebi ili bilo kojem drugom entitetu, najčešće putem jezika. Riječ komunikacija doslovno znači: učiniti nešto općim ili zajedničkim.
Komunikacija je obično opisana prema 3 glavne dimenzije: sadržaju, formi i cilju.
Zajedno, sadržaj komunikacije i forma kreiraju poruke koje se šalju prema cilju. Cilj može biti sam čovjek, druga osoba (u interpersonalnoj komunikaciji), ili drugi entitet poput tvrtke ili grupe."
Komunikacija je razmjena informacija, ideja i osjećaja verbalnim i neverbalnim sredstvima, prilagođena društvenoj prirodi situacije. Komunikacija je proces razmjene informacija preko dogovorenog sistema znakova.
Sve što činimo u životu zahtijeva komunikaciju. I osobni i profesionalni uspjeh često ovise o tome koliko dobro razumijemo druge i koliko dobro drugi mogu razumjeti ono što im želimo prenijeti komunikacijom.
S obzirom na to koliko je važna, a i zato što se vještine komunikacije mogu naučiti, trebali bi se puno više posvetiti upravo tome da naučimo kvalitetno komunicirati.

Proces komunikacije

U procesu komunikacije razlikujemo četiri ključna elementa:

1. Pošiljatelj – inicira/misli osjećaje (poruku); inkodira ih u riječi; šalje poruku
2. Poruka / informacija
3. Medij – glas, tijelo, tehnologija (TV, radio, Internet)
4. Primatelj – dekodira poruku; označava misli/osjećaje kako bi odgovorio; šalje poruku.

Proces komunikacije odvija se u nekoliko faza:

- Potreba za komunikacijom – postavljanje cilja komunikacije
- Prebacivanje misli u oblik prikladan za prijenos poruke – enkodiranje
- Odašiljanje poruke (govorne, pisane, slikovne, govora tijela, tona glasa, uporabe prostora i vremena) – prijenos
- Primanje poruke – prijem
- Pretvaranje poruke u ideje i osjećaje primatelja – dekodiranje
- Potrebe za odgovorom na primljenu poruku – postavljanje cilja komunikacije.

Nužno je da pojedinac razvija vještinu komuniciranja u svim pristupačnim oblicima komuniciranja,jer su zahtjevi za pravodobnim, djelotvornim i istinitim informacijama imperativ suvremenog načina života.

Cilj komunikacije je da i pošiljatelj i primatelj razumiju poruku na isti način.

Razlozi zbog kojih komuniciramo su ti što nekome želimo prenijeti neku određenu informaciju ili možda želimo primiti neku informaciju ili želimo nekome iskazati naše osjećaje, stavove, mišljenja.

Simboli pomoću kojih komuniciramo su riječi koje mogu biti ili napisane ili izrečene, zatim geste, slike i zvukovi.

Komunikacijske kanale kojima poruka putuje od pošiljatelj ka primatelju možemo podijeliti:

1. Obzirom na senzore primanja

- Vizualni
- Auditivni
- Taktilni

2. Obzirom na vrste poruka

- Lingvistička/verbalna (izgovorena ili napisana riječ)
- Neverbalna komunikacija (boja glasa, stav, pogled, kretanje,...)

3. Obzirom na karakter medija

- Prirodni (glas, izraz lica)
- Tehnički (tiskani, elektronički, računalni).

Ljudsko ponašanje neodvojivo je od riječi pa tako dok govorimo riječi istovremeno govorimo tijelom, očima, rukama, tonom, glasnoćom , tj. svim neverbalnim oblicima komunikacije. Vjerodostojnost i istinitost naših riječi potvrđuje usklađenost neverbalnih znakova koje odašiljamo sugovornicima.

Slijedeća važna pretpostavka učinkovite komunikacije jest: nema neuspješne komunikacije. Jednostavno nema. Svaka komunikacija je uspješna, jer ste dobili povratnu informaciju – odgovor, pogled, ignoriranje, radosni osmijeh, potvrđivanje. Kako je uspjeh relativna kategorija koju sami određujemo, najčešće ćemo komunikaciju koja nije završila prema našim željama nazvati neuspješnom.

II. 2. OBLICI KOMUNIKACIJE

Oblici komunikacije su sljedeći:

- interpersonalna komunikacija
- intrapersonalna komunikacija
- govorna komunikacija
- neverbalna komunikacija
- aktivno slušanje
- telekomunikacija
- računalno - posredovana komunikacija.

Interpersonalna komunikacija je proces komuniciranja između dvoje (ili više) ljudi, te je u tijeku komunikacije došlo do povratne informacije.
Obzirom na udaljenost može biti: relativno male udaljenosti (licem u lice), povećane udaljenosti (dovikivanje s brda na brdo), generičke udaljenosti (telekomunikacija upotrebom komunikacijskih tehnologija).
Intrapersonalna komunikacija je usmjerena na mentalni proces koji se odvija unutar pojedinca. Pojedinac stvara, šalje i prima poruku, a tu poruku tumači i oblikuje kroz proces razmišljanja. Intrapersonalna komunikacija obuhvaća čitanje, slušanje, razmišljanje i zaključivanje.

Govorna komunikacija je vokalizacijski oblik ljudske komunikacije. Temelji se na sintaktičkoj kombinaciji leksika i imena koji su izvučeni iz mase vokabulara. Svaka riječ je kreirana iz fonetske kombinacije ograničenog skupa samoglasnika i suglasnika.

Neverbalna komunikacija je način kojim ljudi komuniciraju bez riječi, bilo namjerno ili nenamjerno. Neverbalno ponašanje se koristi za: izražavanje emocija, pokazivanje stavova, odražavanje osobina ličnosti i poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije. Neverbalni znakovi uključuju: izraze lica, ton glasa, geste, položaj tijela ili pokret, dodir, pogled.

Aktivno slušanje znači slušati usredotočeno, s empatijom i prihvaćanjem druge osobe, te slušati odgovorno. Slušanje kao komunikacijska vještina uključuje usmjeravanje pozornosti, interpretiranje i pamćenje onogo što smo zaista čuli.

Telekomunikacije su način obavljanja komunikacija na daljinu s pomoću elektro-mehaničkih metoda: telegraf, faks, telefon, internet. Telegraf se više ne koristi, razvojem modernih načina komunikacije.

Računalno posredovana komunikacija stvorena je razvojem komunikacijskih i informacijskih tehnologija. Omogućena je različitim sustavima, poput elektroničke pošte, chatova, društvenih mreža, aplikacija. Računalno posredovana komunikacija može biti u obliku jedan-na-jedan ili jedan-na-mnogo, dakle korisnici mogu komunicirati u dvoje ili mogu komunicirati grupno.

II. 3. POSLOVNA KOMUNIKACIJA

Učinkovita poslovna komunikacija je vrlo bitna za osobnu i poslovnu produktivnost
Dobra komunikacija na radnom mjestu čini temelj odnosa među kolegama. Kako značajan dio vremena provodimo u radnom okruženju, komunikacija je bitna za održavanje mira i harmonije na poslu. Kako postati učinkovit u komunikaciji s kolegama i poslovnim partnerima, postala je važna vještina, koju bi svatko trebao pokušati unaprijediti.
Istina, vrlo je teško razviti dobre komunikacijske vještine, kao i odnose s kolegama na poslu. Uz nekoliko osnovnih savjeta vezanih za komunikaciju, vaše će se komunikacijske sposobnosti značajno poboljšati.

Pripazite na granice
Za početak, promotrite granice – svaka osoba drugačije reagira na osobna pitanja, stoga uvijek poštujte tu granicu. Pitanja o ljubavnom ili privatnom životu morate kontrolirati i odnositi se prema tim temama s poštovanjem. Koliko je to moguće izbjegavajte osobna pitanja koja mogu uvrijediti ili poniziti kolegu. Također, poštujte privatno vlasništvo svojih kolega – nemojte im uzimati stvari sa stola (makar se radilo i o bombonu) bez pitanja.

Ispunjavajte svoje obveze
U većini odnosa, osnova na kojoj se temelje je držanje riječi. Stoga budite pouzdani. Ispunjavajte poslovne i osobne obaveze prema kolegama. Dođe li u pitanje vaša reputacija na poslu, vaši će vas suradnici poduprijeti, ukoliko je to potrebno.

Obratite pozornost na opuštenost u razgovoru s kolegama
Neki ljudi ili kolege su društvena bića koja uživaju u čavrljanju i neobaveznom razgovoru u radnoj okolini, dok se drugi striktno pridržavaju poslovne tematike. Obratite pozornost na opuštenost u razgovoru s kolegama. Primjetite li da vam sugovornik često gleda na sat ili je nemiran, skratite priču i prihvatite se posla, te tako dozvolite i njemu da radi ono što treba.

Poštujte dragocjeno vrijeme na poslu.
Svjesno posložite stvari na svoje mjesto, tako da koristite vrijeme za ono za što ste ga namijenili.

Pažljivo slušajte
U komunikaciji s kolegama, podređenima ili nadređenima, bitno je da obraćate pažnju na to što govore. Nekima od nas je lakše pričati nego slušati, pa je vrlo bitno da probate unijeti ravnotežu u to.Slušanje je jednako važno, ako ne i važnije od pričanja. Slušanje se ne ograničava samo na slušanje onog što vam kolega ili šef ima za reći, već vam i njegov govor tijela mnogo toga može odati. Kako bi poboljšali komunikacijske vještine na poslu, uzmite vremena i pažljivo slušajte. Probajte u cijelosti procesuirati vještinu slušanja, jer će tada vaši kolege shvatiti da cijenite i razumijete njihove misli i osjećaje. Stoga, obraćajte pozornost.



Bježite od tračeva
Komunikacija na radnom mjestu bi bila idealna i smirena kad ne bi bilo tračeva koji se šire u redima. Ljudi koji ogovaraju druge iza leđa, vjerojatnije će i vas ogovarati. Stoga pripazite prije nego se upletete u neki trač. Čim se sretnete s takvim nečim, okrenite se na drugu stranu i ne uplićite se, bez obzira o kako sočnom traču je riječ.

Nesporazume rješavajte odmah
Ukoliko vas nešto muči, nemojte se bojati pitati. Upamtite, neshvaćena komunikacija često vodi većoj šteti. Stoga, trebate pitati kad osjetite potrebu, kad vam nešto nije jasno, kako bi spriječili daljnju poslovnu katastrofu i kako bi stvorili organiziraniju atmosferu.

Slušajte osjećaje
I konačno, slušajte vlastite osjećaje i ono što vam govore o odnosima na radnom mjestu. Ako vidite da nešto nije u redu, osjetite li prepreke u komunikaciji s nekim od kolega, probajte izgladiti stvari. Stalno vježbajte i održavajte komunikaciju kvalitetnom. Lakše je odmah raščistiti nesporazum, čim se pojavi, nego čekati dok problem ne eskalira u neprijateljstvo.

Učinkovita poslovna komunikacija je vrlo bitna za osobnu i poslovnu produktivnost, te kvalitetu rada. Možda će vam trebati mnogo truda i nešto vremena, no u konačnici ćete uvidjeti da se isplatilo.

Poslovno ponašanje / bonton

Dobro poslovno ponašanje igra važnu ulogu u svačijoj poslovnoj karijeri. Ono što je sigurno je da stručnost nije jedina kvaliteta koja se zahtjeva od poslovnih ljudi da bi mogli računati na visoke pozicije u organizaciji.

Poslovno ponašanje je važno zbog toga što ljudi procjenjuju i vrednuju tvrtku prema svojoj percepciji koja se stječe na temelju onoga što vide i osjete u kontaktu s djelatnicima i poslodavcem.

Temeljna načela poslovnog ponašanja trebaju se zasnivati na sljedećim etičkim vrijednostima: zakonitost rada i poslovanja, profesionalnost, stručnost, pravičnost, poštenje, savjesnost i odgovornost.

Poslovni bonton

Bonton se obično definira kao skup pravila za ponašanje u društvu, znači pristojno i uljudno ponašanje. Mogu se sresti i pojmovi kao protokol, kultura ponašanja i sl.

Nije dovoljno znati samo kako se pozdravljamo, sjedimo za stolom, služimo priborom za jelo i sl.To su maniri koje svi kulturni ljudi poznaju i u svoje kao uobičajeno ponašanje.

Bit je toga da se pravila bontona i standardi usvoje tako da postanu dio vlastitog ponašanja. Pažnja i poštovanje koje ukazujemo ljudima u procesu komunikacije su primarni pokazatelji građanskog odgoja i dobre volje.

U psihološkom, kulturološkom i sociološkom smislu, postoje četiri osnovna načina na koji predstavljamo sebe drugima:

1. Predstavljanje vlastite osobnosti u javnosti – kakvi bismo željeli biti
2. Predstavljanje „umanjene", skromne varijante ličnosti
3. Predstavljanje pretenciozne, uljepšane varijante
4. Predstavljanje sebe kakvi zaista jesmo.

Bonton u verbalnoj komunikaciji podrazumijeva odgovornost prema izgovorenoj, a pogotovo danoj riječi. Iz svega što kažemo ili izjavimo, bilo da je jedna osoba ili više njih, nastup u javnosti ima određenu težinu i značaj.

Iza kompletnog govora ili prezentacije stoji osoba koja se prezentira na svoj način. Stoga, objektivnost, poštenje, držanje, riječi doprinose stjecanju ugleda u poslovnom okruženju.

Veoma je važno u javnosti stvoriti sliku o pouzdanom, povjerljivom i sigurnom partneru, korektnom, susretljivom i ljubaznom kolegi, o lideru koji je sposoban, stručan i pun znanja da oko sebe stvori i kreativnu atmosferu za rad.

Poslovna komunikacija u biti predstavlja sistem ili strukturu usvojenih konvencija koje se dobrovoljno prihvaćaju, njeguju i razvijaju. To su opće prihvaćena pravila ponašanja (maniri, odjeća, pozdravljanje, ponašanje na javnom mjestu, principi, načela itd.)

Pravila ponašanja i protokol koji predstavljaju standardi za kretanje u društvu, mogu se promatrati u odnosu na pojedine složene segmente, kao što su: ponašanje – maniri, oslovljavanje – obraćanje,tituliranje, pozdravljanje, poslovni protokol, poslovni moral, odijevanje.

Ponašanje - maniri

Ponašanje je aktivnost, skup određenih reakcija, uvjetovanih biološkim, fiziološkim, psihološkim, sociološkim i drugim faktorima.

Maniri se kao određena pravila ponašanja, uče i stječu. Maniri su ustanovljeni standardi (kodeks) u ponašanju koje jedna zajednica dobrovoljno prihvaća, uči, ali i kreira.

Osobna inovativnost i kreativnost pojedinca omogućavaju da se maniri transformiraju u skladu s vremenskim i društvenim tokom.

Standardi ponašanja, jednako kao glas, govor i pokret, obilježavaju i određuju neku ličnost. Oni se ne trebaju shvatiti kao opće prihvaćeni oblici formalnog ponašanja, već predstavljaju i mogućnost da se konačno definira osobni stil osobe.

Način ponašanja, maniri, ophođenje sa ljudima, mogu predstavljati most i prepreku u komunikaciji. Pristupačnost i otvorenost omogućava ljudima da prilaze jedni drugima bez bojazni da će biti odbijeni. Pozitivan stav privlači ljude, a odbojan, hladan, nepristupačan upozorava na opreznost.

Dobri maniri podrazumijevaju visok stupanj samokontrole. Kontrola je znak zrelosti, prisebnosti, znak razumijevanja i poštovanja drugih.

Kontrola emocija je posebno važna u poslovnom okruženju. Prepuštanje izrazito temperamentnim reakcijama ili pretjerano pokazivanje emocija i inzistiranje na njima, može ugroziti povjerenje unekoga.

Pokazivanje ljutnje i bijesa je nepoželjno ponašanje, jer provocira sukob. Osoba sklona rješavanju situacija kroz vikanje, ljutnju i svađu zapravo je nesigurna i nestabilna osoba. Kada se uspostavi kontrola nad vlastitim ponašanjem i reakcijama, tada se otvara mogućnost za kontroliranje drugih.

Ponašanje je vještina, ne samo komuniciranje s drugima, već i jedan od način predstavljanja vlastite osobnosti u javnosti. U tom smislu, ponašanje ima psihološke, socijalne i motoričke karakteristike. Za ponašanje su značajni emocionalni i racionalni elementi, pri čemu u poslovnoj komunikaciji prevladavaju racionalne odluke.

Emocije nemaju primarnu ulogu u odlučivanju s kim se može poslovati, ali određena selekcija ipak treba postojati. Vještina komuniciranja sastoji se u promatranju i prepoznavanju ljudi, te odabiru s kime se nikako ne može surađivati i raditi, ni pod kakvim uvjetima.

U psihološkom smislu, ponašanje se sastoji od opažanja, percepcije, stvaranja, određene slike o sebi i plasiranje te slike u javnost. Ponašanje je vještina postizanja kompromisa i mogućnost uspostavljanja korektnih odnosa s većinom.

U svakom slučaju prilikom upoznavanja, prepoznavanja, uspostavljanja kontakata važna je diskrecija. Ona podrazumijeva delikatno ponašanje, koje nije samo pitanje forme, već dobrog odgoja, osjetljivost za druge ljude i poštovanje sugovornika.

Oslovljavanje

Oslovljavanje ovisi od dobi starosti, relacije: muškarac – žena, hijerarhijskih i drugih odnosa. Prilikom upoznavanja, obraćanje teče sljedećim redoslijedom: „Gospodin Petrović...", „Gospođa Marić..." pri čemu je prvo predstavljena muška osoba ženskoj, ili mlađa starijoj. Ukoliko starija osoba (po godinama, hijerarhiji) predloži – može se preći, tokom ustaljenog kontaktiranja, na oslovljavanje osobnim imenom: „Gospođo Marija..." ili samo osobnim imenom.

U profesionalnim odnosima, u institucijama u kojima postoji čvrsta podjela po statusu i hijerarhiji, oslovljavanje se vrši po zanimanju ili funkciji, na primjer "Gospodine profesore..." ili ukoliko je osoba mlađa samo "Profesore" ili "Gospodine direktore..." ili samo "Direktore...".

Kada se netko obraća većem skupu, redoslijed oslovljavanja je "Dame i gospodo". Na simpozijima i skupovima posvećenim jednoj profesiji, može se obratiti s "Poštovani kolege..." ili ako se obraćate jednoj osobi "Kolega...".

Za pismeni način obraćanja vrijede slična pravila kao i za usmeno oslovljavanje, s tim da se mogu koristiti i druge riječi. Uobičajeno je oslovljavanje sa "Poštovani gospodine..." ili samo "Poštovani...". Ukoliko se obraća nekolicini onda "Poštovani kolege...", "Cijenjena gospodo..." i "Poštovani prijatelji...".

Tituliranje

Način oslovljavanja titulom često je u upotrebi, posebno kada se obraća osobama sa određenim, specifičnim zanimanjem. Čak i kada se osobi ime zna, iz poštovanja se može čuti obraćanje kao npr. "Profesore...", "Doktore...". Tituliranje se može vršiti prema funkciji koju netko obavlja ili stupnju stručne spreme. Međutim, nisu samo liječnici oslovljeni kao doktori, ovaj način tituliranja se odnosi i na nekog tko je doktorirao iz bilo kojeg područja. Naravno, uz ovu titulu ide prezime osobe kojoj se obraća. Od kulture, tradicije, načina života, običaja, društvenog uređenja, zavisi način oslovljavanja i tituliranja.

Pozdravljanje

Prilikom pozdravljanja uspostavljaju se određene veze i odnosi. To je trenutak upoznavanja, prepoznavanja pri susretu bliskih prijatelja, poslovnih prijatelja ili sasvim nepoznatih ljudi. Najčešći su oblici pozdravljanja: rukovanjem, klimanjem glavom, mahanjem, pozdravljanjem s dodirivanjem... Ustaljen i opće prihvaćen oblik pozdravljanja je rukovanje.

Rukovanje se sastoji u čvrstom, ne prejakom, stisku ruke s osobom s kojom se pozdravlja. Uzrukovanje, odnosno prilikom pružanja ruke, gleda se sugovornika uz smijeh i naklon tijela

ka njemu(njoj). Način pozdravljanja rukovanjem pokazuje stupanj sigurnosti i otvorenosti za komunikaciju, pokazuje status. Pozdravljanje tzv. rukohvatom (čvrst stisak šake uz dodirivanja - pridržavanje partnerove podlaktice drugom rukom) karakteristično je za političare prilikom službenih posjeta ili za stare suradnike u poslu koji su na sličnom položaju. Ovim načinom se ističe i pokazuje srdačnost i prijateljstvo.

Prilikom pozdravljanja, pravila bontona nameću redoslijed postupaka:

- Starija osoba prva pruža ruku mlađoj, a žena muškarcu, iako je muškarac dužan da prvi riječima pozdravi ženu. Ženi se ostavlja mogućnost odabira načina pozdravljanja -rukovanjem, osmjehom, klimanjem glave i sl.
- Osoba koja ulazi u prostoriju dužna je prva pozdraviti prisutne. Prilikom susretanja, važno je predstaviti osobe koje se ne poznaju međusobno.
- Ime i prezime (titulu u određenim situacijama) treba pažljivo i čujno - zvučno izgovoriti. Ako je nekim slučajem propušten trenutak predstavljanja, treba se sam (a) predstaviti u najpogodnijem trenutku. Ukoliko muškarac sjedi, prilikom predstavljanja ženi, on mora ustati, isto tako i mlađi muškarac u odnosu na starijeg. Djevojka ustaje da bi se predstavilastarijoj ženi ili osobi značajnijoj po svojem statusu.

