Zapošljavanje osoba s intelektualnim teškoćama

Priručnik za radne asistente

Ovaj priručnik je izrađen u okviru projekta „Centar za pružanje podrške pri zapošljavanju osoba s intelektualnim teškoćama“ kojeg sufinancira Europska unija
Zapošljavanje osoba s intelektualnim teškoćama

Priručnik za radne asistente
"Ulaganje u budućnost"

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda

Nakladnik: Centar za rehabilitaciju Zagreb
crzprojekt@gmail.com.

Autori: Ivančica Kancir
Elizabeta Milković
Denis Paić

Lektorirala: Helena Milković
Dizajn: Ratko Mrzljak
Priprema: Marijan Kramar

Tisak: Centar za rehabilitaciju Zagreb

Naklada: 50 kom.

ISBN 978-953-97439-5-4

Sadržaj ovog priručnika isključiva je odgovornost Centra za rehabilitaciju Zagreb.
Ne hodaj ispred mene, možda neću slijediti.
Ne hodaj iza mene, možda neću voditi.
Hodaj pokraj mene i samo budi moj prijatelj.
(Camus)

**ALMA, ZAUVIJEK SI S NAMA...**
**TVOJE CURE**
**Centar za rehabilitaciju Zagreb** je Ustanova u djelatnosti Ministarstva socijalne politike i mladih, a djeluje više od šezdeset godina.

**MOTO ORGANIZACIJE:**
„RAZLIČITI PO SPOSOBNOSTIMA, JEDNAKI U PRAVIMA“

**MISIJA:**
Pružanje podrške osobama s intelektualnim teškoćama za kvalitetno življenje, kroz promicanje i ostvarivanje njihovih prava.

**VIZIJA:**
Centar za rehabilitaciju Zagreb izrađuje i provodi programe podrške, organizira stručne službe podrške u partnerskom odnosu s osobama s intelektualnim teškoćama i njihovim obiteljima/okolinom.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Jedinstveno mjesto za pružanje sveobuhvatne podrške osobama s IT za ulazak u svijet rada kroz razvoj kompetencija tih osoba i savjetovanje za održivo zapošljavanje.</th>
</tr>
</thead>
</table>

| Pružanje usluga zapošljavanja uz podršku osobama s IT u partnerstvu s lokalnom zajednicom uvažavajući njihova prava, potrebe i mogućnosti u skladu s načelom nediskriminacije OSI. |
Sadržaj

Uvod 3
Intelektualna teškoća kao invaliditet 4
Osobe s intelektualnim teškoćama 5
Zapošljavanje osoba s intelektualnim teškoćama 7
Osnovne karakteristike modela zapošljavanja uz podršku kojeg provodi Centar za rehabilitaciju Zagreb na otvorenom tržištu rada 12
Potpora osobama s intelektualnim teškoćama u zapošljavanju i radu 14
Priprema za zapošljavanje 14
Inicijalna procjena zaposlenika 14
Traženje poslodavaca i poslova 14
Uloga i zadaci radnog asistenta u procesu rada osobe s intelektualnim teškoćama 17
Pregled poticaja koje poslodavac može ostvariti za zapošljavanje osoba s invaliditetom 20
Prilog 1: Inicijalna procjena zaposlenika 24
Prilog 2: Podaci o radnom mjestu i poslodavcu 29
Prilog 3: Program podrške 31
Prilog 4: Ocjena zadovoljstva zaposlenika 35
Prilog 5: Procjena kvalitete rada zaposlenika 41
Prilog 6: Dnevna evidencija 44
**Uvod**

Osobe s intelektualnim teškoćama bile su tijekom prošlosti diskriminirana socijalna skupina na temelju tjelesnih, psihičkih ili mentalnih stanja. Civilizacijski odnos spram osoba s intelektualnim teškoćama kreće se od potpune obespravljenosti, preko ignoriranja, tolerancije, karitativnog milosrđa, posebnosti i integracije do potpunog društvenog uvažavanja.

Dok je u prošlosti javna politika Europe težila tome da se osobama s invaliditetom pomogne u pogledu njihove prilagodbe na vlastita stanja, sada se preferira integracija nad prilagodbom. Nova se politika temelji na zajedničkoj obvezi svih država članica EU da identificiraju i odstrane zapreke koje stoje na putu k stvaranju jednakih mogućnosti te da promiču puno sudjelovanje osoba s invaliditetom u svim aspektima života.

Pristup koji je prihvatila EU utemeljen je na modelu jednakih mogućnosti i naglašava da je politika prema invaliditetu više od pružanja socijalnih i medicinskih usluga, a cilj joj je smanjiti funkcionalna ograničenja i povećati neovisnost osoba s invaliditetom.

Sveobuhvatna politika jednakih mogućnosti uključuje i pitanje dostupnosti obrazovanja, zapošljavanja, socijalne zaštite i svega ostalog neophodnog za normalno funkcioniranje osobe.

Osobe s invaliditetom su teško, a osobe s intelektualnim teškoćama najteže zapošljiva kategorija nezaposlenih osoba, uglavnom zbog toga jer prilikom zapošljavanja u središte pozornosti dolazi njihov invaliditet, a ne njihove mogućnosti i kompetencije za određeno radno mjesto. Unatoč mjerama kojima se pokušava olakšati položaj osoba s intelektualnim teškoćama na tržištu rada, te povećati njihovu zapošljivost, položaj osoba s intelektualnim teškoćama na tržištu rada nije bitno poboljšan. Uzrok tome je „slaba vidljivost“ ove populacije koja je kroz povijest bila stigmatizirana i omalažavana na različite načine, te nedovoljna informiranost o njihovim mogućnostima i sposobnostima.
Intelektualna teškoća kao invaliditet

Prema Standardnim pravilima o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom Ujedinjenih naroda, termin „invaliditet“ zajednički je izraz za veliki broj različitih funkcionalnih ograničenja koja se pojavljuju u populaciji svake zemlje na svijetu. Ljudi mogu imati funkcionalna ograničenja zbog fizičkih, intelektualnih ili osjetilnih ograničenja, zbog zdravstvenog stanja ili bolesti, međutim ne radi se uvijek o osobi s invaliditetom.

Svjetska zdravstvena organizacija (1980. godine) definira invaliditet kao bilo kakvo ograničenje ili nedostatak sposobnosti za obavljanje neke aktivnosti na način i u opsegu koji se smatra normalnim za ljudsko biće, a koje proizlazi iz nekog oštećenja – gubitka ili odstupanja od normalne psihičke, fiziološke ili anatomske strukture ili funkcije. Osim pojma oštećenja i invaliditeta spominje se i pojam hendikep pod kojim se misli na teškoću, odnosno smetnju koja sputava neku aktivnost određene osobe zbog oštećenja ili invaliditeta, te je ograničava ili onemogućava u ispunjenju njene prirodne uloge u društvu (socijalne funkcije). Teškoće u ispunjenju socijalne funkcije češće proizlaze iz socijalne okoline, nego iz oštećenja ili invaliditeta osobe. Kulturne, materijalne ili društvene prepreke na koje osobe nailaze ograničavaju ih u ravnopravnom sudjelovanju u životu zajednice.

Novija verzija klasifikacije funkcioniranja, invaliditeta i zdravlja Svjetske zdravstvene organizacije (2001. godine) na funkcioniranje pojedinca i invalidnost glеда kao rezultat uzajamnog djelovanja fizičkog ili mentalnog stanja osobe te društvenog i fizičkog okruženja.

U Republici Hrvatskoj, prema Zakonu o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom (NN 143/02), osoba s invaliditetom je svaka osoba kod koje postoji tjelesno, osjetilno ili mentalno oštećenje koje za posljedicu ima trajnu ili na najmanje 12 mjeseci smanjenu mogućnost zadovoljavanja osobnih potreba u svakodnevnom životu.

Prema Konvenciji Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom (NN 06/07), invaliditet nastaje kao rezultat međudjelovanja osoba s oštećenjima i prepreka koje proizlaze
iz stajališta njihove okoline te iz prepreka koje postoje u okolišu, a koje onemogućavaju njihovo puno i djelotvorno sudjelovanje u društvu na izjednačenoj osnovi s drugim ljudima.

Invalidnost, dakle, nije obilježje osobe već niz činitelja koje stvara društveno okruženje. Ono što ljude čini nesposobnim je kompleksna mreža različitih diskriminacija sačinjena od negativnih socijalnih stavova, kulturalnih i prostornih prepreka, uključujući politiku, zakone, programe i usluge što rezultira ekonomskom marginalizacijom i socijalnim isključivanjem.

**Osobe s intelektualnim teškoćama**

Osobe s intelektualnim teškoćama su osobe koje se značajno otežano uključuju u društveni život, povezano sa zaustavljanjem ili nedovršenim razvojem intelektualnog funkcioniranja, što je dijagnosticirano prije osamnaesteg godine života.

**Inteligencija** (lat. intellegere – razabirati, razumjeti) je jedan od psihologijskih konstrukata koji nije jednoznačno definiran. Najčešće se označava kao sposobnost uspješnog snalaženja pojedinca u novim situacijama, u kojima ne pomaže stereotipno nagonsko ponašanje, a niti učenjem stečene navike, vještine i znanja. To je sposobnost pojedinca da pronalazi nove prilagođene reakcije u prilikama bilo koje vrste.

Prema tradicionalnom shvaćanju inteligencija je sposobnost o kojoj ovisi mogući intelektualni doseg pojedinca, odnosno razina njegovih obrazovnih i profesionalnih postignuća. Pojedinci se razlikuju u stupnju razvijenosti te sposobnosti, a njihove individualne razlike su relativno stabilne i mogu se mjeriti pomoću odgovarajućih testova inteligencije.

Neki psихologi smatraju da je inteligencija jedinstvena, opća kognitivna sposobnost koja dolazi do izražaja u svakom intelektualnom zadatku. Drugi, pak, smatraju da je to zajednički naziv za skup različitih, više ili manje povezanih intelektualnih sposobnosti. Prema
alternativnim koncepcijama inteligencije, inteligencija bi bila samo konvencionalni naziv za skup osobina i dispozicija koje u različitim kombinacijama rezultiraju u reakcijama uspješnog prilagođavanja.

Američka udruga za osobe s intelektualnim razvojnim teškoćama definira intelektualne teškoće kao značajno ispodprosječno opće i intelektualno funkcioniranje, praćeno istodobno ograničenjima adaptivnih vještina, s početkom prije navršenih osamnaest godina života. Pod adaptivnim vještinama izdvaja deset najvažnijih:

- komunikacija
- skrb o sebi
- mogućnost stanovanja
- socijalne vještine
- sudjelovanje u životu zajednice
- svjesnost o sebi
- briga o zdravju i sigurnosti
- mogućnost učenja
- provođenje slobodnog vremena
- rad i zapošljavanje

Budući da se radi o ograničenjima, a ne potpunom odsustvu, njihove snižene sposobnosti zahtijevaju određenu, različitu, individualnu razinu potpore. Potpora može biti povremena, ograničenog trajanja ili intenzivna i sveobuhvatna.

Uslijed ograničenja adaptivnih vještina, ponašanje osoba s intelektualnim teškoćama često karakterizira: fluktuirajuća pažnja, slabije pamćenje, oskudna mašta, siromašan govor,
smetnje u govoru, površna i nerazvijena percepcija (informaciju mogu drugačije čuti, vidjeti i protumačiti), ponekad teško kontroliraju vlastite osjećaje (suzdržavanje od straha i srdžbe) i reakcije (mogu se javiti burne reakcije na razne situacije, nepredvidivo ponašanje, vikanje, psovanje, ponekad i fizički nasrtaji).

Pristup osobama s intelektualnim teškoćama treba biti smiren uz stvaranje vedre i tople atmosfere u radu pažljivim odnosom prema osobi. To može uvelike smanjiti promjenljiva raspoloženja. Osobu se treba pohvaliti za svaku pozitivnu reakciju prema drugima, prema zahtjevima i radu jer to jača samopouzdanje osobe te se tako ona dokazuje pred radnom okolinom što rezultira uspješnom socijalizacijom u radnom okružju.