Poslovno obraćanje - protokol

Standardno ponašanje u smislu službenog obraćanja može se uočiti u odnosu na:

1. Hijerarhiju (bilo koje vrste)
2. Ponašanje nižeg po statusu i rangu, prema višem po starosti
3. Diplomatski protokol.

Hijerarhijski odnos uspostavlja se prema: starosti, spolu, stupnju obrazovanja, socijalnom i društvenom statusu i dr. Značajno je isticanje lidera i vođe tima, upravitelja ili šefa, u smislu"najboljeg među dobrima".

Službeni protokol podrazumijeva pripremu, organizaciju i primjenu poslovnih nazivlja, prilikom poslovnih sastanaka, pregovora, različitih vrsta skupova. Poslovno obraćanje zahtijeva posebnu vrstu obraćanja i oslovljavanja, tituliranja, pozdravljanja.

Poslovni protokol nalaže određeni raspored ulaženja u prostoriju i raspoređivanje u prostoru, način sjedenja ili stajanja na koktelima i sl. Značajne ličnosti predstavljaju se svima i pozivaju se da uzmu riječ.

Ponašanje u smislu isticanja statusa nije uvijek neophodno u poslovnoj komunikaciji. Ono je značajno prilikom donošenja, preuzimanja odgovornosti, kriznih situacija ili trenutaka kada lider mora donijeti odluku ili opomene članovima tima. Kada ljudi ne poštuju određena pravila ponašanja i poslovni moral, isticanje razlika predstavlja zaštitu i opominje nepristojnog sugovornika da postavljenu barijeru nikako ne može ukinuti.

Posebni diplomatski protokol primjenjuje se prilikom susreta visokih uzvanika na međunarodnom nivou. Prilikom državničkih protokola unaprijed se dogovara protokol, odnosno program posjeta, koji se dostavlja u pismenoj formi strani koja dolazi u posjet. Ukoliko nema posebnih zahtjeva i primjedbi, posjet se može organizirat. Visoki uzvanici i gosti usvajaju načine ponašanja, odnosno prilagođavaju se protokolu zemlje - domaćina. Jedna od najviših funkcija pripreme ovakvih događaja je šef protokola.

Poslovni moral

Poslovni moral predstavlja skup ili niz utvrđenih kriterije i načina ponašanja u okviru poslovnog komuniciranja. Standarni u ponašanju i poslovanju uspostavljaju se radi stvaranja ovjerenja koje je garancija sigurnosti u poslovanju. Držanje poslovne riječi ne zahtijeva potpisivanje hrpe papira i dokumenata, a predstavlja jedan od ključnih trenutaka u poslovnoj komunikaciji. Jednom dana riječ mora se održati, bez obzira na eventualne, novonastale prepreke.

Poslovanje koje prednost daje sigurnosti, poštovanju dane riječi, pouzdanosti, garancija je dugovječnosti i uvijek dobrih rezultata. Promoviranje skandalima, koji se rješavanju po sudovima i završavaju u crnim kronikama u medijima, nikako nije vrsta posla koja ulijeva trajno povjerenje, pa se ne preporučuje kao izbor za budućnost.

Pri poslovnom moralu važno je:

- Uspostavljanje i njegovanje trajne vrijednosti
- Poštovanje osoba - suradnika i podređenih
- Nikako zloupotreba hijerarhijskog i statusnog položaja
- Vođenje računa o interesima grupe, tima i poduzeća
- Zadovoljavanje potreba potrošača uz minimalni rizik po njihovu sigurnost
- Uočavanje i rješavanje problema; mirno poslovanje
- Držanje date riječi.

Stvari o kojima se ne govori na poslu

Postoje teme kojima jednostavno nije mjesto na poslu jer kad-tad bi vam se sitnica previše, koju ste otkrili, mogla osvetiti.
Radna sredina nije mjesto gdje trebate tražiti najbolje prijatelje.

Što vas sve može dovesti u neugodnu poziciju, odnosno koje teme valja izbjegavati na poslu:

1. Religija

Ne biste trebali isticati svoja religiozna uvjerenja ni iskazivati svoje mišljenje o drugim religijama.Trebate znati da je religija osobna stvar pojedinca na koju je svatko vrlo osjetljiv. Kolege doista ne žele čuti da se ne slažete s njegovim religioznim uvjerenjima ili da vjerujete da je vaša religija ono ušto bi svi trebali vjerovati.

2. Politika

Još jedno osjetljivo područje je politika, a ljudi su spremni na sve i svašta zbog različitih političkih uvjerenja. Osobito u vrijeme izbora razmirice lako mogu kuluminirati, pa držite jezik za zubima i ne inzistirajte na svojim stavovima. Ako ste uvjereni u ispravnost određene stranke ili kandidata te imate negativna stajališta o opoziciji, nemojte ni pokušati pridobiti suradnika da prihvati vaš pogledna svijet.

3. Seksualni život

Zašto ne biste razgovarali o svom seksualnom životu? Nije riječ o tome da je to generalno zabranjena tema, no neka vaš privatni život ostane između vas i vašeg partnera. Koliko god vaše kolege na poslu bili liberalni, ljudi se osjećaju nelagodno kad im netko - i to još suradnik - otkriva intimne epizode iz svoje spavaće sobe.

4. Problemi s bračnim partnerom, djecom ili roditeljima

Dok im iznosite probleme koje imate u privatnom životu, vaši kolege i šef mogli bi zaključiti da vas privatne poteškoće odvlače od posla, a također, govoreći o svojim problemima, svima dajete do znanja gdje ste ranjivi.

5. Ciljevi u karijeri

Pričajući o tome da s trenutačne pozicije želite doći na neku višu i bolju izazvati ćete sasvim opravdanu sumnju vaših nadređenih i kolega koji će se početi pitati jeste li im lojalni. Kako svi teže za prikladnim poslom, zamislite da počnu javno iskazivati svoje želje o tome da jedva čekaju da odu na bolje plaćeno radno mjesto. Želite li napredovati unutar tvrtke u kojoj trenutačno radite, pustite neka o tome malo više govori vaš rad, a malo manje vi sami. U tom slučaju ćete nadređenom svakako dati do znanja da želite napredovati na određenu poziciju, u čemu vam on može pomoći usmjeravajući vas.

6. Problemi sa zdravljem

Ne govorite na poslu o svojim zdravstvenim problemima. Htjeli vi to ili ne, priče se šire pa će se početi sumnjati u to jeste li sposobni kvalitetno obavljati svoj posao. Naravno, radi li se o nečem ozbiljnijem, zbog čega ćete neko vrijeme morati izbivati s posla, svakako se obratite poslodavcu. No nitko ne mora znati sve pojedinosti o vašem zdravstvenom stanju.

Poslovno ponašanje

Poslovno ponašanje se može definirati kao skup opće prihvaćenih pravila, postupaka i procedura koji se smatraju neophodnim ili prihvatljivim u međusobnom ophođenju poslovnih ljudi, bez obzira na njihovu poziciju, titulu, ili profesiju. Ono počiva na tradiciji, društvenim očekivanjima i pravilima ponašanja koji izviru iz temeljnih društvenih vrijenosti kao što su razumijevanje, tolerancija, ljubaznost, efikasnost i zdrav razum. Poslovno ponašanje počiva na vječnom "zlatnom pravilu": "Ponašaj se prema drugima onako kako želiš da se drugi ponašaju prema tebi"!

Svi stručnjaci se slažu da dobro poslovno ponašanje ima velikog utjecaja na sam posao, i to zbog jedne jedine činjenice: Ljudi vole surađivati sa onim ljudima koji im se sviđaju, a to su oni ljudi koji se znaju ponašati: koji su ljubazni, koji znaju kako uspostaviti kontakt, koji prihvaćaju individualnost drugih ljudi i koji se u komunikaciji pridržavaju određenih opće prihvaćenih, pisanih i nepisanih pravila.

Pravila ponašanja u uredu

Postoje neka osnovna, opća pravila ponašanja kojih se trebaju držati svi zaposlenici i koja su zajednička za sve, bez obzira na specifičnost posla koji obavljaju.

Jedno od osnovnih pravila ponašanja je dobar odnos prema zajedničkom prostoru i zajedničkoj opremi i svemu onome što čini poslovni suživot kolega u radnoj sredini.

Osim nužnog održavanja reda i čistoće radnog prostora potrebno je poznavati i poštovati radni protokol, što, drugim riječima, znači da je potrebno omogućiti kolegama da nađu svu eventualnu poslovnu dokumentaciju i da se snađu bez obzira na prisutnost ili izbivanje s posla. Isto tako podrazumijeva se da sve primljene poruke koje se odnose na druge kolege njima i prenesete i to u točnom obliku i na vrijeme.

Tuđe radne prostore ne zatrpavajte svojom dokumentacijom i stvarima, a to ne činite niti sa zajedničkim policama i prostorima. Ako ste prisiljeni uzeti dio opreme s tuđeg stola nužno je da kolegu prije uzimanja upitate za dozvolu kao što je vaša obveza i da posuđeno vratite.

Zajedničku opremu treba koristiti korektno i s mjerom. Vaša je obveza da nakon što ih koristite, provjerite razinu tonera i papira kako bi iza sebe ostavili sve onako kako ste i našli i kako bi i drugi kolege mogli imati iste uvjete rada kao i vi.

Problem poslovanja može biti i vrijeme. Vrijeme morate tretirati kao ograničenu, vrijednu i korisnu komponentu. Tuđe vrijeme poštujte, a svoje cijenite. Veoma je neodgovorno kasniti na dogovorene poslovne sastanke, produžavati pauze i kasniti na posao nakon ručka.

Što se tiče zajedničkih poslova svima je jasno da se određeni poslovi obavljaju povezano te u skladu i suradnji s drugim kolegama. U tim prilikama važno je da je svima jasno što tko treba činiti i u kojem se vremenu od njega očekuje da se to učini. Plan rada treba biti pregledan i precizan jer će samo tako biti moguće uskladiti rad svih onih koji su u proces uključeni.

Kolege međusobno surađuju i stavljaju se jedan drugome na raspolaganje u razumnoj mjeri i u prijateljskom ozračju što nikako ne znači da moraju biti i privatno prijatelji. Uvijek se treba

cijeniti i uvažavati rad svakog od kolega bez obzira na to jeli njegov dio posla hijerarhijski postavljen ispod vašega.

U slučaju da se pojave problemi i nesporazumi među kolegama na poslu, novonastalu situaciju treba odmah civilizirano razjasniti i to u osobnom kontaktu i u kolegijalnom ozračju.

U situacijama u kojima se javlja nezadovoljstvo kod uposlenika važno je da oni takva raspoloženja iznesu i da se o tome otvoreno razgovara kako bi se otklonili uzroci i uspostavila zdrava radna atmosfera.

Osobe iz menadžmenta i upravljačke strukture u odnosu spram zaposlenika trebaju uvijek poticati i održavati odnos u kojem jasno i precizno određuju koja su im očekivanja i na koji način uposlenici mogu postići rezultate koji se od njih očekuju isto kao što uvijek trebaju reći konstruktivnu kritiku i pohvalu za dobro obavljeni posao.

U komunikaciji s hijerarhijski podređenim uposlenicima i pri delegiranju poslova poželjni je uvijek se obratiti na način da se rabe riječi „molim" i „hvala" jer ćete tim načinom pokazati ozbiljnost i autoritet vođenja bez da se mora prijeći na autoritarnost i „diktaturu". Što se pak tiče negativne kritike i upozorenja na greške koje izričete kolegi, učinite to uvijek u četiri oka, a ne pred cijelim kolektivom.

U radnim prostorima u kojima radi više ljudi vodite računa o jačini glas prilikom razgovora i telefoniranja imajući na umu da vaš glas ne smije ometati druge u radu. Izbjegavajte glasno zivkanje kolega, a naročito dovikivanje i glasno zvanje preko cijele prostorije bilo klijenta bilo drugih uposlenika. Trebate li neku informaciju od kolega, ustanite i otiđite do radnog stola kolege kojeg trebate te mu se tamo i tada obratite. Nadređenima, isto tako, ne priliči da glasno iz drugih prostorija pozivaju uposlenike.

Za veće organizacije poželjan je instaliran sustav interne komunikacije ili mogućnost interne komunikacije putem telefonske centrale.

Korištenje mobitela u te svrhe treba minimalizirati i eventualno u slučaju nužde poslužiti se SMS porukom. Sve privatne pozive koji nisu hitni odgodite za vrijeme nakon posla. Svako telefoniranje u doba radnog vremena koje nije u svrhu rada dekoncentrira vas i smeta i vama i vašim kolegama. Sve telefonske linije i sva uredska oprema pripadaju radnoj organizaciji i namjena im je striktno profesionalna te se od svih uposlenika očekuje da se na taj načina prema opremi i odnose i da je ne koriste u privatne svrhe.

Ponašanje na poslovnim sastancima

Svaki poslovni sastanak unaprijed se dogovara i odvija se u za to predviđenom i unaprijed dogovorenom vremenu.

Poštivanje dogovora veoma je važan element poštivanja poslovne etike. U slučaju da na poslovni sastanak kasnite više od bontonom za to dopuštenih desetak minuta, potrebno je da o kašnjenju obavijestite osobu s kojom ste dogovorili sastanak. Kasnite li preko 15 minuta, poslovna etika vam nalaže da osobi koja vas čeka predložite da odgodite sastanak i zakažete ga za drugo vrijeme kako bi onaj koji vas čeka mogao prijeći na sljedeću radnu obavezu ili se pripremiti za idući sastanak koji ima na rasporedu. I još nešto, bez obzira što ste kašnjenje

najavili, jedina poslovno opravdana kašnjenja su ona koja nastaju zbog kašnjenja javnog prometa i zbog utjecaja više sile na koju niste mogli utjecati.

Održava li se poslovni sastanak u vašim poslovnim prostorijama, a vi se još niste oslobodili predhodne poslovne obveze i pretpostavljate da vas klijent mora pričekati još desetak minuta,poželjno je da krenete poslovnom partneru ili klijentu u susret i u čekaonici se ispričate zbog narušenog rasporeda i zamolite ga da vas pričeka još kratko vrijeme.

Nakon što se oslobodite prethodnih obveza krenite prema čekaonici ili u susret osobi koja vas čeka i pozvati osobu da uđe u vaš ured. Prije početka razgovora ispričati ćete se još jednom zbog kašnjenja.

Radi li se o većem kašnjenju koje ne možemo nadokanaditi i koje prijeti da poremeti cijeli daljnji raspored i nanese veće poslovne štete potrebno je ispričati se i zamoliti poslovnog posjetitelja da se sastanak odgodi.

Jedan od starih „trikova" za prevenciju neugodnih poslovnih situacija jest dobro organiziranje i planiranje radnog dana. To podrazumijeva dogovaranje sastanaka koji nisu pretijesno poredani i u čije planiranje uvijek valja uključiti i nekoliko minuta za eventualna kašnjenja bilo vas bilo osoba koje očekujete.

Svaki rad treba isplanirati, a svaki radni dan treba imati isplanirani radni raspored. Prihvatimo li ta načela biti ćemo u stanju kvalitetno planirati svoje radne obveze i ponašati se i raditi u skladu s pravilima poslovnog bontona i poslovne etike.

Da biste napravili radni raspored potrebno je unutar obveza i poslovnih ciljeva uočiti što je važno i hitno. Kako bismo planirano ostvarili trebamo, sve zadaće i ciljeve podijeliti u dvije grupe: grupa onog što je hitno i grupa onog što nije hitno. U kategoriji hitno su svi sastanci koje trebamo hitno održati i svi zadaci koji trebaju biti bez odlaganja izvršeni. Sve ostalo smještamo u grupu nije hitno. Sve obveze treba odrediti i po sljedećem kriteriju, a taj je: ono sve što je bitno i važno i sve što nije tako bitno.

Primanje posjetitelja

S obzirom na važnost osobe koju primate, odredit ćete hoćete li joj izići u susret ili jednostavno je primiti u ured.

Prigodom primanja posjetitelja, ustanite, pružite ruku u znak pozdrava na rukovanje i pokažite posjetitelju na koje mjesto može sjesti. Vi ćete sjesti tek nakon što je sjeo vaš poslovni posjetitelj.

Za kvalitetno odrađeni poslovni sastanak, postoje pravila ponašanja koja će vam pomoći da sastanak odradite profesionalno tako da ostavite dojam kvalitetnog poslovnog čovjeka na svoje sugovornike.

- Prvo pravilo je to da se koncentrirate na sugovornika, slušajte ga tijekom razgovora, gledajtega u oči dok s njim pričate i sjedite tako da ga možete vidjeti i čuti.

- Oslovljavajte ga po prezimenu „Gospodine X..." ili titulom „Profesore X...", tako iskazujete poštovanje prema sugovorniku kao osobi i prema njegovu obrazovanju.
- Akoćete tijekom sastanka naići na nejasnoće svakako sugovornika zamolite za objašnjenje /pojašnjenje.
- Parafrazirajte kako bi sugovornik znao da ga slušate, naučite govoriti malo, a slušati puno i izražavajte se jednostavnim terminima.
- Ne zaboraviti zlatne riječi: „Dopustite da vam pomognem...", „Molim", „Izvolite", „Oprostite»
- I uvijek dočekajte i ispratite sugovornike s osmjehom.

Na kraju poslovnog sastanka otpratit ćete gosta do vrata, a važne goste do dizala ili stepenica.

Dolazak na sastanak

Posjetitelji tijekom poslovnih posjeta, a naročito za vrijeme poslovnog sastanka nebi trebali primati telefonske pozive s mobitela.

Pri dolasku na sastanak posjetitelj koji dolazi treba se pozdraviti, ispričati za eventualna kašnjenja i zahvaliti što je primljen.

Nakon što ste pozvani da sjednete možete odložiti poslovnu torbu na pod pored stolice – ni u kojem slučaju na stol domaćina. Sako ne skidati osim ako vam to ne ponudi domaćin.

Na kraju sastanka uvijek se pozdravite i zahvalite na prijamu i odvojenom vremenu, a na izlasku pozdravljate i zahvaljujete i osobi koja radi na recepciji.

Ponašanje na poslovnim domjencima

Domjenke ne smijete izbjegavati, na tim primanjima bolje i u drugačijim okolnostima upoznajete poslovne partnere, imat ćete više informacija o njima, a uz to stječete i nova poznanstva. Nepojavljivanje se može shvatiti kao nezainteresiranost za poslovnog partnera - domaćina i podcjenjivanje, što se može negativno odraziti na suradnju.

Vaše ponašanje na domjencima otkriva vašim poslovnim partnerima puno toga, stoga se morate potruditi ostaviti dobar dojam.

Na ovakvo primanje trebate se pojaviti na vrijeme, odnosno s desetak minuta zakašnjenja. Ukoliko ste donijeli neki poklon nemojte to naglašavati, samo ga diskretno predajte domaćinu.

Domaćin bi trebao dočekati goste i međusobno ih upoznati. Ako vas na ulazu nije dočekao vi bi trebali prvo otići pozdraviti domaćina, pa tek onda ostale goste. Osim toga pravilo je da se mlađi predstavljaju starijima, niži rang višem, muškarci se upoznaju sa ženama…
Ukoliko se rukujete, redoslijed je obrnut, dakle žena bi trebala prva pružiti ruku muškarcu, starija osoba mlađoj. Ljubljenje kod pozdravljanja nije uobičajeno u poslovnom svijetu.

Domjenak nije mjesto na koje se idete najesti. Vodite računa da će ponuda hrane biti bufet, i da ne trebate doći gladni. Ne trebate se prejedati, pretrpavati tanjure i imati prepuna usta. Čaše s hladnim pićima držite za postolje, a one sobne temperature za grlo čaše.

Definitivno izbjegavajte veće količine pića. Ako pokažete da možete popiti najviše, nećete ostaviti najbolji dojam, iako će vam se tako činiti u datom trenutku. Isto vrijedi za glasno pričanje, smijanje ili pričanje prostih viceva. Također, držite se neutralnih tema, ne ulazite u rasprave o politici, vjeri,ljubavi…

Držite se uspravno, bez pretjeranog mahanja rukama. Čak i ako to niste, morate izgledati samouvjereno. Nemojte prekidati druge goste u razgovoru.

Domjenci su mjesto za druženje i upoznavanja, stoga se ne trebate ograničiti samo na kolege s posla, nego i upoznavati nove ljude. Bitno je da i vi dođete raspoloženi i da budete pristupačni i spremni narazgovor s ostalim prisutnima.

Ne upadajte nikome u razgovor, pričekajte da se on završi pa tek onda postavite svoje pitanje. Možete se priključiti i grupi koju ne poznajete s tim da se kod dolaska predstavite.

Na nekim pozivnicama naveden je dress code koji se očekuje. Ukoliko piše, odjenite se u skladu snjim. Ako ne piše najbolje je ići na sigurno, bez pretjeranih eksperimenata. Ne trebate privlačiti pažnju odjećom, niti pokazivati svoju originalnost. Budući da se radi o poslovnom događaju, takva treba biti i odjeća. Elegantno poslovno odijelo tamnije boje je dobar izbor i za muškarce i za žene. Stim da za žene mogu poslužiti i haljine, ali ne svečane, nego elegantne, jednostavne, tamne haljine. Mala crna haljina je idealan izbor. Dopunite ih samo nekim nakitom, ako se ne možete odlučitiizaberite bisere, oni su univerzalni i elegantni. Isto je i s frizurom i šminkom, sve treba bitio dmjereno, uredno, ali ne prenaglašeno.