Zapošljavanje osoba s intelektualnim teškoćama

U današnjem društvenom kontekstu pitanje rada, zaposlenja i karijere postaje središnja točka u životu svakog čovjeka, pa tako i osobe s intelektualnim teškoćama. Neki autori govore čak o središnjoj ulozi rada u životu čovjeka. Teorijski, rad ima nekoliko značenja ili funkcija u životu pojedinca – ekonomsku, socijalnu i psihološku funkciju, a rad je i izvor društvenog statusa i prestiža. Spomenute funkcije rada i njegovo značenje, svakako se odnose i na osobe s intelektualnim teškoćama. Rad nije garancija, ali je svakako preduvjet uspješne socijalne integracije.

Psihološke značajke čovjeka (karaktar osobe, temperament, crte ličnosti, sposobnosti, interesi i motivacija) određuju njegov profesionalni razvoj, ali i profesionalni razvoj djeluje na neke psihološke značajke čovjeka.

Suvremeno ljudsko društvo uređeno je na takav način da posao predstavlja jedan od središnjih aspekata ljudskog života. Posao se definira kao dobrovoljna, institucionalno regulirana,
ugovorna razmjena između dviju strana, od kojih jedna prodaje, a druga kupuje rad, uglavnom za novac. Kako prosječna zaposlena osoba provodi gotovo trećinu svoga života radeći, ne začuđuje što posao ima izrazitu važnost, a teorijski mu se pripisuje i različite funkcije. Ekonomska funkcija rada svakako je nepobitna i najlakše je uočavamo. Novac osigurava sve, od osnovne egzistencije, krova nad glavom, grijanja, hrane, do različitih luksusa, putovanja, hobija, tečajeva i sl., a zaposlenje bi nam trebalo olakšati da do njega dođemo. No, osim toga, posao nam pruža i priliku da razvijamo prijateljstva i socijalne kontakte, družimo se, uspoređujemo i razmjenjujemo iskustva. Posao je i izvor društvenog statusa i prestiža, a opet sa stajališta pojedinca, iznimno je zanimljiva psihološka funkcija rada. Posao može biti izvor samopoštovanja i uvjerenja u vlastitu vrijednost i potencijale te izvor općenite psihološke dobrobiti. Nadalje, posao je često glavni element identiteta.

Gubitak posla neki autori svrstavaju među 10 najstresnijih životnih događaja. Prema definiciji, prilikom gubitka posla pojedinac ostaje bez plaćenog radnog mjesta – protiv svoje volje. Dakle, bez sumnje, radi se o izrazito stresnom iskustvu: gubi se izvor prihoda, a pojedinac pritom ne može utjecati na ishod. Brojni podaci iz literature upozoravaju na različite posljedice nezaposlenosti i njihov deterioracijski učinak na dobrobit pojedinca. Od mogućih posljedica nezaposlenosti na dobrobit pojedinca najčešće se navode: depresija, sniženo psihičko zdravlje, percepcija povećanog financijskog napora, sniženo samopoštovanje, psihički nemir, anksioznost, nezadovoljstvo životom, pesimistično gledanje na budućnost, društvena izolacija i sl. Nezaposlene osobe ne samo da gube pozitivan status u društvu koji donosi plaćeni posao, nego često postaju i objektom različitih predrasuda. Istraživanja pokazuju da se nezaposleni često osjećaju stigmatiziranima, a stupanj do kojeg se osoba osjeća stigmatiziranom povezan je sa smanjenim psihičkim zdravljem. Radom i rezultatima rada zadovoljava se mnoštvo bioloških, socijalnih i osobnih potreba. Što veći broj potreba pojedinac zadovoljava svojom profesionalnom aktivnošću (naročito neposredno) to je više motiviran za tu aktivnost i to manje subjektivno osjeća napor obavljajući je.
Rad je dakle važan svakome od nas, pa tako i osobama s intelektualnim teškoćama jer nam pruža mogućnost:

- učenja i razvoja
- financijske neovisnosti
- ostvarivanja pozitivno vrednovanih društvenih uloga
- izbora i donošenja odluka o svom životu
- ostvarivanja prava

Pravo na rad i zapošljavanje osoba s intelektualnim teškoćama jedno je od temeljnih ljudskih prava i nemogućnost realizacije toga prava svakako je kršenje i diskriminacija. Osobe s intelektualnim teškoćama često su socijalno isključene iz društva, upravo zbog „nemogućnosti“ rada, odnosno ne prihvaćanja od strane šire društvene zajednice.

Osobe s intelektualnim teškoćama punopravni su članovi društva kojima treba omogućiti sva prava, pa tako i pravo na rad. Osobe s intelektualnim teškoćama u zadovoljenju svojih potreba učestalo nailaze na prepreke, kako prostorne, tako i one „u glavama ljudi“ odnosno predrasude, negativne stavove, diskriminaciju... Negativan stav društva prema osobama s intelektualnim teškoćama najveća je prepreka njihovu zapošljavanju. Pokazuje se da je rad osoba s intelektualnim teškoćama primjer dobre prakse najbolji način prevladavanja stereotipa i predrasuda te put prema stvaranju pozitivnih stavova. Osobe s intelektualnim teškoćama su često prezaštite, vrednovane ispod svojih realnih potencijala, razina očekivanja njihovih postignuća od strane socijalne okoline vrlo je niska, a to se svakako odražava i na njihovu sliku o sebi i vlastitu razinu očekivanja. Općenito je trend da se osobe s intelektualnim teškoćama smatraju nekompetentnima, percipira ih se kao nekoga kome treba pomoć i zaštita. No i među osobama s intelektualnim teškoćama, kao i u ostaloj populaciji, postoje pojedinci sposobniji i manje sposobni, zainteresirani i manje zainteresirani,
motiviraniji i manje motivirani, osobe različitih osobnih značajki. Kada bi se onim kompetentnim (a svatko je za nešto kompetentan) dala prilika da realiziraju svoje potencijale, primjerice da im se omogući zaposlenje na mjestu za koje su kompetentni, mnoge bi druge osobe s intelektualnim teškoćama bile motivirano, a uspjeh drugih bi im donio samopouzdanje i otvorio put njihovom vlastitom uspjehu.

Kod osoba s intelektualnim teškoćama susrećemo se s još jednim problemom vezanim uz socijalno isključivanje. Naime, često se događa da se osobe s intelektualnim teškoćama lišavaju poslovne i pravne sposobnosti što ih dodatno onemogućava kako u aktivnom sudjelovanju u društvu, tako i u odlučivanju o vlastitom životu te pristupu svijetu rada.

Od rada osoba s intelektualnim teškoćama brojne su koristi za društvo u cjelini. No najveća je svakako ekonomska isplativost. Nema tako bogate države koja bi se mogla odreći sredstava što ih svojim radom privreduju osobe s invaliditetom (u Republici Hrvatskoj ima oko 10% osoba s invaliditetom prema zadnjem popisu stanovništva). Cilj je da oni postanu stvaratelji, a ne isključivo korisnici državnog proračuna. Osim toga radom osoba s invaliditetom smanjuju se socijalna i druga davanja, kojima se, ako nisu zaposleni, osigurava njihova egzistencija. Manji su izdaci i za zdravstvenu i druge oblike skrbi. Od rada osoba s invaliditetom brojne su koristi i za njih same, primjerice:

- zaposlene osobe s invaliditetom imaju bolju sliku o sebi i više samopoštovanja u odnosu na nezaposlene
- imaju više samopouzdanja nego nezaposlene osobe s invaliditetom
- društveno su aktivnije
- prilagodljivije su općenito na promjene
- kompetentnije su u svakodnevnom osobnom životu (obitelj, brak, aktivnosti provođenja slobodnog radnog vremena)
- ekonomski su superiornije
- zaposlene osobe s invaliditetom manje obolijevaju nego nezaposlene (fizički i psihički)

- zaposlene osobe s invaliditetom, prema rezultatima istraživanja, generalno su visoko zadovoljne svojim poslom i izvješćuju o pozitivnim odnosima sa svojim kolegama i nadređenima

Osobe s intelektualnim teškoćama zapošljavaju se pod općim i posebnim uvjetima.

Pod općim uvjetima smatra se zapošljavanje po općim propisima koji uređuju područje rada i zapošljavanja. Osoba s intelektualnim teškoćama zasniva radni odnos sklanjem ugovora o radu ili na neki drugi način predviden propisima.

Pod posebnim uvjetima smatra se zapošljavanje u ustanovi ili trgovačkom društvu osnovanom radi zapošljavanja osoba s invaliditetom. Zapošljavanje pod posebnim uvjetima odnosi se na zapošljavanje u zaštitnim radionicama i rad u radnom centru. Pod posebnim uvjetima zapošljavaju se osobe koje se ne mogu zaposliti i održati zaposlenje pod općim uvjetima. Zaštitna radionica je ustanova ili trgovačko društvo koje zapošljava najmanje 51% osoba s invaliditetom u odnosu na ukupan broj zaposlenih.

Osobi s intelektualnim teškoćama koja se ne može zaposliti i održati zaposlenje pod posebnim uvjetima kod poslodavca ili zaštitnoj radionici može se osigurati rad u radnom centru. Osoba koja se zapošljava u radnom centru postiže učinak manji od 50% primjeren njenoj dobi, stručnoj spremi i uvjetima rada. Zahtjev za upućivanje na rad u radni centar može podnijeti osoba s intelektualnim teškoćama, njezin zakonski zastupnik ili skrbnik. Zahtjev se podnosi centru za socijalnu skrb nadležnom prema mjestu prebivališta osobe s intelektualnim teškoćama.
Osnovne karakteristike modela zapošljavanja uz podršku kojeg provodi Centar za rehabilitaciju «Zagreb» na otvorenom tržištu rada

Model zapošljavanja uz podršku pretpostavlja da svim ljudima bez obzira na prirodu i stupanj bazičnih teškoća treba pružiti priliku i podršku za rad u zajednici.

Naša ideja je bila da korisnike koji su završili određeno srednje obrazovanje po posebnom programu za osobe s intelektualnim teškoćama i stekli određena pomoćna zanimanja, a duže vrijeme nisu imali mogućnosti za rad ili su radili u redovnom radnom okruženju s negativnim iskustvom, zaposlimo na otvorenom tržištu rada uz stručnu podršku.

Stručni tim našeg Centra koji radi na zapošljavanju korisnika na otvorenom tržištu rada, svjestan je činjenice da mlade ljude s intelektualnim teškoćama u njihovom radu treba pratiti stručni tim, odnosno da na radnom mjestu imaju podršku radnog asistenta.

Na temelju dosadašnjeg iskustva spoznali smo da bi najbolje bilo da je radni asistent osoba koja dobro poznaje korisnika, njegove potrebe i sposobnosti. On je posrednik između korisnika i radne okoline osobito u vrijeme probnog rada, a i dalje, te savjetnik i partner korisniku na radnom mjestu. Radni asistent bi trebao biti osoba visokog stupnja osobne odgovornosti.

Obostrano povjerenje i međusobno uvažavanje je osnova u odnosu korisnika i radnog asistenta. Radni asistent korisnika uvodi u posao i rješava eventualne poteškoće, podučava ga o pravilima na radnom mjestu i sl.

To je osoba koja surađuje s timom stručnjaka Centra i tako timski rješavaju eventualne poteškoće ili probleme u radnoj okolini. Stručni tim na temelju podataka o radnom procesu neprestano evaluira i stalno prati korisnika i njegovo ponašanje u radnom procesu.

Takva se osoba mora neprestano educirati i biti spremna za različite promjene te vjerovati u njih.

Značaj uloge radnog asistenta je u tome što od kad on postoji u radnom procesu nema negativnih iskustava u procesu rada, kako poslodavaca, tako i zaposlenika i mišljenja smo da je upravo u tome ključna uloga radnog asistenta.
Mnogim je osobama potrebna kontinuirana podrška da bi se uspješno zaposlili i ne mogu ostvariti potpunu neovisnost od stručne podrške.

Nekima, koji su sposobni ispuniti zahtjeve određenog posla, neophodni su različiti oblici podrške indirektno povezani s posлом, npr. u dolaženju i odlaženju s posla, u komunikaciji i zbližavanju s drugima na poslu, planiranju vremena i sl.

Korisnici našeg Centra za rehabilitaciju «Zagreb» prije izlaska na otvoreno tržište rada prošli su trening različitih socijalnih i tehničkih vještina u radionicama Centra u okviru programa Centra.