Jako važno je da cipele dobro izgledaju i da budu uredne. Za žene su najbolji izbor klasične salonke sa srednje visokom petom.

Ponašanje na poslovnom ručku

Poslovni ručkovi ili večere daju priliku ljudima da upoznaju bolje jedni druge izvan "uredskih"granica, ipak, ne treba zaboraviti da je na poslovnim ručkovima, više ili manje formalnim, i bezobzira da li ste domaćin ili gost, prva stavka na jelovniku uvijek posao.

Pravilo br. 1 je da je onaj tko poziva na ručak, domaćin, što mu daje pravo da planira i organizira čitav događaj i obavezu, plaća račun. Organizacija poslovnog ručka zahtijeva određeno razmišljanje i planiranje - u pogledu izbora lokacije, hrane i ugođaja. Ako ste domaćin, izaberite restoran koji je prikladan za poslovne ručkove u pogledu atmosfere, klijentele ili usluge. Najbolje je izabrati restoran u koji često odlazite, u kome vas osoblje poznaje i u kome možete dobiti vrhunsku ili čak specijalnu uslugu, jer to na vašeg gosta može ostaviti posebno dobar dojam. Ukoliko razmišljate o nekom novootvorenom restoranu ili restoranu u kome niste bili 6 mjeseci, bolje je da ih prethodno sami "provjerite" prije nego što u njih odvedete poslovne partnere.

Svoje goste pozovite najmanje tjedan dana unaprijed (ako je moguće i dva tjedna) kako bi mogli isplanirati i rezervirati svoje vrijeme. Ako želite razgovarati o određenoj temi, dobro je

da to svom gostu najavite, kako bi se mogao pripremiti ili ponijeti odgovarajuće materijale. Obavezno nazovite restoran i rezervirajte stol, kako bi sebe poštedjeli neugodnosti čekanja u restoranu sa svojim gostom da se oslobodi stol.

Ukoliko se s gostom trebate naći u restoranu, dođite ranije, potvrdite rezervaciju i pričekajte svog gosta. Kada vaš gost dođe, prepustite mu najbolje mjesto za stolom, mjesto sa najboljim pogledom, zimi bliže izvoru topline itd.

Prije nego što naručite jelo, konobar će vas pitati želite li nešto popiti. Najbolje je da slijedite svog gosta. Ukoliko on naruči neko piće, možete i vi. Ukoliko on ne želi piti aperitiv, ne morate ni vi.Alkohol nije obavezan dio poslovnog ručka, štoviše on može imati negativan utjecaj na vašu sposobnost rasuđivanja. Ako vaš gost želi uz jelo piti vino, pravilo je da uz ribu ide bijelo vino, a uz meso crno vino. Ipak, ovo pravilo ne mora se uvijek poštovati, jer je to ipak stvar osobnog ukusa.

Iako možda znate jelovnik svog omiljenog restorana napamet, ostavite dovoljno vremena svom gostu da ga sam prouči, uz mogućnost da date neke prijedloge o specijalitetima restorana. Kada dođe do samog naručivanja hrane, to treba učiniti uz što manje pompe i pitanja konobara za savjet ili neko pojašnjenje. Izbjegavajte naručivanje kašaste ili tekuće hrane koja vam može upropastiti odijelo i reputaciju. Takva jela ostavite za neku privatnu posjetu restoranu.

Kada dođe do plaćanja, ne dozvolite da počne "igra živaca" i međusobnog iscrpljivanja oko toga tkoće platiti račun. Kao što smo rekli, račun plaća osoba koja je pozvala na ručak, bez obzira je li upitanju muškarac ili žena. Da bi se izbjegla nelagodnost oko plaćanja računa, domaćin može ovo pitanje regulirati unaprijed, tako da se račun uopće ne pojavi na stolu. Pravilo je da se konobaru ostavi napojnica od 5 - 10%, dok u SAD, na primjer, taj postotak iznosi 15 - 20%. Napojnica se naravno podrazumijeva samo ako je usluga kvalitetna.

Pravila ponašanja za stolom nisu izmišljena da bi ručkovi bili što kompliciraniji, već da bi ti obroci bili što ugodniji i da bi se osiguralo da ponašanje nijednog od učesnika ne bude uvredljivo za druge prisutne. Ova pravila se zasnivaju na zdravom razumu i osnovnoj ljudskoj pristojnosti.

Pravila ponašanja za stolom su sljedeća:

- Sa poslovnim temama počnite tek kada se jelo naruči
- Ne stavljajte svoju poslovnu torbu na stol, već je držite pored svojih nogu, a kada iz nje nešto vadite, stavite je u krilo
- Kada vam se dodaje hrana kažite "hvala", a kada je vi dodajete "izvolite"
- Počnite s jelom tek kada su svi posluženi, osim ako gost ne inzistira da započnete prije da vam se hrana ne ohladi
- Nemojte se žaliti na hranu ili lošu uslugu
- Laktovi se drže uz tijelo, a ne razmaknuti, i ne smiju se naslanjati na stol. Nad stolom su samo ruke do članaka
- Pri korištenju pribora za jelo, pravilo je da se uvijek započinje onim priborom koji je najdalje od ruba tanjura (i desno i lijevo, a kako se odnose pojedina jela, uzima se onaj pribor koji je sve bliže tanjuru
- Prilikom jela salveta se ne stavlja na ovratnik, već se rastvori i stavi u krilo

- Ukoliko ustajete od stola, salveta se stavlja na sjedište stolice ili njen naslon
- Kada završite sa jelom, salveta se stavlja sa desne strane tanjura, nakon što to učini domaćin
- Jede se zatvorenih ustiju i nečujno, ne govori se punim ustima.
- Iz posude na stolu hrana se nikada ne uzima korištenim priborom za jelo, već isključivoonim priborom koji se nalazi u posudi i koji je predviđen za vađenje hrane.
- Špageti se jedu vilicom i žlicom, ali se pritom samo vilica prinosi ustima
- Salata, prilozi i već izrezani kruh se ne režu nožem
- Posude ili tanjuri se ne prinose ustima da bi se jelo lakše ili do kraja pojelo
- Tanjuri se na kraju ne "čiste" komadićima kruha od tragova jela
- Nakon završetka jela upotrijebljeni nož i vilica se stavljaju paralelno u tanjur. To je ujedno znak konobaru da ste završili s jelom ili tim dijelom obroka. Ukoliko želite biti dodatno posluženi, nož i vilicu prekrižite u tanjuru
- U restoranu je osoblje zaduženo za odnošenje posuđa, tanjura i pribora i vi u tome ne trebate pomagati.
- Za vrijeme ručka nije dozvoljeno pušenje, sve dok svi sudionci ne završe s jelom.

Poslovno ponašanje u nekim oblicima poslovnog komuniciranja

Dobar poslovni čovjek profesionalnog ponašanja savjestan je sudionik u procesu komuniciranja s javnošću i ne smije dopustiti da niti jedna obavijest koju upućuje javnosti bude sačinjena na nemaran, nestručan ili neuredan način, jer to ne samo da šteti poslovanju u cjelini nego i podcjenjuje korisnike takve informacije.

Promocije i demonstracije proizvoda i usluga

U želji da potrošač što izravnije i vjernije doživi proizvod u njegovim bitnim svojstvima, mnogi proizvođači organiziraju javno predstavljanje (prezentacije) proizvoda i usluga.

Dobra prezentacija danas je sastavni dio poslovnog djelovanja. Prilikom održavanja poslovnog sastanka za vlastite suradnike ili poslovne partnere uobičava se što zornije prikazati osobine nekog proizvoda, procesa rada, novih organizacijskih formi i sl.

Osim same prezentacije, izlagač svojom vanjštinom i načinom izlaganja mora pokazati publici da cijeni njenu prisutnost i važnost trenutka.

Izložbe i nastupi na sajmovima

Mnogi proizvođači i distributeri upotpunjavaju svoj program komuniciranja s tržištem neposrednim izlaganjem prodajnog programa na brojnim mjestima okupljanja potencijalnih kupaca.

Drugi pak nastupaju kao pokrovitelji umjetničkih ili drugi izložbi od kulturnog ili povijesnog značaja. Sajamski nastup čini svakako jedan od najznačajnijih izravnih dodira s neposrednim tržištem. Odmah nakon donošenja odluke o nastupu na sajamskom prostoru pristupa se izradi grube skice - koncepta izlaganja. Nakon osnovnih dogovora, pristupa se konačnom projektiranju prostora izlaganja - štanda.

Cilj ovog dijela posla je da se stil poslovanja radne organizacije prenese na sajamski prostor. Sve što se događa na štandu treba isključivo biti u funkciji uspješnog poslovanja, a da bi štand dobro funkcionirao, potrebno je osigurati: tajnicu/tajnika štanda koja je smještena tako da ju stranke odmah uoče i uz pretpostavku da tajnica štanda govori tečno dva strana jezika; ne preporučuje se točenje rakije i ostalih alkoholnih pića oštra mirisa u prostoru štanda i isto tako serviraju se ona jela koja nemaju oštar miris; poželjno je da se izbjegne pretvaranje štanda u zalogajnicu i obavezno je svakodnevno čišćenje štanda i ukljanjanja prašine s eksponenata.

Osobni izgled

Dobar i njegovan vanjski izgled osobe nije nužno i jamstvo poslovne uspješnosti, no zapušten, neadekvatan i neprilično izgled bacit će sjenu i na najblistaviju karijeru.

Vanjski izgled u poslovnom svijetu predstavlja kombinaciju higijene i uljudnog i poslovnog uobličenja kojeg svatko može postići. Dakle, radi se o njegovanosti i određenoj vrsti odijevanja što će nas predstaviti kao osobu koja pazi kako na sebe tako i na druge osobe i na okolinu u kojoj živi.

Ono čime komuniciramo vanjskim izgledom je to što drugi na nama vide i prihvaćaju kao našu sliku, ali ne sliku nas kao privatne osobe, već poslovnog čovjeka koji je dio imidža organizacije i tvrtke koju predstavlja, koji je odraz i ogledalo struke i posla koji radi. To je ono što drugi na nama vide i to prije no što nam stisnu ruku i prije nego išta izustimo. Ono najvažnije je da vaša profesionalna slika bude u skladu s poslovnom slikom vaše tvrtke i svega onog što vi u njoj predstavljate.

Njegovan izgled

U osnovi dobrog poslovnog imidža uvijek stoji osnovna osobna higijena na koju se zatim nadograđuje elegancija u vidu skladne figure, njegovane i prikladno oblikovane kose i sve ono što čini izgled osobe koja je pomno njegovana za svakodnevne prilike.

Kosa i frizura i kod žene i kod muškaraca bez obzira na boju, dužinu ili vrstu uvijek treba biti čista, počešljana i svježe oblikovana. Vrsta frizure neka bude u skladu s vremenom i modom ali ne napadnog modnog izričaja. Tijekom poslovnog događaja kosu ne dotičite rukama, ne mijenjajte frizuru ne provjeravajte je u odrazu na staklu ili ogledalu. Ako osjećate potrebu da dodatno uredite kosu to ćete uraditi u garderobi ili na toaletu.

Obrve, brada, brkovi i ostale dlačice na licu potrebno je također urediti no pri tome isto tako treba paziti da to oblikovanje ne učini lice čudnim. Muškarci koji se briju to trebaju učiniti svakodnevno, a oni koji nose bradu i/ili brkove isto trebaju održavati ih i redovito podrezivati.

Zdravi i bijeli zubi ukras su svakog lica. Redovito ih čistite i njegujte. Poslije obroka u radnom vremenu organizirajte se tako da ih operete. Osobe koje zube „čiste" žvakaćom gumom, to ne smiju raditi za vrijeme posjeta strankama i poslovnim prijateljima.

Ruke su dio tijela koji je vidljivo istaknut u poslovnim razgovoru. Ruke moraju biti čiste, a nokti čisti i podrezani: kod muškaraca na kratko, a kod žena na umjerenu dužinu. Mali prst držite uvijek priljubljen k ostalim prstima ruke, a kažiprstom nikad ne upirite i ne pokazujte.

Za ženske noge poželjno je da budu uredno depilirane i u čarapama dok se muške noge u poslovnom svijetu nikad ne pokazuju. Kada želite noge prekrižiti učinite to odmjerenim i ne naglim pokretom.

Garderoba

Dress code

Svaka profesija, a u novije vrijeme i brojne tvrtke imaju svoj dress code ili „propisano" odijevanje koje se zahtijeva u svrhu prepoznatljivosti i slike koja se želi odaslati potencijalnim poslovnim partnerima, klijentima i sveukupnoj javnosti.

U svakom dress codu uvijek valja biti jasno što se podrazumijeva kao neformalno, što kao svakodnevno, a što kao obavezno odijevanje. Kompanije to propisuju u vidu nošenja određene„uniforme" ili u vidu preporuke i sugestije za odijevanje. Ako pri zapošljavanju niste dobitli takve smjernice, nemojte se sramiti niti ustručavati pitati starije kolege ili nadređene što je uobičajeno kao kodeks odijevanja u njihovoj, vama novoj poslovnoj sredini. Pomoći će vam i to da se osvrnete oko sebe i pogledate koju vrstu odjeće nose ostali zaposlenici. Praktično je pri odabiru odjeća voditiračuna o odgovarajućem konfekcijskom broju, ali najvažnije je ipak da je odjeća čista i održavana.Sve što odijevamo mora biti oprano i izglačano.

Garderoba za poslovnog muškarca

Muškarci koji nose odijela posebnu pozornost trebaju obratiti okovratniku i manžetama i tome da sekroz odjeću nikada ne smije nazirati donje rublje. Manžete trebaju provirivati nekoliko centimetara ispod rukava jakne i na njih se ne stavlja sat. Cipele moraju biti čiste, iščetkane i ulaštene, uredno vezanih vezica, nepohabanih peta i uvijek za vrijeme posla na nogama. Muške čapare bez obzira na godišnje doba, uvijek trebaju biti visoke, a isto je tako krajnje neukusno nositi prozirne čarape na radnom mjestu. Osjetljivo mjesto su džepovi na sakoima i na odjelima koji nikada ne smiju biti pretvoreni u spremišta, pretrpani, izvrnuti i obješeni. Košulje koje birate za poslovni događaj neka ne budu prenaglašenog uzorka niti intenzivnih boja. Okovratnik košulje neka bude usklađen sačvorom kravate koji vežete, veličinom udoban kako biste izbjegli često otpuštanje čvora na kravati i otkopčavanje gornjeg gumba na košulji.

Kravata je odjevni dodatak koji najjače ocrtava ukus i osobnost onoga tko je nosi. U današnjem poslovnom svijetu može se odabrati i nenošenje kravate ali i danas dobro odabrana diskretna kravata izraz je dobrog ukusa i poslovnog bontona. Odaberete li kravatu pripazite kako ju vežete. Dužina kravate treba dosezati do kopče remena na hlačama i ne preko. Kravata neka bude jednobojna ili diskretnog uzorka.

Tamnosivo odijelo je najbolji odabir svakog poslovnog čovjeka. Ono se nosi u svako doba dana imože biti odijeveno u manje ili više formalnim prigodama. Transformaciju doživljava kombinacijom košulje i kravate koju nosimo uz njega.

Poslovna torba imperativ je današnjice zbog stvari i opreme koju svaki poslovni čovjek mora imati pri ruci. Najčešći odabir menadžera su kožnate poslovne torbe crne, bordo ili smeđe boje.

Garderoba za poslovnu ženu

Poslovne žene nemaju spasonosno tamnosivo odijelo kojem će pribjeći u svim poslovnim prigodama, one su „izložene" nešto kompleksnijem kodeksu i većem osobnom odabiru odijevanja za posao i poslovne prigode. No, ipak postoje neke bazične i izvrsne kombinacije koje su prikladne u većem broju poslovnih situacija.

Prvo ćemo o tome kako se ne treba odijevati. U poslovne svrhe ne odijeva se sexy, provokativna i prozirna odjeća.

Među osnovne predmete koji sačinjavaju garderobu koja je prigodna za poslovne situacije svakako spadaju osnovni odjevni predmeti.

- Košulje nježnih tonova preko kojih se odijevaju puloveri ili sakoi ili kostimi u kombinaciji sa suknjom i hlačama.
- Kostimi klasičnog kroja i boje: tamnoplavi, sivi ili crni sa serijom košulja dobrog kroja i kvalitetnih materijala su „pod moraš" odijevanje svake poslovne žene koja investira u svoju poslovnu budućnost.
- Kod odabira suknje vodite računa o kvaliteti tkanine kako vam se suknja nebi gužvala ako duže vrijeme provodite sjedeći. Dužinu suknje prilagodite staturi ali ne nosite ni prekratko niti predugačko.
- Čarape (hulahopke) moraju biti besprijekorne. S obzirom na narav posla nije na odmet imati i rezervne na poslu.
- Cipelama određujemo ono što modni stručnjaci nazivaju sveukupnost izgleda. Za dobruženski cipelu važna je elegancija i odmjerena visina potpetice.
- Torbica poslovne žene treba biti prostrana kako bi u nju mogli stati uz osobne stvari i svi oni predmeti koji su nužni za poslovanje.
- Nakit koji se nosi u poslovnim prilikama treba biti jednostavan i treba ga biti malo.

Uređenje prostora/radnog mjesta

Svaki prostor pa i poslovni odašilje poruku sačinjenu od dvije razine:

- Razina objektivne kvalitete uređenja (čistoća prostora, arhitektonska osmišljenost,
- kvaliteta izvedbe radova)
- Ljudski faktor (ponašanje onog tko radi u prostoru, način na koji osoba tretira svoj
- radni ambijent,...)

Sva ljepota novog namještaja i dobrog arhitektonskog rješenja prostora potonula je pod dojmom nereda i buke. Važno je znati da su nered (neorganiziranost radnog stola) i buka (dovikivanje, šumovi,...) najčešći nositelj negativnog dojma o radnom prostoru.

Kada govorimo o neredu, tu ne mislimo samo na nered na stolovima među spisima već i na nered i loše planiranje u razmještaju radnih mjesta. U zgradama s većim brojem ureda više je nego potrebno u ulaznom prostoru vidno izložiti plan prostora kako bi se posjetitelji znali snaći i kako ne bi lutali od vrata do vrata u potrazi za određenom prostorijom.

Radni prostor

Temperatura zraka (u poslovnoj prostoriji) treba biti umjerena i prilagođena kako vama tako i eventualnim posjetiteljima i kolegama, a ne „ekstremna" prema vašoj želji.

Radni stol je prvenstveno radna ploha. Mada mnogi smatraju radni stol iskazom svoje osobnosti, on bi prije svega trebao biti ogledalo rada i radne sredine. Zaljubljeni vole gledati sliku osobe koju vole ali ipak tomu nije mjesto u radnom prostoru, osim toga dokazano je da slike i predmeti iz privatnog života mogu ometati u koncentraciji na radne zadatke.

Desktop kompjutera nije mjesto za lijepljenje slika iz privatnog života.

Mjesto za stolom na koje ćete posjesti osobu koja vas je poslovno posjetila treba biti ispražnjeno i čisto. Idealan omjer je 70% stola rezervirano za osobu koja ugošćuje i 30% prostora rezerviranog i namijenjenog posjetitelju.

Kao i drugi zajednički prostori toaleti u službenim prostorima trebaju biti čisti i održavani kako bi bili na usluzi i radnom osoblju i posjetiteljima.



RADNA KULTURA

Važnost komunikacije u organizaciji

Komunikacija je osnovno sredstvo za motivaciju.

Komunikacija je jedna od najosnovnijih funkcija u bilo kojoj organizaciji ili biznisu i njena važnost se ne može dovoljno naglasiti. To je proces prijenosa informacija, ideja, misli, stavova i planova između različitih dijelova neke organizacije. Odnosi među ljudima nisu mogući bez komunikacije, tako je dobra i efikasna komunikacija neophodan je dio, kako ljudskih odnosa tako i uspješnog biznisa.

Efikasna komunikacija je potrebna na različitim razinama i različitim aspektima u organizaciji kao što su:

Za odnose rukovodstvo – zaposlenik:
Efikasna komunikacija informacija i odluka je ključna komponenta za odnose između rukovodstva i zaposlenika u nekoj firmi. Firma ne može dobro funkcionirati ako poslodavac najprije ne objasni dobro što traži od radnika. Za poslodavca je zapravo najvažnije da zna dobro komunicirati i sporazumijevati se s radnicima i zapravo većina problema u rukovodstvu dolaze zbog nedostatka pravilne komunikacije. Šanse krivog sporazumijevanja i krivog predstavljanja stvari mogu se svesti na minimum s pravim sistemom komunikacije.

Za motivaciju i jačanje mora za zaposlenika:
Komunikacija je osnovno sredstvo za motivaciju, koja može poboljšati moral zaposlenika u nekoj firmi. Neodgovarajuća ili kriva komunikacija među zaposlenicima ili među njima i šefovima tvrtke je glavni uzrok konflikta i niskog morala u nekoj firmi. Poslodavac bi trebao zaposlenicima objasniti što trebaju raditi, koliko dobro to rade i što se bi trebalo napraviti kako bi radili još bolje i s više motivacije.