Još prije praktičnih priprema provedene su opsežne teoretske pripreme potencijalnih zaposlenika i njihovih obitelji (opća i inicijalna procjena, intervju, izjave i pristanci, upitnici). Na taj način smo objektivno procijenili i uskladili potrebe, želje i mogućnosti korisnika za rad na otvorenom tržištu rada. Tako smo postigli zadovoljavajuću razinu osposobljenosti korisnika predviđenih za buduće radno mjesto, kako bi na otvorenom tržištu rada mogli provoditi podršku na principu minimalnog vođenja. Naša je vizija da se i takva minimalna podrška s vremenom, a u skladu s našom timskom procjenom, svede na podršku prirodne sredine (radna okolina), jer je krajnja želja korisnika raditi i biti društveno koristan i potpuno samostalan kao i svi drugi ljudi.

U nekim tvrtkama već imamo pozitivna iskustva u tom smislu – neposredna radna okolina, svojim korектnim i susretljivim ponašanjem, te pozitivnim ozračjem na radnom mjestu postala je prirodna podrška našem zaposleniku.

Funkcija radnog asistenta svedena je time na pružanje podrške samo u pojedinim segmentima u procesu rada, gdje je ona stvarno najpotrebni, a za specifičnu podršku koristimo volontere-osobne asistente (npr. uvježbavanje puta od kuće do posla).

Uspjeh zapošljavanja uz podršku ovisi o dobroj procjeni i suradnji svih oblika podrške. Krajnji cilj zapošljavanja uz podršku na otvorenom tržištu rada je zadovoljan korisnik-zaposlenik, da ima osjećaj sigurnosti i zadovoljavajuću socijalnu interakciju na radnom mjestu te da funkcija radnog asistenta s vremenom postane savjetodavna i prateća, a manje direktna ovisno o potrebama posla i zaposlenika-osobe s intelektualnim teškoćama.
**Potpora osobama s intelektualnim teškoćama u zapošljavanju i radu**

Putem zapošljavanja uz potporu, osobe s intelektualnim teškoćama mogu biti ili zaposlene (ukoliko nisu lišene poslovnih i pravnih sposobnosti) ili radno angažirane (ukoliko su lišene poslovnih i pravnih sposobnosti).

Osobama s intelektualnim teškoćama prije zapošljavanja ili radnog angažmana potrebno je i pružanje potpore u traženju i pronalaženju posla.

**Priprema za zapošljavanje**

**Inicijalna procjena zaposlenika**

Prije samog traženja posla potrebno je načiniti svojevrsnu procjenu osobe s intelektualnim teškoćama u kontekstu zapošljavanja uz maksimalno uvažavanje njenih želja i interesa. Procjena uključuje stvaranje svijesti o kvalitetama, ali i ograničenjima, jasno određivanje želja i očekivanja osobe s intelektualnim teškoćama u odnosu na buduću karjeru. Ishodište je procjene proces osvještavanja osobnih vrijednosti i potreba osobe s intelektualnim teškoćama: treba osvijestiti kvalitete, eventualna ograničenja te točno odrediti što se želi postići. Dakle, treba se suočiti sa stvarnošću, prepoznati ono što je najbolje u osobi i to iskoristiti. Ne smiju se zaboraviti niti ograničenja u kontekstu željenog posla. To je nužno za njihovo kasnije prevladavanje. Jedan od načina kako se može napraviti inicijalna procjena nalazi se u Prilagu 1.

**Traženje poslodavaca i poslova**

Jedan od idućih koraka je pronaći poslodavce koji nude, odnosno imaju vrstu posla koju želi i može obavljati osoba s intelektualnim teškoćama. Napor moraju biti strogo usmjeren i organizirani. Treba sačiniti listu mogućih poslodavaca koji raspolazu poslovima koje može i
želi raditi osoba s intelektualnim teškoćama. Ovaj je korak neposredno vezan uz prikupljanje informacija. Treba doznati na koji način su organizirani poslodavci, te na koji način zapošljavaju nove radnike.

Mogući pristupi traženju posla:

- usmenim prijenosom informacija – vaš cilj je koristeći osobna poznanstva ili izravan osobni kontakt postići da vas netko preporuči ili organizira razgovor u svrhu zapošljavanja osobe s intelektualnim teškoćama

- putem medija (natječaji, oglasi) – objavljaju se u dnevnom tisku, specijaliziranim časopisima, specijaliziranim oglascnicima na nacionalnoj i lokalnoj razini. Morate prepoznati sve dostupne izvore, prikupiti podatke o načinu i učestalosti objavljivanja, te ih redovito provjeravati.

- putem posrednika pri zapošljavanju (posebnih agencija) – posredničke agencije djeluju lokalno ili na nacionalnoj razini, objavljujući informacije o dostupnim poslovima najčešće pomoću oglasa u vlastitim uređima ili tisku, te putem Internet stranica. Cilj je njihove djelatnosti dvojak: zadovoljiti potrebe poslodavaca za adekvatnom radnom snagom s jedne strane, te potrebe nezaposlenih osoba ili tražitelja zaposlenja za pronalaženjem odgovarajućeg radnog mjesta s druge. Najveći posrednik pri zapošljavanju u Republici Hrvatskoj je Hrvatski zavod za zaposljavanje, koji ima svoje urede u svim većim mjestima u svakoj županiji.

- neposrednim kontaktom s poslodavcem – nemojte zaboraviti da osim što trebate redovito pratiti potražnju, istodobno trebate nuditi vještine i znanja osobe s intelektualnim teškoćama. Treba pristupati poslodavcima i nuditi im znanja i vještine. Iznimno je važno prethodno doznati što više o potrebama poslodavaca, da biste što bolje predstavili mogućnosti osobe s intelektualnim teškoćama. Pažljivo isplanirajte i zatražite osobni razgovor s osobama koje mogu utjecati na prijem novih radnika.

Trebate prepoznati potrebu mogućeg poslodavca, a zatim osobu s intelektualnim teškoćama, odnosno njena znanja, sposobnosti, vještine i iskustvo predstaviti kao rješenje. To je temeljno
pravilo koje morate slijediti pri pokušaju dobivanja posla – umjesto jednostavnog prijavljivanja za posao, iznesite zašto bi netko trebao zaposliti baš osobu s intelektualnim teškoćama. Pokažite kako ona može pridonijeti uspjehu poslodavca. Primjerice poslodavac tako ispunjava svoju zakonsku obvezu, može ostvariti određene poticaje, čini humano i društveno korisno djelo, dobiva dobru i odanu radnu snagu, pokazuje društveno odgovorno ponašanje, oplemenjuje svoju radnu sredinu…

Mogući poslovi na kojima rade i mogu raditi osobe s intelektualnim teškoćama:

- rad u skladištima distributivnih trgovačkih centara na poslovima deklariranja, sortiranja i pakiranja proizvoda
- poslovi čišćenja radnih, stambenih i javnih površina
- rad u trgovini, pomoćni poslovi poput popunjavanja polica robom, slaganje polica, čišćenje proizvoda
- rad u knjižnicama, pomoćni poslovi poput razvrstavanja i poravnavanja knjiga na policama
- rad na dostavi dokumenata
- rad u radionicama, pomoćni poslovi poput dodavanja alata, čišćenja i poliranja automobila, čišćenja alata i prostora radionice
- rad u dječjim vrtićima, školi, domovima, pomoćni poslovi poput dijeljenja obroka, održavanja rublja, uređivanja okoliša
- rad u turizmu i ugostiteljstvu, jednostavniji poslovi pripreme i serviranja hrane
- razvrstavanje, raznošenje i dijeljenje reklamnih materijala
- rad u poljoprivredi, briga o stoci, održavanje vrtova, rasadnika i sl.
- rad u tvornicama, na poslovima slaganja, pakiranja

16
Jedan od načina na koji se mogu prikupiti podaci o poslodavcima i radnim mjestima nalazi se u Prilogu 2.

**Uloga i zadaci radnog asistenta u procesu rada osobe s intelektualnim teškoćama**

Zapošljavanje uz podršku omogućava osobama s intelektualnim teškoćama bolje i učinkovitije funkcioniranje u radnom okruženju. Podrška može biti stalna (radni asistent je uz osobu s intelektualnim teškoćama stalno prisutan na radnom mjestu), povremena ili prirodna ( postojeća radna okolina - kolege na radnom mjestu). Kod povremene podrške radnog asistenta veća je uloga prirodne podrške.

Radni asistent prije zapošljavanja ili radnog angažiranja s poslodavcem dogovara radno vrijeme, opis poslova i zadataka koje će obavljati osoba s intelektualnim teškoćama, naknadu za rad - plaću za osobu s intelektualnim teškoćama te opseg potrebne potpore uz maksimalno uvažavanje mogućnosti i potreba osobe s intelektualnim teškoćama, kao i poslodavca.

Jedna od zadaća radnog asistenta je kontinuirana suradnja s poslodavcem između ostalog zbog praćenja samog zaposlenika i njegove radne učinkovitosti kao i osposobljavanja prirodne podrške odnosno osoba koje su direktno uključene u radni proces zajedno s osobom s intelektualnim teškoćama te joj mogu pružiti potporu pri radnim zadaćima i u situacijama kada radni asistent nije prisutan. Zadaća radnog asistenta je i olakšavanje procesa socijalizacije osobe s intelektualnim teškoćama u radno okruženje kroz aktivnosti koje nisu direktno povezane s radnim procesom (zajednička okupljanja, domjenci, zabave i sl.).

Uloga radnog asistenta iznimno je bitna na početku procesa rada. On je posrednik, savjetnik i partner na radnom mjestu, ali i u socijalnoj okolini. Od radnih asistenta očekuje se visok stupanj osobne odgovornosti. Mora biti spremna za timski rad, dodatno obrazovanje, strpljiv te vjerovati u mogućnosti osobe s intelektualnim teškoćama kao i spremna za činjenje promjena i pomicanje granica te biti svjestan da nema brzih promjena i napredovanja niti instant i gotovih rješenja.
Na početku zapošljavanja radni asistent provodi uvježbavanje radnih vještina, kako tehničkih tako i socijalnih, uvažavajući pritom ranije spomenute mogućnosti učenja osoba s intelektualnim teškoćama. Uvježbavanje radnih vještina moguće je provesti na stvarnom radnom mjestu ili na simuliranom radnom mjestu koje je što sličnije pravom. Nakon perioda uvježbavanja radi se analiza usvojenih vještina i izrađuje individualni plan podrške za radno mjesto, odnosno za sve aktivnosti koje se provode na radnom mjestu. Procjenjuje se u kojoj fazi je potreban kakav oblik podrške. Jedan od načina izrade programa podrške i analize radnih zadataka nalazi se u Prilogu 3. Za neke aktivnosti će možda biti potrebna minimalna podrška, dok će neke druge aktivnosti tijekom radnog procesa zahtijevati veći stupanj podrške. Tijekom čitavog perioda pružanja podrške radni asistent potiče pozitivan suradnički odnos s radnom okolinom odnosno gradi odnos s prirodnom podrškom. Intenzitet podrške može varirati kako tijekom radnog procesa tako i ovisno o situaciji i stanju osobe s intelektualnim teškoćama. Radni asistent smanjuje, odnosno povećava intenzitet podrške kada procijeni da je to potrebno. Radni je asistent tijekom čitavog procesa pružanja podrške obvezan štititi privatnost korisnika i brinuti se o njegovom zadovoljstvu na radnom mjestu. U Prilogu 4 nalazi se mogući upitnik za ispitivanje zadovoljstva korisnika na radnom mjestu, u Prilogu 5 upitnik za procjenu kvalitete rada zaposlenika na radnom mjestu, a u Prilogu 6 mogući način vođenja evidencije.

Radni asistent trebao bi:

- znati slušati zaposlenika – njegove želje i potrebe
- poticati njegove sposobnosti – uključivati ga u različite zadatke
- poticati kod zaposlenika osjećaj odgovornosti
- poticati pozitivnu radnu atmosferu – izbjegavati i gasiti konfliktne situacije na radnom mjestu
- biti savjetnik zaposleniku – biti uz njega, pomoći mu da nađe najučinkovitiji način izvođenja radnog zadataka ovisno o njegovim potrebama i sposobnostima
- prezentirati korisnika u pozitivnom svjetlu – nedostatke prikazati kao potrebu za podrškom
- imati pozitivan stav prema korisniku – on je model ponašanja za druge
- ne raditi umjesto korisnika – raditi uz njega
- pridobiti na suradnju ostale zaposlenike iz radne okoline – poticati pozitivne odnose sa prirodnom podrškom

Inkluzija osoba s intelektualnim teškoćama, u pravom smislu te riječi, ne podrazumijeva samo fizičku ili programsku integraciju. Suština inkluzije je stvarna socijalna interakcija, ostvarivanje svakodnevnih socijalnih odnosa te ostvarivanje različitih (pa tako i radnih) uloga u zajednici.