Za povećanje produktivnosti:
Efikasnom komunikacijom možete održavati dobre odnose u firmi, i isto tako lakše potaknuti zaposlenike da sami daju ideje kako da se poboljša stanje i produktivnost.

Za zaposlenike:
Kroz komunikaciju sa poslodavcem možete davati svoje izvješća o radu, komentare, pritužbe i prijedloge. U tvrtki bi trebale postojati unaprijed osmišljene procedure brze, efikasne i direktne komunikacije zaposlenika i šefova, kako bi se izbjeglo nezadovoljstvo radi čekanja, nesporazumi i prenošenje krivih informacija preko drugih osoba i uspostavio bolji odnos među svima u firmi.

Važnost pismene komunikacije:

Komunikacija može biti verbalna ili pisana. U verbalnoj, neposrednoj komunikaciji, slušatelji, primatelji informacije dobijaju ne samo od izgovorene riječi , već i govora tijela iz kojeg se može jasno razaznati šali li se netko s vama, je li ljut i sl. U pisanoj poruci toga nema, pa je veoma važno da ona bude jasna, koncizna i ispravna, kako bi se izbjeglo krivo tumačenje te poruke. Pisana informacija je stalna i može ostati za buduće korištenje, isto tako zaposlenicima daje priliku da je i sami komentiraju, na pismeno ili direktno verbalnim putem.

Odgovornost - „osobna" i „društvena"

Često se susrećemo s pojmom da smo odgovorani za nešto ili pak kako smo neodgovorna osoba, ali što to zapravo znači pokušat ćemo približiti kroz definiranje dviju vrsta odgovornosti: osobne idruštvene.

Osobna odgovornost je odgovornost prema vlastitom životu (individualna, egzistencijalna odgovornost). Odgovornost za naša postupanja kao npr. kako ćemo postupati sa svojim tijelom, intelektom, kako ćemo postaviti granice prema drugima i sl. Ljudi se razlikuju po tome koliko preuzimaju osobnu odgovornost za svoje ponašanje i posljedice tog ponašanja.

Društvena odgovornost je odgovornost jednih za druge, i jednih prema drugima (u obitelji, zajednici, društvu i svijetu).

Ako postoji osobna odgovornost, automatski se preuzima i društvena odgovornost.

Odgovornost je ključna za postizanje suradnje (potreba za dobrim odnosima s drugima i da udovoljavamo tuđe zahtjeve i interese) uz očuvanje integriteta (potreba da udovoljimo sebi i da zastupamo svoje interese).

Umjeće dobrih odnosa sastoji se od suradnje s drugima bez poništavanja našeg integriteta. Ukoliko surađujemo više nego bi to htjeli javlja se prvo unutarnji pa potom vanjski sukob.

Postoje dva kriterija kako možemo pokušati riješiti unutarnji sukob: 1) surađivati ili čuvati integriteti 2) radim li to tako da biram ili s osjećajem da moram.

U ovom procesu očuvanja našeg osobnog prostora tj. integriteta jako je bitno poznavanje, a potom i postavljanje vlastitih granica. Pri tom koristimo osobni jezik izražavajući svoju emociju i stav vezano za određenu situaciju (želim, ne želim, hoću, itd.). To se zovu JA poruke. Puno ih je bolje koristiti u komunikaciji jer izražavaju ono što nas osobno smeta ili što smatramo točnim ili netočnim, bez optuživanja i vrednovanja drugoga što činimo kada koristimo TI poruke (npr. kada kažemo radnom kolegi „Uvijek ostaviš neurednan stol" umjesto „ Volim kad nam je stol uredan".)

Što je timska suradnja?

Timska suradnja podrazumijeva suradnju skupine ljudi koja ima zajednički cilj, misiju ili viziju rješenja nekog problema, ideje ili zadatka.

Preduvjeti za provedbu timske suradnje

Kao što znamo, nisu svi timovi uspješni i rijetki su koji uistinu timski surađuju, a istodobno svakodnevno bilježimo porast nezadovoljstva na radnim mjestima, otkaze, međusobnu netrpeljivost na relaciji poslodavac - radnik, dok nerazumijevanje na svim razinama svakodnevnog življenja govori o pomanjkanju timske suradnje, zajedništva u prepoznavanju cilja koji je sve osim zajedničke potrebe skupine ljudi.

Kako bismo uistinu mogli timski surađivati, nužno je poštivati neke zadane preduvjete. **Osnovnopravilo, koje je ujedno i osnova za izgradnju timske suradnje, može se definirati u dvije riječi: zajednički cilj.**

Ako nemamo zajednički cilj ili ga takvim ne prihvaćamo, tada nam se suradnja može pretvoriti u nesuradnju i razmimoilaženje. U velikim tvrtkama gdje je cilj svakodnevna materijalna dobit, ciljevi nadređenih (poslodavca) razlikovat će se od ciljeva zaposlenika. Zajednička potreba i jedne i druge grupe je stvaranje materijalne dobiti (zaradi), a razlike se često očitavaju upravo u tome. Dobit poslodavca je višestruko veća od materijalnog primanja (plaće) zaposlenika. Ciljevi te dvije skupine su isti, ali u konačnici nisu izjednačeni.

Osvrnimo se malo na privatni život i svakodnevnicu koja nam je svima bliska. Zamislimo jednu četveročlanu obitelj u kojoj roditelji svakodnevno ističu koliko je nužno provesti mjere štednje u kućnom budžetu. Ciljeve koje izdvajaju supružnici kao prioritete adolescentima iz te iste obitelji oni to nisu. Ili, naprimjer, kad majka zbog prezaposlenosti na radnom mjestu traži od članova obitelji maksimalnu angažiranost u kućanstvu, a oni se oglušuju na njezine zamolbe, tada njezin cilj nije ujedno i cilj ostalih članova.

Ti primjeri zorno pokazuju nepostojanje uvjeta za timsku suradnju jer cilj koji bi trebao biti zajednički u konačnici je različit za svaku skupinu.

U situacijama kada skupine imaju zajednički cilj jedan od imperativa je potreba pojedinaca da pomažu jedni drugima.

Pomaganje uz pitanje: "Kako ti mogu pomoći?" stvara dobre preduvjete za putovanje istom odredištu - cilju. Katkad je ohrabrivanje pojedinaca na kojima je veća odgovornost, a svaki posao je odgovoran neovisno o raspodijeli unutar tima i našem doživljaju odgovornosti drugih, dobrodošlo.U korporacijskoj tvrtki u kojoj tehničko osoblje čini manju skupinu zaposlenih lijepa riječ i podrška zasigurno mogu uljepšati život pojedincu i skupini.

U timu često susrećemo pojedince koji se ponašaju poput vukova samotnjaka. Oni su sami sebi dovoljni i njima je timski rad opterećenje i gubitak vremena. Tako je i u nekim obiteljima pa pojedini članovi obitelji misle da sve najbolje znaju i svakodnevno "guraju nos" u sve aktivnosti članova. Jedino uvažavanjem svakog člana tima i prihvaćanjem mišljenja koje se razlikuje od našeg možemo stvoriti uvijete za timsku suradnju.

U protivnom, naš brod koji bi trebao ploviti prema otoku suradnje uskoro bi se mogao nasukati na greben nesuradnje, a tada je o posljedicama teško govoriti jer one ovise o različitim trigerima (okidačima). Timska suradnja traži od članova tima usavršavanje komunikacijskih vještina, a znati slušati druge, odnosno biti dobar slušač privilegija je odabranih i malobrojnih. Naime, u

timovima se, zbog neinformiranosti uzrokovane neslušanjem drugih, razlika u prepoznavanju cilja često očituje kao sukob na osobnoj razini.

Voditelji tima u svakodnevnom radu imaju važnu zadaću: posvetiti pozornost svakom članu tima. Istraživanja s tog područja rađena diljem svijeta potvrđuju da o toj pozornosti može ovisiti uspješnost te je ustoličeno i pravilo: "rezerviranje vremena za susret sa svakim članom tima". To znači da je nužno izdvojiti vrijeme za svakog člana tima da bi se doznalo kako neki član surađuje s ostalima, na koje poteškoće nailazi, koje probleme ima, koje su mu potrebe. Zadaci koji se postavljaju članovima tima trebaju i određeno vrijeme za kratke i učinkovite sastanke. Istraživanja su pokazala da sastanci koji traju dugo bez unaprijed definiranoga dnevnog reda nisu učinkoviti, izvor su frustracija i međusobne nesuradnje.

Problemi u timu također su dio njegova funkcioniranja. Uistinu nema timova bez problema. Stoga, znati se suočiti s problemom i konstruktivno se sukobiti zbog razlike u mi-šljenju i nije na odmet ako će konstruktivni sukob rezultirati jasnim i otvorenim iznošenjem problema i traženjem opcija kako da se on riješi.

Timovi ne mogu opstati ako nisu jasno iznesena pravila i unaprijed definirane uloge. Tako se u praksi često susrećemo s pojedincima kojima je dodijeljena uloga vođe tima, a sa čijim seodabirom ne slažemo. No kad nam je takav vođa već dodijeljen dužni smo imati jasan uvid u pravila rada i u sklopu tih pravila dati svoj osobni doprinos zajedničkom cilju.

Osnovne postavke timske suradnje

Kako bismo uistinu mogli timski surađivati, potrebno je slijediti sljedeće naputke. Svaki tim koji teži provedbi zajedničkog cilja mora posvetiti vrijeme učinkovitom planiranju.Da bi se određeni zadatak brzo i učinkovito ostvario, potrebno je raspodijeliti uloge - funkcije - zaduženja. U timovima u kojima nije jasno definirana uloga pojedinaca zasigurno vlada anarhija inered. Svaki zadatak koji je unaprijed dodijeljen pojedincu ili grupi važno je objasniti do najsitnijih detalja. Odgovornosti, ovlasti i nagrađivanja za učinkovito obavljen zadatak treba jasno definirati kako bi pojedinac ili skupina pravodobno imali informacije i spoznaje o zadatku koji im jedodijeljen.
Metodologija rada i tehnike rada nešto su što mora biti razjašnjeno tijekom planiranja zadatka. Određivanje potrebnog vremena i načina izvedbe zadatka također su sastavnica svakog planiranja. Provedba zadataka nije nimalo lagan posao, koliko god nam se to gledajući sa strane činilo. Pa iako mislimo da bismo mi neki zadatak lakše ili brže ostvarili, ne treba zaboraviti da se međusobno razlikujemo prema sposobnostima, da smo skloni omalovažavanju i podcjenjivanju drugih, pogotovo ako smo dobri u nečemu, i zaboravljamo se upitati kako bismo taj isti zadatak izveli da nemamo predznanje, iskustvo i neke vještine koje posjedujemo.

Važno je tijekom dosezanja cilja usmjeriti svu svoju kreativnu, istraživačku i radnu energiju na njegovo ostvarenje. Pa i kad mislimo da mi osobno nismo bitni ili presudni za provedbu nekog zadatka ili ostvarenje nekog cilja, mi to jesmo, jer odgađanje rada u timu ("zabušavanje")rezultirat će malim radnim pomacima.

Pomaganje članovima tima nužno je razlikovati od iskorištavanja. Katkad se događa da pojedini članovi tima "zabušavaju" i stalno iskorištavaju kolege na poslu. Nužno je razlikovati pojedince kojima treba pomoć od pojedinaca manipulatora.

Tehnike asertivnosti mogu nam koristiti. Znati reći "ne" i pritom sačuvati pristojnu količinu poštovanja bez napada na osobnost pojedinca katkad je nužno kako bi se sačuvala vlastita osobnost. Supervizija - kontrola provedbe zadanog cilja sastavnica je njegova ostvarenja. Poštovanje zadanih idogovorenih rokova u nekim je timovima nužno, a u drugima nije potrebno, što ovisi o članovima tima i količini zadataka koje imaju.

Vrednovanje rezultata timske suradnje važna je karika u funkcioniranju uspješnih timova. Timovi u kojima se dodatno vrednuju vrijedni i poduzetni pojedinci zasigurno djeluju motivirajuće na tog pojedinca. Tako se izbjegava situacija u kojoj npr. ista primanja imaju pojedinci koji rade na jednom ili više ciljeva ili se u trgovini jednako plaćaju i ljubazne i neljubazne djelatnice, a u obitelji jednako se brinemo o vrijednim i lijenim članovima. Zato je kritičko vrednovanja rezultata važna sastavnica uspješnog funkcioniranja timova. U situacijama u kojima je potrebno promijeniti ili povećati uspješnost katkad je nužno pronaći strategije o mogućim poboljšanjima.

Emocionalna inteligencija i timska suradnja

Sve više se govori o važnosti emocionalne inteligencije u timskom radu. Stoga se opravdano postavlja pitanje što je emocionalna inteligencija?

Emocionalnu inteligenciju prvi je put opisao Daniel Goleman 1995. godine, u svojoj knjizi"Emocionalna inteligencija". Goleman je proveo opsežno istraživanje o vodstvu i pronašao kod svih vođa jednu važnu osobinu - svi pokazuju visok stupanj emocionalne inteligencije. Istraživanja kojasu uslijedila u tom području potvrđuju Golemanovo istraživanje, odnosno njegov zaključak da osoba može posjedovati odlične tehničke vještine i obilje svježih ideja, ali nikada neće uspjeti biti dobar vođa dok ne shvati osnove emocionalne inteligencije.

Emocionalna inteligencije sastoji se od pet ključnih vještina:

1. Samosvjesnost emocija,
2. Samoregulacija,
3. Motivacija,
4. Empatija,
5. Socijalne vještine.

1. Samosvjesnost emocija

Obuhvaća prepoznavanje, imenovanje i razumijevanje uzroka vlastitih emocija. Učinkovit vođa i članovi tima svjesni su vlastitog ponašanja kao i ponašanja članova tima. Zaposlenik koji je svjestan sebe razumije vlastita raspoloženja i razumije kako ona utječu na ponašanja drugih. Jaka strana zaposlenika koji je svjestan sebe jest ta da je realan. Niti sebi, a niti drugima, slikovito rečeno, ne nameće teret koji se ne može nositi. Takva će osoba znati kada se previše napreže, odnosno muči, i vjerojatno će zvati pomoć kada mu je ona potrebna, što se katkad smatra znakom slabosti. No poziv za pomoć kada je ona potrebna je zapravo pozitivna karakteristika. Sigurno ne želite da vaše osoblje zaostaje s poslom jer se boji priznati da se muči. Osoblje koje je svjesno sebe umanjuje mogućnost da projekt "padne u vodu". Ujedno su smanjeni irizici preopterećivanja tima.

2. Samoregulacija

Podrazumijeva pravilno nošenje s emocijama, odnosno razvoj samokontrole emocija u raznim situacijama te povećanje broja odgovora na emocionalno nabijene situacije.Svi sigurno znate osobu koja ima odlične tehničke sposobnosti, ali jednostavno ne zna kontrolirati svoj bijes. Poštuje ga se zbog znanja i vještina, ali ga se odbacuje kao vođu ili timskog igrača. Vođa koji kontrolira svoje emocije može izbjeći prebrzo burno reagiranje kada nešto krene po zlu. Takav će vođa znati pronaći odmak od situacije i razmotriti čimbenike povezane s neuspjehom prije negošto nešto poduzme, a ono što poslije poduzme, bit će dobro promišljeno. Svakodnevno suočavanje sa stresnim situacijama u kojima se nalaze policajci ili vojnici, odličan je primjer samo-regulacije. Smatra se kako bi pripadnici tih postrojbi bili potpuno nedjelotvorni kad se ne bi znali koristiti samo-regulacijom.

3. Motivacija

Da bi uspio, učinkovit vođa mora biti motiviran. Međutim, motivacija nije važna karakteristika jedino učinkovitog vođe, već i svih članova tima. Ako je cijeli tim motiviran, svaki njegov član bit će predan projektu jer vjeruju u njega i iskreno priželjkuju njegov uspjeh. Motivirani ljudi iskreno se trude u potrazi za najboljim rješenjem i daju najbolje od sebe što mogu dati. Obratno, osoba kojoj manjka motivacije timu može nanijeti nenadoknadivu štetu.Primjerice, kada dođe novi član tima, željan učenja i uzbuđen zbog mogućih ostvarenja nekog projekta, razina njegove motivacije može se sniziti u suradnji s osobom koja nije toliko motivirana. Također je opravdano očekivati da će takva osoba manje ulagati u projekt, jer joj on ne znači mnogo, za razliku od motiviranijih kolega.

4. Empatija

Empatija je prepoznavanje i razumijevanje tuđih emocija, ali ju je teže razumjeti u kontekstu radnog okruženja. To je visoko vrednovana kvaliteta u prijateljstvima, no rijetko se proučava u međuljudskim poslovnim odnosima, a upravo empatija može biti ljepilo koje veže članove tima kada se rokovi počnu približavati.
Empatija uključuje stavljanje sebe u poziciju u kojoj razumijete kako se drugi osjećaju. Tako pri donošenju neke odluke možete imati na umu najvažnije interese tima. Naočitiji primjer empatije vidljiv je u trenucima kada se približavaju rokovi završetka posla. Tada vođa tima može pogriješiti ako zaposlenicima samo kaže kako moraju raditi više. No upozori li ih na činjenicu da se njihov rad i trud cijeni te im objasni trenutačnu situaciju, vjerojatnija je

mogućnost njihova pozitivnog pristupa radu, prekovremenog rada te pozitivnog pristupa projektu, što će u konačnici utjecati i na rezultate. Pokažete li empatiju prema svom timu, pojedinci u njemu težit će najboljim rješenjima i ulagati dodatni napor.

Empatija ima još jednu prednost. Vještine su danas vrlo cijenjena roba i u velikoj ste prednosti ako poslodavcu pokažete da imate nešto što drugi nemaju - empatiju. Empatični vođe se ističu.

5. Socijalne vještine

Socijalnim vještinama pripadaju sve osobine osobe koju često volimo nazivati "dobrim čovjekom". Među ostalima to su: nošenje s emocijama u društvenim situacijama, razvoj harmonijskih odnosa s drugima, razvoj senzibiliteta, razvoj aktivnog slušanja itd.
Te se odlike ne stječu olako, ali su prijeko potrebne za vođu, koji usmjeruje druge prema konačnom cilju. Uloga vođe je presudna, a pokazivanjem tih vještina pokazat će razumijevanje i liberalnost. Toće rezultirati razvijanjem projekata i zadataka na najbolji mogući način.Vođa tima koji samo izdaje uputu putem e-maila iza svojih zatvorenih vrata teško će biti smatran sposobnim vođom.

Dobar timski rad je onaj u kojem se poštuje načelo suradnje i uvažavanja zahtijeva, uvažavanje različitosti, uvažavanje različitih životnih vještina s kojima se ne rađamo - već ih učimo. Životne vještine oblik su cjeloživotnog ulaganja.



SUKOBI I NAČINI RJEŠAVANJA

Spor, prepirka, svađa, rasprava, konflikt, sukob… Svaki pojedinac u suvremenom društvu upleten je u pravu paukovu mrežu društvenih odnosa te se, prije ili kasnije, mora suočiti s drugim ljudima čiji je sustav vrijednosti, morala i razmišljanja posve drukčiji od njegovog. Potpuni sklad među ljudima koji žive i/ili rade zajedno ideal je koji nastojimo postići cijeli život učeći se međusobnom poštovanju, toleranciji i kompromisima na koje manje ili više pristajemo. Naime, svi smo različiti i nemamo istu osobnost, ciljeve, interese, znanje, obrazovanje, odgoj i sl., a pri tome je i svatko od nas barem jednom u svom životu bio ljut sam na sebe i zapravo u sukobu sa samim sobom. Zbog toga se izbjegavanje sukoba i njihovo nenasilno rješavanje smatraju poželjnim ponašanjem, koje smo svi u stanju postići uz nešto truda, a od čega ćemo najviše koristi imati upravo mi sami.

Prema definiciji, sukob je »psihička borba koja se javlja prilikom istodobnog djelovanja dvaju oprečnih nagona, poriva i izvanjskih ili unutarnjih zahtjeva«. Sukobi proizlaze iz općih suprotnosti, npr. nastaju zbog neslaganja mišljenja, ciljeva, odluka, različitih interesa i sl. Sukobi su sastavni dio života i ne moraju nužno biti negativna pojava. Ishod sukoba može biti pozitivan (npr. dovodi do promjene ili poboljšanja) ili negativan (npr. dovodi do prekida društvenih veza, nasilja ili uzrokuje teške posljedice po pojedinca ili skupinu). Sukobi prisiljavaju ljude na razmišljanje, na traženje novih mogućnosti i kreativnost, dok pojedinca potiču da bolje upravlja sobom i da se razvija kroz interakciju s drugim ljudima koji mu uopće ne moraju biti slični. Sukobi mogu biti otvoreni (dramatski, imaju jaku emocionalnu komponentu i mogu uključivati veći broj osoba) ili zatvoreni (dugotrajni, očituju se kao napetosti). Smatra se da su latentni, zatvoreni sukobi čak i štetniji od otvorenih sukoba.

Sukob može biti usmjeren na neku osobu, događaj, objekt ili vanjski svijet (npr. sukobi zbog ocjene, povišice, napredovanja u poslu i sl.) te na međuljudski odnos (npr. bračni partner je nezainteresiran, dijete ne sluša i sl.). Većina sukoba nastaje zbog neravnoteže »razuma i osjećaja«. Sukob počinje ljutnjom, frustracijom i agresijom jedne ili obiju sukobljenih strana. Prigovaranje, kritiziranje i osuđivanje sastavni su dijelovi svakog sukoba, a kad jedna od strana počne iskazivati mržnju, u drugoj se pobude obrambeni sustavi, pri čemu i najbezazlenija prepirka može prerasti u pravi konflikt, s nasiljem kao najgorim mogućim ishodom.