Moguće dobrobiti za pojedinca, društvo i poslodavca od zapošljavanja osoba s intelektualnim teškoćama:

- ostvarivanje prihoda osoba s intelektualnim teškoćama
- razvija se socijalna inkluzija i odnosi između radnika bez invaliditeta i onih s intelektualnim teškoćama
- poslodavci i osobe bez invaliditeta mijenjaju stavove i predrasude spram osoba s intelektualnim teškoćama
- zapošljavanjem osoba s intelektualnim teškoćama umanjenu se potraživanja sredstava iz sustava socijalne skrbi
- osobe s intelektualnim teškoćama su bolje prihvaćene u zajednici i ostvaruju bolju kvalitetu života i u drugim područjima, ne samo u radnom
osobe s intelektualnim teškoćama u redovnim radnim uvjetima i na konkretnim radnim zadacima često pokazuju osobine i sposobnosti koje nisu imale priliku pokazati u „zaštićenim“ uvjetima

Pregled poticaja koje poslodavac može ostvariti za zapošljavanje osoba s invaliditetom

Temeljem Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom (NN 143/02, 33/05) Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom donio je Odluku o načinu ostvarivanja poticaja pri zapošljavanju osoba s invaliditetom (NN 8/08, 20/09, 96/09, 44/10).

Poticaji koji se ostvaruju temeljem Odluke dijele se u dvije skupine:

- redovni poticaji – isplaćuju se kontinuirano
- posebni poticaji – isplaćuju se po ukazanoj potrebi

Zahtjeve za sve poticaje poslodavci podnose Fondu za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom u pismenom obliku sa potrebnom dokumentacijom.

Redovni poticaji:

**Naknada u visini uplaćenog doprinosa za osnovno zdravstveno osiguranje i doprinosa za zapošljavanje** – Poslodavcu koji zapošljava osobu s invaliditetom određuje se za tu osobu novčani poticaj u visini uplaćenog doprinosa za osnovno zdravstveno osiguranje i doprinosa za zapošljavanje. Visina ovih doprinosa određuje se prema obračunatom i uplaćenom doprinosu sukladno propisima za obvezna osiguranja.

**Naknada razlike radi smanjenog učinka** – poslodavac prilikom zapošljavanja osobe s invaliditetom, koja zbog svog invaliditeta ne može obavljati količinski opseg posla kao i
zdravi radnik, ima za tu osobu pravo na naknadu zbog smanjenog radnog učinka. Količinski opseg posla se utvrđuje prema prosječnim mogućnostima zdravih radnika. Poslodavcu se nadoknađuje postotak plaće koji odgovara postotku nepostignute norme. Za smanjeni radni učinak sklapa se ugovor temeljem kojeg se vrši isplata naknade.

**Sufinanciranje troškova osobnog asistenta – pomagača u radu** – poslodavac prilikom zapošljavanja osobe s invaliditetom ima pravo na sufinanciranje dijela troškova druge osobe koja privremeno ili trajno pomaže osobi s invaliditetom u obavljanju određenih aktivnosti koje zbog vrste stupnja invaliditeta osoba s invaliditetom ne može samostalno izvoditi. Poslodavcu se sufinanciraju troškovi za osobnog asistenta prema stvarno utrošenom radnom vremenu, ali najviše do 50% najniže mjesečne osnove za obračun doprinosa za obvezna osiguranja utvrđena naredbom Ministra financija. Za sufinanciranje troškova osobnog asistenta sklapa se ugovor temeljem kojeg se vrši isplata naknade.

**Posebni poticaji**

**Jednokratna materijalna davanja – obrazovanje osoba s invaliditetom** – pravo na jednokratna materijalna davanja obuhvaća obrazovanje zaposlenih osoba s invaliditetom i obrazovanje nezaposlenih osoba s invaliditetom.

**Obrazovanje zaposlenih osoba s invaliditetom** – poslodavac koji uputi kod njega zaposlenu osobu s invaliditetom na obrazovanje, ili sam provodi obrazovanje ima pravo na 60% iznosa troškova obrazovanja. Obrazovanje može trajati najduže 6 mjeseci, a iznimno do 12 mjeseci uz prethodno odobrenje Fonda na temelju obrazloženog zahtjeva. Poslodavac ima pravo koristiti ovu mjeru jednom po zaposleniku. Iznimno, poslodavac može ponovno koristiti ovu mjeru za istog zaposlenika, ukoliko se ukaže potreba radi prirode posla i uvođenja novih tehnologija.

**Obrazovanje nezaposlenih osoba s invaliditetom u cilju zapošljavanja** – poslodavac koji u tijeku pripreme za zapošljavanje uputi nezaposlenu osobu s invaliditetom na obrazovanje ima
pravo na 60% troškova obrazovanja. Obrazovanje može trajati najduže 6 mjeseci, a iznimno do 12 mjeseci uz prethodno odobrenje Fonda na temelju obrazloženog zahtjeva. Poslodavac ima pravo koristiti ovu mjeru jednom po zaposleniku. Poslodavac je obvezan u roku 60 dana po završetku obrazovanja zaključiti ugovor o radu na neodređeno vrijeme s osobom s invaliditetom.

*Sredstva za prilagodbu radnog mjesta – arhitektonska prilagodba* – poslodavac koji u radni odnos zaposli osobu s invaliditetom, kojoj je zbog vrste i težine invaliditeta potrebno prilagoditi radno mjesto u smislu uklanjanja arhitektonskih barijera, ima pravo na naknadu troškova prilagodbe radnog mjesta za tu osobu. Trošak prilagodbe nadoknađuje se u visini stvarnih troškova prilagodbe. Poslodavac podnosi Fondu pismeni zahtjev za naknadu troškova prilagodbe radnog mjesta.