Postoji mnoštvo načina rješavanja sukoba, a svi su zapravo jedna od varijanti četiri najvažnija načina:

Dogovor

Dogovor je najbolji način rješavanja sukoba ili »problema «. Međutim, da bi se ljudi mogli dogovoriti, trebaju postojati zajednički ciljevi, kojih sukobljene strane često nisu svjesne. Npr. u sukobima unutar obitelji (sukobi između partnera ili roditelja i djece) uvijek postoje zajednički ciljevi, a objektivna (prijatelj) ili stručna (psiholog, psihoterapeut, bračni savjetnik) osoba ih je svjesna i može pomoći u brzom i kvalitetnom rješavanju sukoba.

Uvjeravanje

Uvjeravanje je način rješavanja sukoba kod kojih postoje razlike u ciljevima sukobljenih strana, ali te razlike nisu fiksirane i moguće ih je promijeniti. Taj je način rješavanja sukoba čest kod sukoba na poslu, gdje »mirotvorca« obično odigra nadređena osoba, koja bi trebala riješiti sukob na način daobje strane donekle podjednako promijene i usklade svoje ciljeve.

Cjenkanje

Cjenkanje je način rješavanja sukoba kad postoje velike razlike u ciljevima sukobljenih strana, koje se ne mogu promijeniti, ali zato postoje ustupci koje moraju prihvatiti i napraviti obje sukobljene strane. Kod cjenkanja uvijek postoji mogućnost da strana koja se osjeća »moćnije« procijeni da joj ustupci koje radi »ugrožavaju moć« i prekine rješavanje problema. Taj se pristup rješavanju sukobanajčešće provodi kod političkih, vjerskih, rasnih i teritorijalnih sukoba, a ishod mu je često nesiguran.

Borba

Borba je najlošiji način rješavanja sukoba. Ako je riječ o manjim zajednicama (partneri, obitelj, prijatelji), najčešće se svodi na neki oblik fizičkog ili psihičkog nasilja ili pak na potpuno prekidanje veza (npr. rastava). U nešto većim zajednicama (radna sredina) »slabija« sukobljena strana često biva izložena stalnom stresu i ugnjetavanju (mobbing), uza sve posljedice po zdravlje (neuroze,psihosomatske bolesti) ili društveni status (degradiranje ili otkaz). Kod sukoba većih društvenih zajednica (npr. sukobi među državama) borba zapravo predstavlja rat.

Kako bismo riješili sukob, osim »hladne glave« potrebne su nam i vještine rješavanja sukoba koje se mogu lako naučiti i primijeniti. Prvi cilj nam uvijek mora biti nenasilno rješavanje sukoba, pri čemu i sebi i drugoj strani trebamo dati dovoljno vremena za emocionalni oporavak te pregovarati uz međusobno poštovanje i izbjegavanje stvaranja klišeja »pobjednik-gubitnik«. Nakon što smo zajednički definirali problem, trebali bismo pronaći rješenje koje bi zadovoljilo obje strane u atmosferi prijateljskog dijaloga, što zahtijeva spremnost na kompromis. Pri tome valja napomenuti da do nekih rješenja nećemo doći brzo i da ćemo morati pokazati i strpljenje i toleranciju. Ako ni s najboljim namjerama ne uspijemo riješiti sukob na takav način, uvijek ćemo znati da smo barem pokušali i da smo stekli dragocjeno iskustvo, koje će nam sigurno pomoći sljedeći put.

ZAŠTO DOLAZI DO SUKOBA

Svako neslaganje između dviju ili više osoba ili ideja oko ciljeva, odluka, ponašanja u društvu može dovesti do sukoba. Sukobi nastaju i kao posljedica različitih shvaćanja vrijednosti, drukčijih interesa, osobnosti, obrazovanja, kulturnih vrijednosti, borbe oko stjecanja materijalnih dobara...Potpuni sklad među ljudima koji žive ili rade zajedno rijetko kada postoji, osobito kad su im ciljevi različiti, a moguće je postići samo jedan.

Sukobi su jednostavno normalan dio života u društvu, a kao sredstvo društvene promjene utječu i na društveni razvoj.

OBILJEŽJA SUKOBA

Sukob sam po sebi ne mora nužno biti isključivo negativna pojava, ali njegove posljedice mogu biti i pozitivne i negativne. Poznato je, također, da se grupa ljudi koja se nikad ne sukobljava teško prilagođava novim idejama i promjenama jer naprosto postaje statična. Sukob tjera ljude na razmišljanje o novim idejama, potiče i kreativnost, što utječe na bolje rezultate i dinamičnost. Razvija se interakcija i dijalog, a neprijateljstvo smanjuje.Sama želja da se sukob riješi na pozitivan način može doprinijeti boljem ishodu. Kroz sukob pojedinac može bolje upoznati sebe i razvijati svoju ličnost, što posredno pridonosi i boljem upravljanju sukobom. Sukob (bez obzira bio on riješen ili ne) pomaže ljudima da bolje prepoznaju i razumiju druge osobe, uslijed čega može voditi ka boljim međuljudskim odnosima; čak i onda kada sukoba nema, moguće je da je riječ o izbjegavanju ili potiskivanju problema koji će se jednom morati riješiti kako ne bi postajao sve teži, a rješenje sve kompliciranije. Neki autori zaključuju da pojedinci, grupe i društva najviše napreduju kad se prema sukobu odnose kao prema korisnom i normalnom dijelu komunikacije.

LJUTNJA, TJESKOBA, KRIVNJA

Glavna emocija povezana sa sukobom je ljutnja, i to ljutnja praćena tjeskobom, frustracijom ili osjećajem krivnje. Problemi nastupaju kada: ljutnja postaje prečesta, ljutnja postaje prejaka, ljutnja dugo traje, ljutnja vodi k agresivnosti, ljutnja ometa posao ili međuljudske odnose.

KRITIKA, OSUĐIVANJE I PRIGOVARANJE

Najbitnije je oduprijeti se iskušenju kritiziranja drugih. Kritika je najčešće neproduktivna, jer većina ljudi zauzima obrambeni stav i počinje se opravdavati. Osoba koju želimo ispraviti i osuditi vjerojatno će htjeti opravdati se i zauzvrat osuditi nas. Ugrožen je njezin osjećaj važnosti. U svakom slučaju, kritiziranjem ne utječemo na dugotrajne promjene i nailazimo na mržnju. Dolazi do stvaranja neraspoloženja koje može obeshrabriti ljude, a ne popraviti situaciju zbog koje je došlo dokritike.

POŠTIVANJE I OHRABRIVANJE

U ophođenju s ljudima treba uvijek imati na umu da ne surađujemo uvijek s logičnim stvorenjima koja su u stanju odijeliti razum i emocije. Svi smo mi emotivni, puni predrasuda i ispunjeni ponosom i taštinom.

Što je, dakle, tajna uspješnog ophođenja s ljudima? Riječ je o stavu koji ćemo zauzeti. Ljudi koje pohvalimo, ako osjete da ih iskreno cijenimo, bit će nam skloniji. Pridobiti ljude možemo nepričajući o tome što mi želimo, već o onome što oni žele. Treba podići suradnju, a ne otpor. Promatranje stvari sa stajališta drugih ljudi i pobuđivanje njihove želje za nečim ne smije rezultiratitime da ta osoba napravi nešto u tuđu korist, a na svoju štetu, već obostranim dobitkom i zadovoljstvom. Vrlo je bitno istaknuti razliku između poštovanja i ulagivanja, podizanja entuzijazma među ljudima i jeftine pohvale - kod oštroumnih ljudi neće funkcionirati ništa drugo osim iskrenosti.

Jedini način kojim se može razviti najbolje u osobi jest poštivanje i ohrabrivanje.

VRSTE SUKOBA

U literaturi se najčešće navode dvije vrste sukoba, odnosno uzroka sukoba: Sukob zbog sadržaja usmjeren je na vanjski svijet, na neki objekt, događaj ili osobu. Obično ne postoji direktna veza s osobama. Riječ je, na primjer, o kvaliteti nekog filma, slobodi izbora, zasluženosti ocjene, nagrade i sl.

Sukob zbog odnosa usmjeren je na međuljudske odnose, odnosno određivanje tko će voditi glavnu riječ, jednakost u zajednici, tko određuje pravila. Npr. mlađa sestra ne sluša stariju, dijete ne sluša roditelje, zaposlenik nadređenoga, učenik učitelja i sl.

RJEŠAVANJE SUKOBA

Postoje određene vještine i strategije koje pomažu u rješavanju sukoba. Sukob se ne može riješiti konstruktivno bez pozitivne interakcije, a za to su potrebne neke vještine koje se mogu naučiti.Upravljanje sukobom koristi se u situacijama koje se ne mogu riješiti pa strane koje sudjeluju u sukobu svoje napore usmjeravaju na poboljšanje njihovih odnosa.

Upravljanje sukobima može biti konstruktivno i destruktivno. Pod konstruktivnim upravljanjem sukobima podrazumijevamo mirno rješavanje, a posljedice su obično pozitivne pa se povećava kreativnost, smanjuje napetost među pojedincima i sl. Kod destruktivnog upravljanja sukobima dolazi do smanjene komunikacije i povećanog nepovjerenja među ljudima, smanjene suradnje i brige za zajedničke ciljeve, uslijed čega se smanjuje efikasnost pojedinca, grupe i organizacije.

PRODUKTIVNE STRATEGIJE RJEŠAVANJA SUKOBA

Nenasilno rješavanje sukoba trebalo bi biti usmjereno na izbjegavanje stvaranja pobjednika i gubitnika. Poznata je Gordonova metoda koju čini šest koraka:

- definiranje problema
- traženje mogućih rješenja
- evaluacija rješenja
- donošenje odluke o najboljem rješenju
- akcija
- ispitivanje uspješnosti

Temeljena na ovim koracima, metoda nenasilnog rješavanja sukoba daje bolje i stabilnije rezultate te trajnije od onih koji se baziraju na metodama gubitnika i pobjednika. Rješenje ne treba forsirati, već se do njega dolazi postepeno, učeći kako riješiti problem putem kompromisa i bez sukobljavanja. Na taj način povećava se samosvijest osoba upletenih u sukob, olakšava donošenje odluka i smanjuje potreba za autoritetom i moći.

Sukob traži pregovaranje u duhu međusobnog poštovanja. Za rješenje sukoba potrebno je stvoriti atmosferu otvorenog dijaloga koji potiče kreativnost i napore za pronalaženjem novih odgovora, bez obzira da li je riječ o pojedinačnim ili društvenim problemima. A sve to zahtijeva spremnost na kompromis.

I još je nešto neobično važno. Bilo da se čovjek suočava sa sukobom u sebi, s drugima, ili profesionalno vodi razgovor sa sudionicima – uvijek treba imati na umu da nijedna diskusija ili izražavanje osjećaja nije samo posljedica prošlih događaja, već sadrži i iskustva koja ljudi stječu upravo sada.

Iako nismo u mogućnosti direktno utjecati na svjetske probleme, vojna i humanitarna pitanja ili pregovarati za mirovnim stolom, biti gradonačelnik ili predsjednik, uvijek možemo ustati u svojoj grupi, društvenoj zajednici, poslati e-mail ili naprosto razgovarati i izraziti svoje mišljenje – ako imamo što reći.

DISKRIMINACIJA NA RADNOM MJESTU

Što je diskriminacija?

Najjednostavnije rečeno, diskriminacija jest nedopušteno i neopravdano razlikovanje osoba na osnovu karakteristika navedenih u Zakonu o suzbijanju diskriminacije (npr., rase ili etničke pripadnosti ili boje kože, spola, jezika, vjere; u nastavku teksta navedene su i ostale osnove).

Zakon predviđa i iznimke koje, iako imaju obilježja diskriminacije, ne predstavljaju diskriminaciju (npr., pri zapošljavanju pilota opravdano je isključiti mogućnost zapošljavanja osobe starije dobi).

Koji su oblici diskriminacije?

Diskriminatorno postupanje tj. oblici diskriminacije prema Zakonu o suzbijanju diskriminacije su:

- izravna diskriminacija
- neizravna diskriminacija
- uznemiravanje
- spolno uznemiravanje
- poticanje na diskriminaciju
- propuštanje razumne prilagodbe
- segregacija

Za postojanje diskriminacije potrebna je veza između takvog postupanja i neke od diskriminacijskih osnova koje su navedene u Zakonu. Primjerice, diskriminacija će postojati kada se nekoga uznemirava na radnom mjestu samo zato što je starije dobi ili je ženskog spola.

Po kojim je diskriminacijskim osnovama zabranjeno različito postupanje?

Diskriminacijske osnove navedene u Zakonu o suzbijanju diskriminacije su:

- rasa ili etnička pripadnost ili boja kože
- spol
- jezik
- vjera
- političko ili drugo uvjerenje
- nacionalno ili socijalno podrijetlo
- imovno stanje
- članstvo u sindikat
- obrazovanje
- društveni položaj

- bračni ili obiteljski status
- dob
- zdravstveno stanje
- invaliditet
- genetsko naslijeđe
- rodnog identiteta i izražavanje
- spolna orijentacija

Što je izravna diskriminacija?

Izravna diskriminacija je postupanje uvjetovano nekom od navedenih diskriminacijskih osnova kojim se osoba stavlja ili je bila stavljena ili bi mogla biti stavljena u nepovoljniji položaj od druge osobe u usporedivoj situaciji.

Primjer izravne diskriminacije bio bi natpis na vratima restorana "Ne poslužujemo Rome". Međutim, u stvarnosti diskriminacija najčešće poprima suptilnije oblike. Zato je zabranjena i neizravna diskriminacija.

Što je neizravna diskriminacija?

Neizravna diskriminacija postoji kada naizgled neutralna odredba, kriterij ili praksa, stavlja ili bi mogla staviti osobe u nepovoljniji položaj po nekoj od diskriminacijskih osnova u odnosu na druge osobe u usporedivoj situaciji, osim ako se takva odredba, kriterij ili praksa mogu objektivno opravdati zakonitim ciljem, a sredstva za njihovo postizanje su primjerena i nužna.

Slikovito prikazano, neizravna diskriminacije jest ako damo rodi i lisici piti iz jednakih visokih posuda, obzirom da ih time tretiramo naizgled jednako. No učinak je puno drugačiji za lisicu, koja će takvim jednakim tretmanom ostati žedna.

Koja je razlika uznemiravanja i spolnog uznemiravanja?

Prema Zakonu o suzbijanju diskriminacije, uznemiravanje je svako neželjeno ponašanj euzrokovano nekom od navedenih diskriminacijskih osnova koje ima za cilj ili stvarno predstavlja povredu dostojanstva osobe, a koje uzrokuje strah, neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje. Primjer uznemiravanja bio bi izvrgavanje uvredljivom ponašanju radnika druge nacionalne pripadnosti, kojeg na radnom stolu svako jutro čekaju uvredljive poruke vezane za njegovu nacionalnost. Uznemiravanje na osnovu spola bilo bi uznemiravanje primjerice jedine žene u radnoj sredini u kojoj rade muškarci.

Spolno uznemiravanje je svako verbalno, neverbalno ili fizičko neželjeno ponašanje spolne naravi koje ima za cilj ili stvarno predstavlja povredu dostojanstva osobi, koje uzrokuje strah,neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje. Kod spolnog uznemiravanja nije riječ o gore opisanom uznemiravanju na osnovu spola, već o ponašanju seksualne naravi, uključujući opaske seksualne naravi i sl.

Koja je razlika uznemiravanja i 'mobinga'?

'Mobing' je širi rodni pojam od uznemiravanja te će samo u određenim slučajevima 'mobing' biti uznemiravanje i stoga obuhvaćen Zakonom o suzbijanju diskriminacije. 'Mobing' je fenomen zlostavljanja na poslu, a ključna razlika u odnosu na uznemiravanje u smislu Zakona o suzbijanju diskriminacije je da kod 'mobinga' nije presudna veza s određenom diskriminacijskom osnovom.Zlostavljani radnik izvrgnut je uvredljivom ponašanju ne na osnovi dobi, spola, nacionalne pripadnosti i sl., već se izdvaja primjerice kao osoba koja je zadnja došla u "uhodanu radnusredinu".

Čije postupanje može biti diskriminatorno?

Diskriminatorno može biti postupanje svih državnih tijela (kao što su primjerice ministarstva), tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te postupanje pravnih osoba s javnim ovlastima (kao što su škole, bolnice i sl.). Diskriminatorno može biti i postupanje svih pravnih osoba (kao što su primjerice) trgovačka društva, ali i svih fizičkih osoba. Država može diskriminirati građanke i građane donošenjem propisa (klasičan je primjer donošenje rasnih propisa u II. svjetskom ratu).

U kojim je područjima života diskriminacija zabranjena u Republici Hrvatskoj?

Diskriminacija je zabranjena osobito u područjima:

1. rada i radnih uvjeta; mogućnosti obavljanja samostalne ili nesamostalne djelatnosti, uključujući kriterije za odabir i uvjete pri zapošljavanju te napredovanju; pristup svim vrstama profesionalnog usmjeravanja, stručnog osposobljavanja i usavršavanja te prekvalifikacije,
2. obrazovanja, znanosti i športa,
3. socijalne sigurnosti, uključujući i područje socijalne skrbi, mirovinskog i zdravstvenogosiguranja te osiguranja za slučaj nezaposlenosti,
4. zdravstvene zaštite,
5. pravosuđa i uprave
6. stanovanja,
7. javnog informiranja i medija,
8. pristupa dobrima i uslugama te pružanju istih,
9. članstva i djelovanja u sindikatima, organizacijama civilnoga društva, političkim strankama ili bilo kojim drugim organizacijama
10. sudjelovanja u kulturnom i umjetničkom stvaralaštvu.

S obzirom da su ovo područja u kojima je diskriminacija 'osobito' zabranjena, ona je zabranjena i udrugim područjima života, no na sudskoj praksi će biti da utvrdi na koja se još područja Zakon primjenjuje.

SAMOAKTIVNOST U TRAŽENJU POSLA

U evidenciju **Hrvatskog zavoda za zapošljavanje** osoba se može prijaviti kao **nezaposlena osoba** ili kao **tražitelj zaposlenja.**

Nezaposlenom osobom smatra se osoba u dobi između 15 i 65 godina života koja:

- je sposobna ili djelomično sposobna za rad,
- nije u radnom odnosu,
- aktivno traži posao
- raspoloživa je za rad
- ne ostvaruje mjesečni primitak od pružanja usluga prema posebnim propisima ili ne ostvari mjesečni primitak, odnosno drugi dohodak prema propisima o porezu na dohodak s obzirom na podatak o uplaćenim doprinosima za obvezna osiguranja dobivenim od Središnjeg registra osiguranika, a koji je veći od prosječne isplaćene novčane naknade u prethodnoj kalendarskoj godina
- nema registrirano trgovačko društvo ili drugu pravnu osobu, odnosno nema više od 25% udjela u trgovačkom društvu ili drugoj pravnoj osobi
- nije član zadruge
- nije predsjednik, član uprave ili izvršni direktor trgovačkog društva ili upravitelj zadruge
- nema registrirani obrt, slobodno zanimanje ili djelatnost poljoprivrede i šumarstvo
- ne obavlja domaću radinost ili sporedno zanimanje prema posebnom propisu
- nije osigurana kao poljoprivrednik po propisima o mirovinskom osiguranju
- nije zaposlena prema posebnim propisima
- nije korisnik mirovine, osim korisnika mirovine koji ostvari pravo na invalidsku mirovinu zbog profesionalne nesposobnosti za rad odnosno korisnika mirovine koji ostvari pravo na invalidsku mirovinu zbog djelomičnog gubitka radne sposobnosti i korisnika obiteljske mirovine kojemu se ta mirovina ne isplaćuje
- n e ispunjava uvjete za starosnu mirovinu
- nije osigurana na produženo mirovinsko osiguranje na temelju ugovora o radu na određeno vrijeme za stalne sezonske poslove
- nema utvrđenu privremenu nezapošljivost od strane centra za profesionalnu rehabilitaciju
- nije redoviti učenik ili student.

Ostali tražitelji zaposlenja se radi savjetovanja i informiranja u svrhu razvoja upravljanja karijerom i posredovanja, mogu prijaviti u evidenciju Zavoda iako se ne smatraju nezaposlenim osobama.

Ostali tražitelji zaposlenja ne mogu koristiti prava iz statusa nezaposlenosti.

Prava

- Pravo na novčanu naknadu za vrijeme nezaposlenosti
- Pravo na mirovinsko osiguranje
- Pravo na jednokratnu novčanu pomoć i naknadu putnih i selidbenih troškova
- Pravo na novčanu pomoć i naknadu troškova za vrijeme stručnog osposobljavanja za rad bez zasnivanja radnog odnosa
- Pravo na novčanu pomoć osiguranika produženog mirovinskog osiguranja na temelju ugovora o radu na određeno vrijeme za stalne sezonske poslove

Obveze

- Redovito kontaktiranje savjetnika za zapošljavanje u dogovorenom vremenu
- Prisustvovati individualnom savjetovanju
- Zajedno sa savjetnikom za zapošljavanje izraditi profesionalni plan traženja posla i pridržavati se aktivnosti utvrđenih profesionalnim planom
- Podnositi molbe poslodavcima i javljati se na oglase i natječaje
- Biti raspoloživ za rad odazivajući se na pozive zavoda radi pripreme za zapošljavanje i zaposlenja u terminima utvrđenim profesionalnim planom
- Provoditi aktivnosti u svrhu pripreme za zapošljavanje: uključiti se u grupno savjetovanje-radionice kojima se stječu vještine aktivnog traženja posla te sudjelovati u postupku profesionalne selekcije-odabiru za određeno radno mjesto ili obrazovanje

Ostvarivanje prava na novčanu naknadu za vrijeme nezaposlenosti u Republici Hrvatskoj regulirano je Zakonom o posredovanju pri zapošljavanju i pravima za vrijeme nezaposlenosti . Prava i obveze nezaposlenih osoba uređeni su Zakonom o tržištu rada („Narodne novine" br. 118/18 , 32/20).

Da bi nezaposlena osoba ostvarila pravo na novčanu naknadu u Republici Hrvatskoj prema aktualnim propisima:

1. mora ispuniti uvjet prethodnog rada,
2. radni odnos joj ne smije prestati njezinom krivnjom ili voljom, a obavljanje samostalne djelatnosti ne smije prestati bez opravdanih razloga,
3. mora se u zakonskom roku prijaviti nadležnom područnom uredu Hrvatskog zavoda za zapošljavanje i podnijeti zahtjev za novčanu naknadu.

Uvjet prethodnog rada

Pravo na novčanu naknadu stječe nezaposlena osoba ako u trenutku prestanka radnog odnosa, odnosno prestanka obavljanja samostalne djelatnosti, ima najmanje 9 mjeseci rada u posljednja 24 mjeseca.
Vremenom provedenim na radu smatra se vrijeme obveznog osiguranja ostvareno na temelju radnog odnosa u Republici Hrvatskoj i vrijeme u kojem je radnik bio privremeno nesposoban za rad odnosno na rodiljnom, roditeljskom, posvojiteljskom ili skrbničkom dopustu nakon prestanka radnog odnosa ako je za to vrijeme primao naknadu plaće prema posebnim propisima, odnosno vrijeme obveznog osiguranja po propisima o mirovinskom osiguranju ostvareno na temelju obavljanja samostalne djelatnosti u Republici Hrvatskoj i vrijeme u kojem je osoba bila privremeno nesposobna za rad, odnosno na rodiljnom, roditeljskom, posvojiteljskom ili skrbničkom dopustu nakon prestanka obavljanja samostalne djelatnosti, ako je za to vrijeme primala naknadu plaće prema posebnim propisima i ako je uplaćen doprinos za zapošljavanje.
Za ostvarivanje navedenog prava u Republici Hrvatskoj uzet će se u obzir vrijeme koje je nezaposlena osoba provela na radu u bilo kojoj državi članici Europske unije,Norveškoj, Islandu, Lihtenštajnu ili Švicarskoj, uključujući i Hrvatsku.

Pravo na novčanu naknadu ne može ostvariti nezaposlena osoba kojoj je radni odnos prestao:

- zbog toga što je otkazala radni odnos, osim u slučaju izvanrednog otkaza ugovora o radu uzrokovanog ponašanjem poslodavca,
- pisanim sporazumom o prestanku radnog odnosa (osim na prijedlog poslodavca, u slučaju kolektivnog zbrinjavanja viška radnika prema posebnom propisu)
- sudskom nagodbom kojom je utvrđen prestanak radnog odnosa,
- zbog toga što nije zadovoljila na probnom radu ili nije zadovoljila tijekom pripravničkog, odnosno vježbeničkog staža, odnosno nije u propisanom roku položila stručni ispit,
- zbog povrede obveza iz radnog odnosa (otkaz uvjetovan skrivljenim ponašanjem radnika) kao i zbog teške povrede radne obveze odnosno službene dužnosti (izvanredni otkaz)ili prestanka službe po sili zakona zbog razloga uvjetovanih ponašanjem službenika,
- zbog izdržavanja kazne zatvora duže od 3 mjeseca.

Pravo na novčanu naknadu nezaposlena osoba ne može ostvariti ako samostalnu djelatnost nije prestala obavljati zbog opravdanih razloga.

Opravdanim razlozima smatraju se:

- insolventnost, odnosno nelikvidnost,
- zaključenje stečajnog postupka,
- poslovanje s gubitkom,
- gubitak poslovnog prostora,
- gubitak povlastice odnosno dozvole za obavljanje djelatnosti propisane posebnim propisom,
- bolest osobe osigurane u slučaju nezaposlenosti,
- gubitak poslovnog partnera,
- ozbiljna šteta na imovini osobe osigurane u slučaju nezaposlenosti,
- prirodna katastrofa i katastrofa uzrokovana višom silom,
- drugi razlozi za koje osoba dokaže da su opravdani.

Pravo na novčanu naknadu ne stječe nezaposlena osoba kojoj bi to pravo pripadalo po prestanku radnog odnosa odnosno obavljanja samostalne djelatnosti ako je taj radni odnos odnosno obavljanje samostalne djelatnosti trajalo kraće od tri mjeseca, a prethodni je radni odnos odnosno obavljanje samostalne djelatnosti prestalo na neki od gore navedenih načina.

Radi ostvarivanja prava na novčanu naknadu nezaposlena osoba se mora prijaviti Hrvatskom zavodu za zapošljavanje u roku od 30 dana od prestanka radnog odnosa odnosno obavljanja samostalne djelatnosti i podnijeti zahtjev za novčanu naknadu.

Ako je nezaposlena osoba nakon prestanka radnog odnosa odnosno obavljanja samostalne djelatnosti bila privremeno nesposobna za rad, odnosno na rodiljnom, roditeljskom, posvojiteljskom ili skrbničkom dopusta onda se mora prijaviti u roku od 30 dana od prestanka neke od tih okolnosti. Nezaposlena osoba se prijavljuje i podnosi zahtjev u regionalnom odnosno područnom uredu Hrvatskog zavoda za zapošljavanje u kojem ima prijavljeno prebivalište ili boravište.

Visina novčane naknade po prestanku radnog odnosa ovisi o plaći koju je nezaposlena osoba ostvarila prije prestanka radnog odnosa jer osnovicu za utvrđivanje visine novčane naknade čini prosjek bruto plaće ostvaren u tromjesečnom razdoblju koje je prethodilo prestanku radnog odnosa, odnosno službe. Visina novčane naknade po prestanku obavljanja samostalne djelatnosti ovisio osnovici na koju su obračunani i uplaćeni doprinosi za obvezna osiguranja u tromjesečnom razdoblju koje je prethodilo prestanku obavljanja samostalne djelatnosti.

Novčana naknada za prvih 90 dana korištenja iznosi 60%, a za preostalo vrijeme korištenja 30% od osnovice.

Propisan je najniži i najviši iznos novčane naknade.

Najviši iznos novčane naknade ovisi o prosječnoj plaći isplaćenoj u gospodarstvu Republike Hrvatske u prethodnoj godini te novčana naknada za prvih 90 dana korištenja ne može biti viši od 70%, a za preostalo vrijeme korištenja ne može biti viši od 35% iznosa te plaće.

Najniži iznos novčane naknade ovisi o minimalnoj plaći u Republici Hrvatskoj umanjenoj za doprinose za obvezna osiguranja te novčana naknada ne može biti niža od 50% iznosa te plaće.

Trajanje novčane naknade

Pravo na novčanu naknadu nezaposlena osoba može ostvariti u trajanju od 90 do 450 dana, a što ovisi o ukupnom vremenu koje je provela na radu.

- 90 dana ako je provela na radu od 9 mjeseci do 2 godine,
- 120 dana ako je provela na radu više od 2 godine,
- 150 dana ako je provela na radu više od 3 godine,
- 180 dana ako je provela na radu više od 4 godine,
- 210 dana ako je provela na radu više od 5 godina,
- 240 dana ako je provela na radu više od 6 godina,
- 270 dana ako je provela na radu više od 7 godina,
- 300 dana ako je provela na radu više od 8 godina,
- 330 dana ako je provela na radu više od 9 godina,
- 360 dana ako je provela na radu više od 10 godina,
- 390 dana ako je provela na radu više od 15 godina,
- 420 dana ako je provela na radu više od 20 godina,
- 450 dana ako je provela na radu više od 25 godina.

Postoji izuzetak od ovog pravila:

Ako je provela na radu 32 godine i nedostaje joj do 5 godina do ispunjenja uvjeta dobne granice za stjecanje prava na starosnu mirovinu ima pravo na novčanu naknadu sve do ponovnog zaposlenja ili nastupanja neke druge okolnosti za prestanak prava na novčanu naknadu.

Za utvrđivanje trajanja prava na novčanu naknadu uzet će se u obzir vrijeme koje je provela na radu u bilo kojoj državi članici Europske unije uključujući i Hrvatsku.

Više informacija o svemu možete dobiti na web-stranicama Hrvatskog zavoda za zapošljavanje http://www.hzz.hr

Invaliditet je bilo kakvo ograničenje ili nedostatak (koje proizlazi iz oštećenja) sposobnosti za obavljanje neke aktivnosti na način ili u opsegu koji se smatra uobičajenim za ljudsko biće. Hendikep je nedostatak, za određenog pojedinca, koji rezultira iz oštećenja ili invaliditeta, a ograničava ga ili mu onemogućuje ispunjenje njegove prirodne uloge u društvu (ovisno o dobi, spolu te društvenim i kulturalnim činiteljima). Hendikep zapravo označava teškoću, smetnju koja sputava neku aktivnost. Prema tome, hendikep može biti vrlo široko shvaćen, a u užem smislu, kakoje već navedeno, odnosi se na osobe koje zbog oštećenja, odnosno invaliditeta, imaju teškoće u socijalnoj integraciji. No, teškoće u socijalnoj integraciji češće nego iz oštećenja ili invaliditeta osobe, proizlaze upravo iz njegove socijalne okoline, a ponekad i isključivo iz te okoline.

Tako neki autori definiraju hendikep kao totalni negativni učinak stanja individuuma koji uključuje:

- SMETNJE koje proizlaze iz nekih svojstava ili oštećenja pripadnih samoj osobi;
- OGRANIČENJA koja je odredilo samo društvo;
- NEGATIVNE STAVOVE socijalne sredine i
- SAMOPERCEPCIJU tj. doživljaj ili poimanje samoga sebe.

Generalno se može reći da do hendikepa dolazi uslijed oštećenja (značajka osobe) i ograničenja (društveni stavovi).

Invalidnost nije obilježje osobe već niz činitelja od kojih mnoge stvara društveno okruženje. Radi toga je potrebno aktivno društveno djelovanje, kako bi došlo do promjena koje bi omogućile puno sudjelovanje osoba s invaliditetom u svim aspektima društva. Isto uključuje i pružanje jednakih prilika svim pojedincima, povećanje sudjelovanja osoba s invaliditetom u društvenom životu, identificiranje mogućih aktivnosti društva u cilju povećanja samostalnosti i mogućnosti izbora pojedinaca, podizanje razine životnih uvjeta i kvalitete života, te podizanje svijesti i poticanje promjena u društvenom ponašanju.

Funkcioniranje i invaliditet definirani su kao kompleksna interakcija između zdravstvenog stanja pojedinca i kontekstualnih faktora okoline, kao i osobnih faktora. Slika koja je dobivena kombinacijom ovih faktora i dimenzija jest «osoba u njegovom ili njezinom svijetlu». Ova klasifikacija tretira spomenute dimenzije interaktivno i dinamički, a ne linearno i statično. Ovom percepcijom ne tretira se etiologija i stavlja se naglasak na funkcioniranje, radije nego na stanje ili bolest.

KAKO DO POSLA

Zamolbe i životopisi

Bilo da je osoba na početku karijere, u potrazi za prvim zaposlenjem, bilo da iz želje za novim izazovima ili boljim uvjetima želi promijeniti sadašnji posao, pisanje molbe za zaposlenje i životopisa prvi je i osnovni vid komunikacije s potencijalnim poslodavcem.

Kvalitetna molba i životopis najčešće su jedina mogućnost prezentacije i propusnica za pristup intervjuu. O njima uvelike ovisi da li će se, i na kojim temeljima, uspjeti stupiti u direktan kontakt s budućim poslodavcem. Poslodavci mogu imati i do stotinu različitih životopisa između kojih treba izabrati desetak kandidata koji će pristupiti intervjuu ili biti pozvani na testiranje. Mnogi čine pogrešku misleći da je životopis stvar formalnosti te površno pristupaju njegovom pisanju. Sasvim suprotno, životopis je 'reklamna brošura' i treba ga shvatiti kao profesionalni oblik komunikacije koja mora kao takva biti sistematična, informativna i jasna.

Činjenica je da poslodavci često čitanju životopisa i molbe posvete manje od minute! Sve što ih interesira moraju, dakle, moći uočiti već pri prvom 'skeniranju' priložene dokumentacije. Bitne informacije moraju biti jasne, uočljive i ne 'ukomponirane' u duge rečenice i nepotrebne informacije.

Na osnovu prvog čitanja vašeg životopisa i molbe za zaposlenje, poslodavac će pokušati zaključiti kakva ste osoba, što ste radili ili biste mogli raditi, na koji biste način mogli doprinijeti njegovoj tvrtci i kako biste se uklopili u postojeći tim zaposlenika. Gramatički netočan tekst, neuredno sastavljen dokument, nejasne informacije, dosadno isticanje nepotrebnih detalja, kao i nedostatak minimalne 'osobne note' u obraćanju budućem poslodavcu neće vas učiniti interesantnim kandidatom.

Mnoga pitanja koja će vam biti postavljena na intervjuu bazirat će se na informacijama koje ste naveli u životopisu. Prečesto se događa da kandidati na intervjuu nisu sigurni da li su nešto naveli u životopisu ili nisu! Morate znati sve detalje svog životopisa, morate moći pružiti dodatna pojašnjenja i objasniti zašto neki detalji nisu prisutni u životopisu, a naglasit ćete ih tijekom intervjua.

Ne postoje univerzalno dobri životopis i zamolba. To prije svega znači da životopis i zamolbu treba redovito revidirati i prilagoditi svakom natječaju na koji se prijavljujete. Ujedno, ne postoji univerzalna forma životopisa i zamolbe. Svaki životopis mora sadržavati određene podatke, no način na koji ga možete formalno i vizualno izraditi može varirati ovisno o tome kako se želiteprikazati. Varijacije ipak ne znače pretjerivati u vizualnom identitetu! Najbitnije je da tijekompisanja životopisa i zamolbe imate na umu da su u trenutku apliciranja za radno mjesto oni jedinosvjedočanstvo vaše sposobnosti obavljanja konkretnog posla, obrazovanja i dostignuća.

ZAMOLBE

Navedite na koji natječaj se javljate
Pri javljanju na određeni oglas za posao OBAVEZNO navedite za koje radno mjesto se prijavljujete. Tako ćete izbjeći eventualne nejasnoće u prijavi.

Zamolbu pošaljite u predviđenom roku
Zamolbe pristigle nakon isteka roka natječaja ne uzimaju se u razmatranje.

Nemojte koristiti šprance
Korištenjem špranci olakšavate si posao pisanja molbe i možda ste kombiniranjem različitih molbi napravili savršenu molbu. No, imajte na umu da za pojedine natječaje tvrtke dobiju preko 200molbi, a među njima zasigurno ima barem 50 ljudi koji su došli na istu ideju kao i vi. Zaključak koji osoba zadužena za zapošljavanje može donijeti jest da niste dovoljno motivirani za rad kod tog poslodavca.

Držite se bitnoga
Vaša molba nije vaša autobiografija. Ona se mora bazirati na podacima koji vas čine odgovarajućim kandidatom za određeni posao, a ne na vašoj životnoj priči.

Naglasite vaše prednosti
Zamolba je ono što vas prodaje stoga navedite vaše najjače adute relevantne za određeni posao (komunikativnost, prodajne vještine, poznanstva - kontakti...).

Ne pišite eseje
Idealna zamolba ne bi trebala imati više od jedne stranice. Budite kratki i sažeti te imajte na umu da niste jedini kandidat za posao - poslodavac mora pročitati barem stotinjak molbi i nema vremena začitanje eseja.

Ne ponavljate podatke iz životopisa
Vaša zamolba nije i ne bi smjela biti kopija životopisa. Dopustite si subjektivniji pristup argumentiranju vaših najjačih karakteristika potrebnih za radno mjesto.

Prilagodite zamolbu poslodavcu i natječaju
Prilagođavanjem zamolbe poslodavcu i natječaju za koji se prijavljujete, odnosno unošenjem osobnosti u zamolbu, pokazujete poslodavcu vašu motiviranost za rad u njegovoj tvrtki. Obratite pozornost na promjenu imena osobe kojoj šaljete zamolbu i pozicije na koju se javljate. Primjer: Ukoliko ste se na jedan natječaj javili za mjesto voditelja prodaje, može se dogoditi da vam taj naziv ostane i u zamolbi koju šaljete za mjesto trgovačkog predstavnika.

Završite s pristojnom notom
Osobi koja čita vašu zamolbu zahvalite na pažnji i vremenu koje je posvetila čitanju zamolbi.

Potpišite se na kraju zamolbe
Potpisom pokazujete da obraćate pozornost na detalje te da ste upoznati s poslovnim bontonom.

Kako se najbolje predstaviti?
Najčešće je konkurencija za neki posao velika – mnogo kandidata prijavljuje se za jedno otvoreno radno mjesto. Kako poslodavca zainteresirati za sebe, prikazati mu svoje kvalitete, istaknuti se među mnogobrojnim kandidatima?

Proces odabira kandidata za neki posao uglavnom teče ustaljenim redoslijedom. Kandidati pošalju svoje molbe za posao i životopise na adresu toga poslodavca, koji na osnovi pristiglih dokumenata odredi manji broj kandidata za intervju. Od kandidata koji su bili na intervjuu odabire onog za kojeg misli da najbolje udovoljava zahtjevima posla. U nekim slučajevima poslodavac provodi i ispitivanje kandidatovih znanja i sposobnosti. Da biste uspjeli ući u uži izbor, potrebno je da što bolje napišete životopis i da se što bolje pripremite za intervju. U tomu će vam pomoći sljedeći tekstovi.

Životopis ili biografija

Životopis je kratak, precizan, dobro napisan tekst zasnovan isključivo na istinitim činjenicama,kojim se opisuju osobna dostignuća na obrazovnom i praktičnom planu, prethodno radno iskustvo,specifična znanja, vještine i osobine koje su važne prilikom natjecanja za neki posao. Životopis ističe pojedinčeve kvalitete, a umanjuje njegove nedostatke. Osim prilikom traženja posla, životopis se traži i u nekim drugim slučajevima (npr. na natječaju za stipendiju ili prilikom odobravanja projekta). Njegova je osnovna namjena da posluži za odabir kandidata koji udovoljavaju traženim uvjetima.

Kad sastavljate životopis, morate imati na umu zaposlenog poslodavca koji čita niz životopisa i molbi za posao te na temelju njih odlučuje o kandidatima koje će pozvati na intervju. Neke životopise možda neće ni pročitati, drugima će posvetiti puno pažnje. U vašem je interesu da napišete životopis koji će poslodavac zamijetiti, detaljno pročitati i po kojem će vas zapamtiti. Prema životopisu steći će dojam o vama. Evo nekoliko osnovnih pravila kako napisati dobar životopis.

Kako životopis treba izgledati?

Životopis treba biti dug stranicu do dvije

Životopis ne smije biti predug. Suočeni s brojnim životopisima, poslodavci često ne čitaju one dugačke. Ukoliko ste mladi i nemate mnogo toga napisati, bolje je da ne pišete više od jedne stranice– isprazan, dugačak tekst ostavit će loš dojam. Ako se ipak odlučite napisati više od stranice, potrudite se da na sljedećoj imate barem 10 do 15 redaka. Pobrinite se da se vaše ime nalazi na oba lista te da su oni čvrsto spojeni. Na drugu stranicu životopisa napišite manje važne informacije –moguće je da će poslodavac, zasićen informacijama s prve stranice, drugu pogledati tek površno. Bolje je da ne pišete više od dvije stranice, čak ni onda ako imate bogato iskustvo i osjećate da biste opisom svojih kvaliteta i prednosti mogli ispuniti i tri stranice. Pokušajte slične, jednostavnije,elemente spojiti u cjelinu, kako biste smanjili opseg svojeg teksta.

Životopis mora biti pregledan, čitljiv i uočljiv

Izgled životopisa mora biti uredan i jednostavan. Zato je poželjno da životopis napišete na računalu ili na pisaćem stroju te da s jedne strane teksta ostavite širu marginu. Pregledan i čitljiv tekst omogućuje da se jednostavnim, brzim pregledavanjem teksta začas nađe tražena informacija. U nas je uobičajeno da se životopis piše poput sastavka (Rođen sam 13. lipnja 1968. u Karlovcu. Osnovnu školu pohađao sam u …). No jasniji je i pregledniji "tablični" životopis. U njemu su srodne informacije izdvojene u zasebne cjeline, a navedene su kao kratke formulacije, a ne kao potpune rečenice. Dobro je da naslove cjelina istaknete uvijek istim oznakama (možete ih istaknuti podebljavanjem, podvlačenjem, kurzivom ili uvlačenjem dijelova teksta). Nabrojene elemente označite točkama, brojevima ili crticama. Ipak, dok uređujete tekst, morate imati na umu da pretjerana upotreba različitih oznaka komplicira izgled teksta i čini ga nepreglednim.

Važnije dijelove treba istaknuti

Neke informacije u vašem životopisu važnije su od drugih. Njih nenametljivo istaknite: smjestite ih na početak ili kraj rečenice, popisa nabrajanja, ulomka ili stranice. Početak i kraj neke cjeline ističu se i pamte bolje nego njezina sredina. Katkada možete dodati prazni redak koji će informaciju učiniti vidljivijom za onoga koji tekst samo "prelijeće očima". U načelu, nastojte naglasiti svoje nedavne uspjehe i dostignuća, a ne ona stara i deset godina.

Redoslijed informacija prilagodite situaciji

Kojim ćete redoslijedom podastrti informacije i kako ćete ih podijeliti u cjeline, ovisi o poslu za koji se natječete. Katkad je dobro da informacije nižete kronološkim redoslijedom – najčešće onda kada vaše školovanje i radno iskustvo ima vremenski slijed iz kojega kao logičan nastavak proizlazi posao za koji se natječete ili ako ste postigli niz profesionalnih dostignuća i nagrada. S druge strane,koji put ćete željeti istaknuti neke vještine, znanja i radne uspjehe, a umanjiti činjenicu da vaše obrazovanje i radno iskustvo ne odgovara baš zahtjevima posla te da dugo niste radili niti se školovali. Tada možete pisati drugim redoslijedom, a cjeline životopisa možete prilagoditi svojim potrebama. U našem primjeru prikazan je sličan životopis.

Vodite računa o stilu pisanja

Obratite pozornost na gramatičku ispravnost i stilsku jasnoću pisanja. Rečenice trebaju biti logične i kratke, prilagođene svrsi. Izbjegavajte nepotrebno ponavljanje – ono ne donosi nove informacije, otežava čitanje i tekst čini monotonim. Zato je dobro ispustiti zamjenice ja i moj, jer je jasno tko je subjekt vašeg životopisa. Pripazite na glagole u ulomcima: dobro je da su u istom vremenu i da je subjekt radnje unutar ulomka isti. Glagoli stvaraju dinamičniju sliku, a to je bolje. Izbjegavajte kratice riječi i skraćene oblike datuma: umjesto Studirala sam pov. umjetnosti svakako napišite Studirala sam povijest umjetnosti, a umjesto 15.1.1971. radije napišite 15. siječnja 1971.Izbjegavajte kratice tipa npr., itd., i sl.; nastojte biti što precizniji i određeniji. Upotreba kratica često upućuje na nemarnost, a to nije dojam koji želite ostaviti na svojega budućeg poslodavca.

Što sve životopis treba sadržavati?

U slijedećim smo odjeljcima nabrojili informacije koje najčešće ulaze u životopis. Ne moraju sve nužno biti prikazane u cjelinama kao što su navedene u ovom tekstu. Naša je namjera bila da pokušamo pobrojati sve važne informacije koje životopis mora sadržavati, a na vama je da odlučite koje ćete informacije i kako prezentirati.

Osobni podaci

U osobne podatke ulaze vaše ime i prezime, adresa, telefonski broj, e-mail adresa. Oni moraju biti vidljivo istaknuti i točni. Ime i prezime mora biti napisano kao što stoji u dokumentima, bez obzira na to kako vas zovu. Treba biti smješteno na vidljivom mjestu – izdvojeno od ostatka životopisa. Adresa i telefonski broj trebaju biti iscrpni, kako bi vas poslodavac lako mogao obavijestiti o rezultatima vaše molbe za posao. Ako ste student, navedite i kućnu adresu i onu iz mjesta studiranja. Ako radite, navedite kućnu adresu i adresu na poslu. Uz telefonski broj navedite i pozivni broj pošte.Ako nemate telefon, dogovorite s nekim da za vas primi poziv te navedite njegov broj telefona. Jasno naznačite da je to telefon iz usluge. Ukoliko želite, u životopis možete uključiti još neke osobne podatke, na primjer dob ili bračni status. U civiliziranoj sredini, međutim, ovakvi podaci –baš kao ni podaci o nacionalnosti ili vjeroispovijesti – ne bi smjeli biti osnova za donošenje odluke o zaposlenju.

Podaci o školovanju

U odjeljku o školovanju navedite svoju srednjoškolsku i visokoškolsku naobrazbu. Dobro je da uključite i podatke o sudjelovanju u stručnim ljetnim školama, tečajevima i seminarima. Možete uključiti i podatke o pohađanju tečajeva kojima se stječu posebna znanja i vještine, kao što je tečaj stranog jezika ili kompjutorska radionica, a u nekim je slučajevima korisno navesti i da ste položili vozački ispit. Takve informacije katkada je dobro odvojiti od formalne naobrazbe. Kad pišete o uspjehu u školovanju, prosječne ocjene istaknite ako su dobre ili ako ih u natječaju za posao traže.Ukoliko se prijavljujete na inozemni natječaj, ne zaboravite napomenuti da naše ocjene idu od 1 do 5 i da ocjena 5 znači odličan uspjeh.

Nagrade i priznanja

Ako ste dobili neku nagradu ili priznanje za svoj rad, poželjno je da to izdvojite u zaseban odjeljak –tako će ih i čitatelj koji tek letimično pogleda tekst uočiti. Navedite sve nagrade koje ste dobili, a najvažniju vidljivo istaknite. Ne zaboravite, nagrade vas prikazuju u lijepom svjetlu, čak i onda kad nisu usko vezane uz posao za koji se natječete.

Radno iskustvo

Prikažite sve poslove kojima ste se bavili. Za svaki posao istaknite naziv radnog mjesta, ime i adresu organizacije u kojoj ste radili, vrijeme koje ste proveli na tom poslu, konkretne zadatke koje ste obavljali, odgovornosti koje ste imali, napredovanje koje ste ostvarili. Nabrojite sve poslove koje ste radili: od volonterskih, preko honorarno plaćenih do onih na kojima ste bili stalno zaposleni. Važno je da iz tog popisa jasno proizlaze znanja i vještine kojima ste ovladali, a koje vam mogu pomoći u poslu za koji se natječete. Katkada ćete poželjeti da jasno navedete što ste sve konkretno radili i štoste iz toga naučili. Ne ustrčavajte se, to slobodno napišite! Ipak, zadovoljite tradicionalnu formu i na nekom mjestu u životopisu kronološki navedite svoju radnu povijest.

Interesi i aktivnosti

Recite nešto o sebi – opišite što vas zanima, navedite čime se bavite u slobodno vrijeme, napišite jeste li član nekih udruženja te imate li u njima neku funkciju. Što god napisali, važno je da istaknete vezu s poslom za koji se natječete. Vaši interesi i aktivnosti trebali bi pokazati kako imate sklonosti prema tom poslu te da imate neke osobine koje su za njega poželjne.

Preporuke

Poželjno je da navedete imena svojih bivših poslodavaca ili nastavnika koji mogu posvjedočiti da ste dobro radili svoj posao ili da ste uspješno studirali. Ako navodite njihova imena, pobrinite se da ih ima između 2 i 5. Napišite njihove titule, istaknite time njihovo značenje – najveći utjecaj imaju upravo najpoznatije i najcjenjenije osobe. Navedite ime organizacije u kojoj rade, njihove telefonske brojeve i e-mail adrese.

Životopis je promjenjiv

Nemojte misliti da ste, napisavši jednu verziju svoga životopisa, riješili problem. Životopis se morara zlikovati od trenutka do trenutka i od posla do posla. On vas predstavlja onako kako u danom trenutku želite biti predstavljeni. Bitno je da životopis prilagodite konkretnom poslu za koji se natječete. Osim toga, pokušajte napisati nekoliko inačica svojeg životopisa. Vježbajte! Nakon nekog vremena možda ćete se zapitati: tko je ta savršena osoba koja me gleda s papira? Ako ste stekli takav dojam, vaš je životopis izvrsno napisan.

Intervju

Intervju je razgovor između kandidata za posao i poslodavca u kojem poslodavac nizom pitanja koja postavlja kandidatu pokušava prosuditi koliko je prikladan za posao. Poslodavac pritom vrednuje kandidatove odgovore i način ponašanja prilikom intervjua. U intervjuu će poslodavac od vas doznati štošta o vašem školovanju i kvalifikacijama za posao, prethodnom radnom iskustvu, interesima i načinu provođenja slobodnog vremena, o vašim željama i ambicijama. S druge strane,za vas je intervju pravi trenutak da doznate više o poslu za koji se natječete i o organizaciji koja posao nudi. Intervju obično traje 30-40 minuta. Za njega se morate dobro pripremiti, kako bi vambio što ugodniji i kako bi rezultati bili što bolji.

Razmislite o intervjuu

Prije intervjua potrebno je razmisliti o tomu što želite reći, što sakriti, a što saznati. Dobro razmislite o svojim vrlinama i odaberite nekoliko svojih uspjeha, iskustava ili osobina (kao što su, na primjer, polet ili marljivost) koji vas izdvajaju od ostalih kandidata i koje biste željeli naglasiti. Na intervjuu pazite da na postavljena pitanja odgovorite tako da istaknete svoje vrline. Ako vam pitanja to neomoguće, vrline istaknite na kraju intervjua. Što biste željeli prikriti? Ukoliko želite prikriti neke svoje karakteristike (kao što može biti dob ili nedostatak iskustva), razmislite unaprijed kako ćete odgovoriti na takva pitanja. Na kraju, razmislite i o tomu što biste vi željeli znati o poslu i organizaciji, a niste to mogli saznati iz izvora koji su vam bili dostupni. Intervju je dvosmjerni razgovor u kojem i vi možete postaviti pitanja o poslu ili organizaciji. Pitanja koja vas zanimaju osmislite unaprijed, kako biste ih mogli postaviti tijekom intervjua.

Vodite računa o detaljima

I na izgled nevažni detalji mogu vas stajati posla za koji se natječete. Odjenite se uredno, neprenapadno. Na intervju ponesite notes i olovku (da možete zapisati sve potrebne informacije – npr.podatke o organizaciji i poslu, kada se i komu morate javiti na dodatni razgovor), kopiju životopisa te preporuke i adrese nekih mentora i suradnika. Zgodno je ako možete ponijeti neke svoje radove,to ostavlja dobru sliku o vama.

Kako se ponašati na intervjuu

Prvi dojam o vama stvara se odmah, u prvim minutama razgovora. Potrudite se da upravo tada izgledate kako biste željeli. Nemojte zakasniti na intervju, to ostavlja vrlo loš dojam. Rukujte se prilikom upoznavanja i nastojte zapamtiti sugovornikovo ime. Tijekom razgovora budite ljubazni i pristojni, gledajte sugovornika u oči. Budite samosvjesni i sigurni u sebe. Budite kooperativni i susretljivi, na pitanja odgovarajte brzo, sigurno i spremno. Nemojte žvakati žvakaću gumu i nemojte pušiti!

Vježbajte intervju

Kako biste uvježbali ponašanje na intervjuu, obucite odjeću koju ćete imati na intervjuu, skupite sve što ćete ponijeti na intervju, zamolite prijatelja da vas intervjuira. Uvježbajte sve: ulazak u sobu, rukovanje, način sjedenja, odgovore na moguća pitanja. Dobro je ako se možete pritom snimiti videokamerom, jer tako možete vidjeti u čemu griješite i što biste u nastupu trebali promijeniti. To će vam omogućiti da se na pravom intervjuu lakše snađete i da se osjećate ugodnije. Kako su prvi intervjui najteži, ima ljudi koji odlaze na intervjue za posao samo da bi se upoznali s tom situacijomi vidjeli kako ona izgleda. To im ulijeva sigurnost na prvom pravom ozbiljnom intervjuu za posao.

Pitanja koja se najčešće postavljaju na intervjuu

Recite nešto o sebi! Nemojte se upuštati u životopis, nego iznesite samo vrline koje ste unaprijed odabrali.

Kojim biste se pridjevima opisali? Upotrijebite samo pozitivne pridjeve i za svaki dobro osmislite primjer kojim ćete ga oslikati ako bude potrebno.

U čemu ste najbolji? Odaberite neku osobinu koja je vezana za rad i učenje! "Dobar sam u kontaktu s ljudima", "Lako prodajem svaku robu", "Uspješno rješavam probleme", "Brzo učim", "Pouzdan sam – kad kažem da ću nešto napraviti, to će sigurno biti tako.»

A koje su vaše loše strane? Dobro smislite odgovor; nemojte navesti kao svoju lošu stranu onu karakteristiku koja je bitna za ovaj posao ili onu koja omogućuje napredak u svakom poslu.

Koje ste predmete najviše voljeli u školi? Zašto? Pokažite da su vaši interesi već duže formirani i da idu u smjeru posla za koji se natječete.

Kakve su vaše ocjene? Zašto su tako loše? Ako nemate izvrsne ocjene, budite spremni da date objašnjenje što je tomu razlog: istaknite razloge za koje se vidi da su odavno prošli ili da nisu važni za posao za koji se natječete.

Koja vam ostvarena priznanja čine najviše zadovoljstva? Odaberite ona na koja ste najviše ponosni,koja stvaraju željeni dojam o vama i koja vam omogućuju da istaknete svoje dobre strane.

Jeste li se ikad suočili s većim problemom koji ste morali riješiti? Kako vam je to išlo? Ovakva se pitanja postavljaju da bi se mogla ocijeniti vaša snalažljivost u novonastalim situacijama. Opis rješavanja problema sigurno će više zainteresirati poslodavca od samog problem.

Koje su vaše aktivnosti izvan posla? Čime se još bavite? Budite odmjereni: široki interesi i aktivnosti mogu ostaviti dojam da nećete imati mnogo vremena za posao. Zato je bolje da spomenete manji broj interesa koji oblikuju zaokruženu cjelinu.

Što ste nedavno pročitali? A koje ste filmove gledali? Pitanje je postavljeno da bi se ocijenila vaša opća kultura. Zato nije loše da prije intervjua pročitate pokoju knjigu i pogledate neki film, kako biste o njima mogli razgovarati.

Gdje vidite sebe za pet godina? Ovakvo pitanje postavit će vam kako bi uvidjeli da li vi sami kreirate svoje prilike ili puštate da se stvari jednostavno dogode. Što god odgovorili, možete reći da znate da će se vaše želje možda s vremenom promijeniti, no da zasad…

Koji je vaš idealni posao? Prema čemu procjenjujete koja vam se organizacija sviđa? Ova se pitanja postavljaju kako bi lakše procijenili koliko aktivno tražite posao i što vas u poslu najviše zanima.

Zašto biste željeli raditi za nas? Navedite barem dva do tri razloga koja možete obrazložiti. Neka tone budu samo materijalni razlozi, nego i oni koji pokazuju vaš interes za usavršavanjem.

Zašto mislite da ste dovoljno kvalificirani za ovaj posao? Zašto da odaberemo vas između svihostalih kandidata? Ovo pitanje može vam se učiniti kao napad. Iskoristite ga da istaknete svoje najbolje strane i upozorite na ono što vas razlikuje od ostalih kandidata.

Što znate o našoj organizaciji? Pokažite koliko ste zainteresirani za posao: onaj tko je jako zainteresiran vjerojatno je pročitao više literature i razgovarao s više ljudi.

Jeste li ikad bili otpušteni s posla? Zašto? Budite iskreni i nemojte blatiti bivšeg šefa. Ako je razlog otpuštanja bila vaša pogreška, pokušajte objasniti da ste se promijenili i da ste naučili ispraviti tu pogrešku.

S kojom biste plaćom bili zadovoljni? Prije intervjua dobro istražite situaciju: postojeće raspone plaća za poslove vaše klasifikacije, mogućnosti poslodavca i povlastice radnog mjesta. U skladu stim izrazite svoje očekivanje, bolje u vidu raspona nego fiksne vrijednosti.

Imate li kakvih pitanja? Sada je došao vaš trenutak da saznate sve što vas zanima o poslu i oorganizaciji. Pitajte slobodno i otvoreno, no nemojte pretjerivati!

Ne zaboravite!

Priprema

- raspitajte se o organizaciji koja raspisuje natječaj
- naučite i o poslu za koji se prijavljujete
- razmotrite svoje kvalifikacije za posao
- proučite još jednom svoj životopis
- pripremite odgovore na pitanja o sebi
- vježbajte intervju sa prijateljem

Kako izgledati

- budite uredni i čisti
- obucite se pristojno
- nemojte žvakati žvakaću gumu niti pušiti

Što ponijeti na intervju

- osobne isprave
- notes i olovku
- životopis
- adrese i preporuke mentora i suradnika
- neki od svojih prijašnjih radova

Na intervjuu

- dođite na intervju prije dogovorenog vremena
- naučite ime sugovornika i rukujte se s njim
- govorite književnim jezikom
- na pitanja odgovarajte kratko
- odgovarajte brzo, sigurno i spremno

- surađujte i budite susretljivi

- pitajte o poslu i organizaciji

- zahvalite sugovorniku

Pri testiranju

- dobro slušajte upute

- svako pitanje pažljivo pročitajte

- pišite čitko i uredno

- pazite na vrijeme

- ne pokušavajte prepisivati

VAŽNE NAPOMENE (najčešća pitanja kod intervjua za posao)

Dok se pripremate za vaše razgovore, pročitajte svako pitanje i pripremite čvrst odgovor na njega. Možda u vašem razgovoru nećete dobiti potpuno jednaka pitanja, no vjerojatno ćete dobiti neka koja će biti prilično slična.

Vježbajte svoje govorne vještine u uspješnom razgovoru za posao u višesatnom tobožnjem razgovoru. Prije no što počnete taj proces, identificirajte pitanja koja želite da vaš voditelj razgovora postavi, no dozvolite mu da i sam ubaci neka koja želi.

Vaše osobne kvalitete

1. Koje su vaše najjače strane?

2. Koje su vaše najveće slabosti?

3. Kako bi vas vaši suradnici opisali?

4. Kakve vas vrste osoba iritiraju?

5. Kako se snalazite u sukobima?

6. Pričajte mi o sebi.

7. Po čemu ste jedinstveni?

8. Što vam smeta?

9. Jeste li rođeni vođa ili sljedbenik?

10. Što vas motivira?

11. Jeste li bolji u pisanoj ili usmenoj komunikaciji?

12. Opišite mi kako ste riješili složenu društvenu situaciju?

13. Koji su vaši hobiji i interesi?

14. Koliko energije imate?

15. Kako ste učili iz vaših razočarenja?

16. Radite li radije sami ili s drugima?

17. Opišite svoju osobnost.

18. Što vam je dosadno? Zašto? Kako to izbjegavate?

19. Kojoj se javnoj ličnosti divite? Zašto?

20. Što želite od života?

Vaše obrazovanje

1. Kako ste prolazili u srednjoj školi? Omiljeni i omraženi predmeti, nastavnici?

2. Sportovi, aktivnosti, dužnosti?

3. Zašto ste odabrali svoj studij?

4. Jeste li uživali u školovanju? Zašto da/ne?

5. U kojim ste izvannastavnim aktivnostima sudjelovali? Jesu li bili vrijedni uloženog napora?

6. Koliki ste dio školarine plaćali sami? Kako?

7. Jeste li radili dok ste se školovali? Što? Je li to pomoglo ili odmoglo vašim ocjenama?

8. Kako vas je vaš obrazovni profil pripremio za ovaj posao/ovu organizaciju?

9. Kad biste se mogli školovati ispočetka, što biste promijenili? Zašto?

10. Jeste li mogli imati bolji školski uspjeh? Kako? Zašto niste?

11. Koja ste stručna usavršavanja završili nakon redovnog školovanja?

12. Kakvi su vaši planovi za buduće obrazovanje? Što ste po tom pitanju učinili?

Vaša karijera

1. Objasnite mi vašu dosadašnju karijeru.

2. Koje je bilo vaše prvo zaposlenje? Što ste iz njega naučili? (Isto pitanje za svako sljedeće radno mjesto.)

3.Tko je bio vaš omiljen šef? Zašto?

4. Tko je bio vaš najgori šef? Zašto?

5. Koji vas je dio vašeg školovanja najviše pripremio za rad? Kako?

6. Koje ste prepreke morali savladati kako biste uspjeli?

7. Gdje se vidite za 3, 5 i 10 godina?

8. Objasnite kako se snalazite u timskom radu.

9. Da li bi ljudi u vašoj djelatnosti trebali biti bolje plaćeni?

10. Koji su vaši financijski ciljevi? Jeste li na putu prema njihovom ostvarivanju?

11. U čemu se razlikuju načini na kojima se odnosite prema podčinjenima i nadređenima?

12. Kako ste riješili nesuglasicu sa šefom? S kolegom?

13. Jeste li ikada dobili otkaz? Zašto?

14. Jeste li ikada nekome dali otkaz? Zašto?

15. Pokažite mi dobar primjer timskog rada iz vašeg životopisa.

16. Pokažite mi dobar primjer vaše radne etike i inicijative iz vašeg životopisa.

17. Jeste li ikada imali zaposlenje koje se ne pojavljuje u vašem životopisu?

18. Koja su vaša najveća postignuća?

19. Pričajte mi o velikoj pogrešci koju ste napravili na poslu.

20.S kakvim ljudima ne želite raditi?

21. Koliko dugo još želite raditi?

22. Koje su lošije strane vašeg odabranog zanimanja?

23. Preferirate li malu ili veliku tvrtku?

24. Hoćete li ići kamo vas tvrtka pošalje?

25. Kad pogledate unazad svoju karijeru, što biste napravili drugačije?

26. U kojem pravcu mislite da ide vaša karijera?

Ovo zaposlenje:

1. Kako ste čuli za ovo slobodno radno mjesto?

2. Zašto bismo vas zaposlili?

3. Što vi donosite, a drugi to nemaju?

4. Zašto želite napustiti svoje trenutno zaposlenje/tvrtku?

5. Kolika je trenutno vaša plaća? Koliko želite zarađivati?

6. Što tražite od sljedećeg radnog mjesta?

7. Procijenite vašeg trenutnog šefa.

8. Što vam se najviše sviđa na vašem trenutnom radnom mjestu?

9. Kad ste posljednji put bili promaknuti?

10. Usporedite ovaj posao i druge za koje ste se prijavili.

11. Navedite mi neke stvari oko kojih ste se razilazili u mišljenju sa šefom?

12. Što vas najviše privlači kod ovog zaposlenja?

13. Kako vas je vaše trenutno zaposlenje pripremilo za ovo?

14. Kako se ovo zaposlenje uklapa u vaše ukupne planove u karijeri?

15. Zbog čega mislite da biste mogli uspjeti na ovom radnom mjestu?

16. Koji su vaši kratkoročni ciljevi?

17. U koje još organizacije idete na razgovor za posao?

18. Koji vas aspekt ovog zaposlenja najviše uzbuđuje?

19. Kako biste preoblikovali ovo radno mjesto da najbolje odgovara vašim vještinama?

20. Mogu li provjeriti vaše preporuke?

21. Kad možete početi raditi?

22. Hoćete li prihvatiti ovo radno mjesto ukoliko vam ga ponudimo?

23. Hoćete li ostati kod trenutnog poslodavca ukoliko vam da kontraponudu?

24. Kakav je vaš plan tranzicije za posao koji napuštate?

25. Što će vaš trenutni šef reći/učiniti kad mu kažete da odlazite?

Ova tvrtka

1. Što znate o našoj tvrtki?

2. Što vas privlači k našoj organizaciji?

3. Kakva je naša reputacija na tržištu?

4. Što ste naučili o našoj organizacijskoj kulturi?

5. Zašto mislite da će ova tvrtka biti bolja od prijašnje?

6. Poznajete li nekoga tko radi za nas?

7. Koliko ste upoznati s našim proizvodima ili uslugama?

8. Što vi specifično donosite našoj tvrtki, a da to ona treba?

9. Jeste li pročitali naš godišnji izvještaj?

10. Koliko ste istraživali o našoj organizaciji?

11. Jeste li u tisku čitali bilo koji članak o nama?

12. Možete li vidjeti sebe kako ostatak karijere provodite s nama?

Općenito

1. Što je vama najvažnije?

2. Zanima li vas sport? Umjetnost?

3. Bavite li se dobrotvornim radom? Jeste li aktivni u svojoj zajednici?

4. Čime su se bavili vaši roditelji? Koji je od roditelja imao najveći utjecaj na vas?

5. Imate li braće ili sestara?

6. Jeste li bili u vojsci?

7. Tko su vaši najbolji prijatelji?

8. Koju najbolju stvar o vama još nisam naučio?

9. Kako se pripremate za mirovinu?

10. Jeste li nervozni?

11. Hoćete li se podvrći testu na drogu kao uvjetu zapošljavanja?

12. Imate li kakvih pitanja?

Prilog 1.

INICIJALNA PROCJENA

Ime i prezime zaposlenika: _____

Tvrtka: _____

Radno mjesto: _____

Radni asistent: _____

Procjena zaposlenika (kompetencije, teškoće):
Osvrt na uključenost zaposlenika u radnu sredinu, motiviranost:
Uključenost ostalih zaposlenika:

Prilog 2.

FINALNA PROCJENA

Ime i prezime zaposlenika: _____

Tvrtka: _____

Radno mjesto: _____

Radni asistent: _____

Procjena razine uspješnosti:
Procjena razine samostalnosti:
Preporuke za daljnji rad:

Prilog 3.

PROCJENA ADAPTIVNOG PONAŠANJA

Ime i prezime zaposlenika: _____

VJEŠTINE	U V I J E K	Č E S T O	R I J E T K O	N I K A D
1. Dolazi na vrijeme na posao				
2. Čist je i uredan				
3. Izvršava zadatke u predviđenom roku				
4. Motiviran je				
5. Organiziran je				
6. Stabilan je u stresnim situacijama				
7. Sklon je timskom radu i suradnji				
8. Komunikativan je				
9. Adekvatno pristupa rješavanju problema				
10. Preuzima odgovornost za svoje postupke				
11. Samostalan je				

Prilog 4.

OPIS RADOG MJESTA

(definiranje radnih zadataka)

Ime i prezime zaposlenika: _____

RADNI ZADATCI	OČEKIVANI REZULTATI
DIREKTNI	**DIREKTNI**
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.
INDIREKTNI	**INDIREKTNI**
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

Prilog 5.

RAZINA USVOJENOSTI RADNIH ZADATAKA

Ime i prezime zaposlenika: _____

OČEKIVANI REZULTATI	**A - SAVLADAO B - DJELOMIČNO SAVLADAO C - NIJE SAVLADAO**		
DIREKTNI	**A**	**B**	**C**
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
INDIREKTNI			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Prilog 6

.

Kako napisati dobru zamolbu za posao?

Zamolba za posao je tekst kojim se ukratko predstavljate poslodavcu te ističete osobine, vještine i iskustva koja su ključna za posao za koji se natječete.

Zamolbu, kao i životopis, potrebno je uvijek iznova prilagođavati pojedinom radnom mjestu za koje se natječete. Važno je obratiti pažnju na relevantna znanja, vještine i sposobnosti koje pojedino radno mjesto zahtijeva, te pri tome isticati one kompetencije i radno iskustvo koji zadovoljavaju te zahtjeve

Ukoliko ste tek završili fakultet ili srednju školu, istaknut ćete postignuća koja ste stekli za vrijeme obrazovanja, osobine i izvanškolske aktivnosti. Dugogodišnja praksa je pokazala kako poslodavci cijene proaktivnost i želju za učenjem, odnosno spremnost na promjene i kontinuirano ulaganje u vlastita znanja i vještine.

Ukoliko imate dugogodišnje radno iskustvo u području za koje se natječete, možete istaknuti svoje kompetencije u poslovima koje ste do sada obavljali te postignuća na prijašnjim radnim mjestima i/ili iskustva na upravljačkim pozicijama u sektoru.

Zamolba se sastoji od tri dijela:

- uvodni dio – započnite zamolbu navodeći radno mjesto za koje se javljate, kao i gdje ste vidjeli natječaj za to radno mjesto,
- razrada – ukratko navedite kvalitete, relevantno radno iskustvo i postignuća koja Vas čine dobrim kandidatom/kandidatkinjom za radno mjesto na koje se prijavljujete te
- završni dio – ponudite informacije za daljnji kontakt i zahvalite na pažnji uz službeni pozdrav i potpis.

Zamolba ne bi smjela biti dulja od jedne stranice, a trebala bi sadržavati precizne odgovore napitanje zašto ste upravo Vi idealan kandidat/kandidatkinja za navedeni posao. Jezik treba biti gramatički ispravan, u skladu s pravilima poslovne komunikacije, a cijeli tekst razumljiv i lak začitanje.

Primjere zamolbi možete naći na internetu.

Prilog 7.

Naputci za pisanje životopisa

Prilikom pisanja životopisa vodite računa o sljedećem:

Osobni podaci:

- Provjerite točnost svih navedenih informacija
- Informacije o bračnom statusu, broju djece, odsluženom vojnom roku, nacionalnosti i slično, ne navode se u životopisu

Obrazovanje:

- U životopisu nikada ne navodite podatak o završenoj osnovnoj školi
- Informacije navodite obrnutim redom - od novijih prema starijim informacijama
- Ne zaboravite na prvome mjestu istaknuti svoje zvanje
- Fakultet koji niste završili nemojte navoditi

Radno iskustvo:

- Ukoliko imate 5 ili više godina radnog iskustva, ovu rubriku možete staviti na prvo mjesto u životopisu, iznad rubrike Obrazovanje
- Osim opisa posla **svakako navedite postignuća** koja ste ostvarili radeći na konkretnoj radnoj poziciji (konkretni podaci o povećanju prodaje, prometa, ispunjenje zadanih kvota,ciljeva i sl.)
- Pod radno iskustvo možete navesti i stručnu praksu (ukoliko još nemate radnog iskustva, a odradili ste praksu tijekom školovanja)
- Pod radno iskustvo možete navesti volontiranje ukoliko ste volontirali u sličnom poslu za koji se trenutno prijavljujete
- Ne morate navoditi razlog prestanka radnog odnosa (to možete istaknuti u molbi, ukoliko mislite da je potrebno)
- Nije potrebno navoditi vrstu ugovora koju ste potpisali prilikom sklapanja radnog odnosa

Strani jezici:

- Ukoliko ste jezik završili u nekoj od škola za strane jezike, navedite stupanj koji ste položili, ima škole i godinu stjecanja certifikata
- Stupanj znanja stranog jezika koji ste učili tijekom školovanja možete opisati kroz tablicu navedenu u primjeru životopisa kojeg možete naći na internetu

- Nemojte navoditi tečajeve koje ste započeli, a niste završili

Računalna znanja i vještine:

- Ukoliko imate ECDL diplomu, dovoljno je navesti samo nju te ime škole u kojoj ste certifikat stekli kao i godinu stjecanja certifikata

- U svim ostalim slučajevima poželjno je navesti poznavanje MS Ofice paketa (ukoliko je to slučaj) te internet

- Ovdje ćete navesti i poznavanje dodatnih programa/aplikacija - vodite računa da ne pišete nazive u kraticama jer životopis može čitati osoba koja nema vaše informatičko znanje ili uopće nije te struke

Društvene mreže:

- Ukoliko imate LinkedIn profil možete priložiti link

- Facebook profil nemojte isticati, osim ukoliko vam ne služi za prezentaciju radova koji su vezani uz posao na koji se prijavljujete

- Twitter profil također možete navesti

- Ako pišete blog, svakako bi bilo dobro da navedete adresu, posebno ukoliko je tematika bloga vezana uz posao na koji se prijavljujete

Preporuke:

- Nemojte navoditi da je 'preporuka dostupna na zahtjev' već je radije odmah priložite u prijavi na oglas (ukoliko je imate) ili navedite podatke osobe koja vas preporuča (ime, prezime, funkciju/zanimanje i broj telefona)

- Kada navodite kontakt podatke osobe koja vas preporuča, imajte na umu da **morate imati pristanak te osobe**!

Vozačka dozvola:

- Dovoljno je navesti samo 'B kategorija' ili koju drugu kategoriju ukoliko je to slučaj

Hobi:

- Navedite hobi ukoliko je blizak poslu kojim se bavite/želite baviti

Važno!

U životopisu nemojte iznositi neistinite, netočne ili nepotpune informacije. Sve informacije koje navedete lako se mogu provjeriti. Uvijek budite iskreni.

Popis literature:

1. Callahan, Michael, and Mast, Melinda. Job Analysis: A Strategy for Assessing and Utilizing the Culture of Work Places to Support Persons with Disabilities. Marc Gold and Associates. Revised 2004.

2. Ellen K., Joke J.H., Brouwers, Evelien P.M. etal. Springer Journal of Occupational Rehabilitation. Work Environment-Related Factors in Obtaining and Maintaining Work in a Competitive Employment Setting for Employees with Intellectual Disabilities: A Systematic Review, 2015.

3. Kamp, Michel, and Lynch, Christy. Handbook Supported Employment, Cornell University ILR School, 2007.

4. Guide to employment for people with disabilities. Mississippi Job Skills Trainer Manual, 2018.

5. Riesen, T., Hase, H., & Jones-Parkin, T (2019). Workplace supports training manual. Center for Employment and Inclusion, Center for Persons with Disabilities

6. Smojver, S. Usporedba modela zapošljavanja osoba s invaliditetom - pozitivni primjeri prakse u svijetu, 2019.

7. Finland Basic Education Act, 628/1998 (Ministry of Education and Culture, Finland 1998).

8. Božić-Žalac, T. (2018). Diplomski rad: Društveno-ekonomska i psihološka dobrobit zapošljavanja za osobe s invaliditetom.

9. Dempsey, I., & Ford, J. (2009). Employment for People with Intellectual Disabilities in Australia and the United Kingdom. Journal of Disability Policy Studies Vol. 19. no. 4, 233-243.

10. Employer Assistance and Resource Network on Disability Inclusion (EARN). (2019).

11. Equal Employment Opportunity Commission. (2017). Accommodation. Dohvaćeno iz https://www.eeoc.gov/facts/accommodation.html

12. Equal Employment Opportunity Commission. (2019). ADA. Dohvaćeno iz https://www.eeoc.gov/facts/ada18.html

13. Europska komisija. (1997). Europska strategija zapošljavanja.

14. Europska komisija. (2004). Akcijski plan za osobe s invaliditetom (2004-2010).

15. Europska komisija. (2010). Europska strategija za osobe s invaliditetom 2010-2020.

16. Europska Komisija. (2010). Strategija Europa 2020.

17. Europska Komisija. (2014). European Union Statistics on Income and Living Conditions – EU SILC. Luxembourg: Eurostat.

18. Europska unija. (2000). Povelja Europske unije o temeljnim pravima.

19. Europska unija. (2007). Lisabonski ugovor.

20. Fiala, E. (2018). A Brave New World of Work through the Lens of Disability. Societes.

21. Flynn, D. O., & Craig, T. (2001). Which way to work? Occupations, vocations and opportunities for mental health service users. Journal of Mental Health Vol. 10, 1-4.

22. Grabat, M. (2013). European Policy Models of Employment of People with Disabilities Journal of Social Research adn Policy Vol 4.,no. 1,

23. Hrvatski zavod za zapošljavanje. (2008). Zapošljavanje osoba s invaliditetom. Preuzeto iz http://www.hzz.hr/UserDocsImages/Zaposljavanje_OI.pdf

24. Hrvatski zavod za zapošljavanje. (2019). Od mjere do karijere. Preuzeto iz http://mjere.hr/mjere/javni-rad/

25. Internal Revenue Service. (2019). Tax Benefits for Businesses Who Have Employees with Disabilities. Dohvaćeno iz https://www.irs.gov/businesses/small-businesses-selfemployed/tax-benefits-for-businesses-who-have-employees-with-disabilities

26. Leutar, Z., & Buljevac, M. (2012). Zaposlenost osoba s invaliditetom u Hrvatskoj i zemljama Europske unije. Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja, Vol. 21

27. Perin, V., & Bacalja, D. (2015). Zapošljavanje osoba s invaliditetom : priručnik za poslodavce. Zadar: Zadarska županija.

28. Pravilnik o poticajima pri zapošljavanju osoba s invaliditetom, Narodne novine, broj 75/18, 120/18

29. Pravilnik o profesionalnoj rehabilitaciji i centrima za profesionalnu rehabilitaciju osoba s invaliditetom, Narodne novine, broj 75/18

30. Rački, J. (1997). Teorija profesionalne rehabilitacije osoba s invaliditetom. Fakultet za defektologiju u Zagrebu.

31. Stefanos Grammenos, A. (2019). European comparative data on Europe 2020 & People with disabilities 2018. The Academic Network of European Disability Experts.

32. Šribar, P. (2002). Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom. Zbornik radova 1. Međunarodnog stručnog simpozija Aktualnosti i perspektive zapošljavanja osoba s invaliditetom

33. Ujedinjeni narodi. (1975). Deklaracija o pravima osoba s invaliditetom.

34. Ujedinjeni narodi. (2006). Konvencija o pravima osoba s invaliditetom.

35. Vijeće Europske unije. (2000). Direktiva Vijeća 2000/78/EZ.

36. Vlada Republike Hrvatske. (2019). Europa 2020. Preuzeto Europa 2020: https://vlada.gov.hr/europa-2020/19454
https: //www.vlada.cz/assets/ppov/vvzpo/National-Plan-for-the-Promotion-of-Equal-Opportunities-for-Persons-with-Disabilities-2015_2020.docx

37. WHO. (2001). International Classification of Functioning.

38. Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom, Narodne novine, broj 143/02, 33/05, 152/14, 39/18, 75/18 (Narodne novine).

39. Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom, Narodne novine, broj 33/05

40. Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom, Narodne novine, br. 152/14

41. Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji zapošljavanju osoba s invaliditetom, Narodne novine,br. 39/2018, br. 75/2018

42. Zakon o radu, br. 38/1995.

43. Zakon o zapošljavanju, br. 19/1990. (Narodne novine 1990).

44. Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom (studeni 2018). Priručnik s preporukama za razumnu prilagodbu radnog mjesta. Preuzeto izSlužbena stranica pravobraniteljice osoba s invaliditetom: http://posi.hr/wpcontent/uploads/2019/01/prirucnik_s_preporukama_za_razumnu_prilagodbu_radnog_mjesta.p

45. Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom, Priručnik s preporukama za razumnu prilagodbu radnog mjesta, II https://www.zosi.hr/docs/prirucnik_s_preporukama_za_razumnu_prilagodbu_radnog_mjesta_ii.pdf

46. Zavod za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom, Priručnik s preporukama za razumnu prilagodbu radnog mjesta, III https://www.hzz.hr/novosti-priopcenja/izdan-iii-dio-prirucnika-s-preporukama-za-razumnu-prilagodbu-radnog-mjesta.php

47. Žunić, Z. (2001). Profesionalnom rehabilitacijom u 21. stoljeće. Zagreb: Državni zavod za zaštitu, obitelj, materinstva i mladeži.

48. Žunić, Z. (2003). Zadanosti u zapošljavanju osoba s invaliditetom i mogućnosti njihove primjene u Hrvatskoj. Zbornik radova 2. međunarodnog stručnog skupa o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom.

49. MojPosao.net - Primjer i natuknice za pisanje životopisa https://www.moj-posao.net/HR/Articles/Details/29415/Primjer-i-natuknice-za-pisanje-zivotopisa/#ixzz7enqEvqSH

50. https://www.hzz.hr/usluge-poslodavci-posloprimci/zamolba-i-zivotopis

ZAHVALA

Koristim ovu priliku zahvaliti se svim poslodavcima koji su tijekom nastanka ovog priručnika samnom podijeli svoja iskustva u zapošljavanju osoba iz ranjivih skupina, te ustupili fotografije svojih zaposlenika i radnih procesa.

Njihov doprinos pravednijem i boljem društvu je izuzetno velik, kao i njihov doprinos izradi ovog priručnika.

Oni su:

Bufet Leptir, Trogir

Centar za inkluziju i podršku u zajednici, Pula

Infobip, Vodnjan

Inpromo, Labin

Ivančica d.d., Ivanec

Punkt d.o.o., Pula

Socijalna zadruga Humana Nova, Čakovec

Veličko d.o.o., Velika

Zaštitna radionica Tekop Nova, Pula

Zahvaljujem se Općini Marčana, korisnicima projekta, radnim asistentima, partnerima i poslodavcima na ukazanom povjerenju i suradnji.

Vjerujem da će se zapošljavanje uz podršku implementirati u sve sredine i održati kao vrijedan i konstruktivan model zapošljavanja ranjivih skupina.

Autorica

Ovaj je priručnik izrađen u sklopu provedbe projekta:

„Razvoj i podrška razvoju održivih modela zapošljavanja ranjivih skupina na Urbanom području Pula" (Šifra projekta: UP.02.1.1.12.0062)

Nositelj projekta: Općina Marčana

Partneri:

Zaklada za poticanje partnerstva i razvoja civilnog društva,

Udruga slijepih Istarske županije,

Udruga gluhih i nagluhih Istarske županije,

Udruga osoba s intelektualnim teškoćama Istre,

Društvo multiple skleroze Istarske županije, Udruga cerebralne paralize Istarske županije

Davatelj financijske potpore: Europski socijalni fond
Trajanje: 28. svibnja 2021. – 28. svibnja 2023.
Lokacija: Istarska županija
Ukupna vrijednost projekta: 2.201.232,00 kn

Projekt „Razvoj i podrška razvoju održivih modela zapošljavanja ranjivih skupina na Urbanom području Pula" za cilj ima **povećati zapošljivost ranjivih skupina**. Uz navedeno, cilj je kroz **stvaranje preduvjeta za zapošljavanje osoba iz ranjivih skupina** osvijestiti o važnosti socijalne uključenosti svih skupina jednog društva, jedne zajednice. Dodatno, posebna pažnja ide u smjeru **smanjenja diskriminacije** s obzirom na to da je prepoznata kao ozbiljna prepreka za socijalnu uključenost ranjivih skupina, posebice **kroz zapošljavanje**.

Projekt, ukupne vrijednosti 2.201.232,00 kn, u cijelosti je financiran iz Europskog socijalnog fonda kroz Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali, a u sklopu Integriranih teritorijalnih ulaganja (ITU mehanizma) za Urbano područje Pula.

Za više informacija:

Općina Marčana
Adresa sjedišta: Marčana 158, 52206 Marčana
Telefoni: 052 570 058, 052 571 098
telefax: 052 571 075
E-mail: marcana@marcana.hr
Web: https:/www.marcana.hr/

Više o samom projektu i zapošljavanju ranjivih skupina: www.zaposli-osi.hr

Više o Europskih fondovima u republici Hrvatskoj:
Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova Europske unije
www.razvoj.gov.hr / www.strukturnifondovi.hr