*Sredstva za prilagodbu uvjeta rada – tehnička prilagodba* - poslodavac koji u radni odnos zaposli osobu s invaliditetom, kojoj je zbog vrste i težine invaliditeta potrebno prilagoditi radno mjesto u smislu tehničke prilagodbe radnog mjesta, ima pravo na naknadu troškova prilagodbe uvjeta rada za tu osobu. Pravo na naknadu troškova prilagodbe radnog mjesta ima i osoba koja se samozapošljava. Trošak prilagodbe nadoknađuje se u visini stvarnih troškova prilagodbe. Poslodavac podnosi Fondu pismeni zahtjev za naknadu troškova prilagodbe uvjeta rada.

*Kreditna sredstva po povoljnijim uvjetima namijenjena kupnji strojeva, opreme, alata ili pribora potrebnog za zapošljavanje osobe s invaliditetom* – poslodavac koji je korisnik namjenskog kredita za kupnju strojeva, opreme, alata ili pribora potrebnog za zapošljavanje osobe s invaliditetom ima pravo na subvencioniranje kamata najviše do 70% ugovorene kamatne stope sukladno ugovoru o kreditu s bankom. Subvencioniranje kamate traje do otplate kredita pod uvjetom da na kupljenom sredstvu radi osoba s invaliditetom. Poslodavac po odobrenom kreditu podnosi Fondu pismeni zahtjev za subvencioniranje kamata.

*Sufinanciranje troškova radnog terapeuta* - Poslodavac prilikom zapošljavanja osobe s invaliditetom ima pravo na sufinanciranje dijela troškova druge osobe koja pomaže u
savladavanju radnog procesa (radni terapeut) osobi s invaliditetom, za razdoblje od 4 mjeseca od dana zaključenja ugovora o radu. Poslodavcu se sufinanciraju troškovi radnog terapeuta prema stvarno utrošenom radnom vremenu. Za sufinanciranje troškova radnog terapeuta sklapa se ugovor temeljem kojeg se vrši isplata naknade.

Prema **Zakonu o posredovanju pri zapošljavanju i pravima za vrijeme nezaposlenosti** (NN 80/08) Vlada Republike Hrvatske donosi nacionalne akcijske planove za zapošljavanje. Na temelju akcijskog plana **Hrvatski zavod za zapošljavanje** i druge nadležne pravne osobe provode mjere za poticanje zapošljavanja. Mjere za poticanje zapošljavanja provode se na temelju programa koji donosi Hrvatski zavod za zapošljavanje.

**Zakon o porezu na dohodak** (NN 177/04, 73/08) omogućava poreznom obvezniku pravo na umanjenje dohotka za isplaćene plaće i doprinose na plaću osobi s invaliditetom. To pravo može se koristiti tri godine računajući od dana zaposlenja.

Prema **Zakonu o obveznom zdravstvenom osiguranju** (NN 158/08) poslodavac ima pogodnost u kraćem razdoblju snositi troškove naknade plaća za bolovanje invalidu rada. Poslodavac snosi troškove za prvih sedam dana bolovanja.
Prilog 1: Inicijalna procjena zaposlenika

Inicijalna procjena zaposlenika prije dolaska na radno mjesto u pripremnim radionicama

Postaviti ćemo Vam neka pitanja kako bismo vidjeli je li naš program ono što Vas zanima ili Vam treba.

Datum: ________________________________

Osoba koja je primila podatke-radni asistent: ________________________________

Ime i prezime osobe koja se želi uključiti u program zapošljavanja:

________________________

Datum rođenja: ________________________________

Adresa: ________________________________

Telefon: ________________________________

Završena škola – zanimanje? ________________________________

Jeste li ranije radili? DA NE

Gdje ste radili? ________________________________

Zašto se želite uključiti u Program zapošljavanja:

________________________________________

Zaposlit ćemo se uz podršku – imate li predodžbu na kakvom radnom mjestu biste željeli raditi?
Ako ste radili koji je razlog prestanka radnog odnosa?

---

**ŠTO VOLITE, A ŠTO NE VOLITE U SLOBODNO VRIJEME:**

**Što najviše volite raditi? (slobodno vrijeme)**

---

**Što ne volite raditi? (slobodno vrijeme)**

---

**Koja Vam je najdraža osoba u životu? Zašto?**

---

**Kako izgleda jedan dan u Vašem životu? Uкратко ga opišite.**

---
Što možete reći o sebi, o svojim sposobnostima, za koje poslove bi bili dobri?

Imate li posebnih zdravstvenih problema?

Kakav je Vaš vid? Kakav je Vaš sluh?
Pijete li lijekove? Koje?

Jeste li na što alergični?

U kojim ste aktivnostima najuspješniji?

U kojim aktivnostima Vam je podrška najpotrebnija?
Tko su osobe koje Vam pružaju najviše podrške?

Ime radnog asistenta: ________________________________

Ime zaposlenika: ________________________________

Pripremna radionica: ________________________________

HVALA ŠTO STE SUDJELOVALI U INTERVJUU!
Prilog 2: Podaci o radnom mjestu i poslodavcu

Program „Zapošljavanje uz podršku“

List za kartoteku poslodavaca i radnih mjesta

Podaci o radnom mjestu/poslodavcu

Tvrtka: ________________________________________________________
Radno mjesto: ___________________________________________________
Adresa: _______________________________________________________
Tel/fax/e-mail: __________________________________________________
Kontakt osoba (ime i funkcija): ______________________________________

1. Opći podaci o radnom mjestu:

a) Radno vrijeme:

tjedno radno vrijeme:_____________
radni dani:___________________________
početak/kraj radnog vremena:______________________________
pauza (od-do):_________________________________________

b) Zarada:

naknada:_____________

c) Lokacija, dostupnost

dostupnost sredstvima javnog prijevoza, kojima? _____________________
_________________________________________________________________
2. Podaci o strukturi tvrtke
Broj zaposlenih: _____

3. Podaci o radnoj okolini
a) buka
b) mirisi
c) klima
d) izmjena radnih mjesta da ne
e) mjere zaštite na radnom mjestu, npr. radno odijelo: ________________________________

4. Postoji li mogućnost individualnog prilagođavanja radnog mjesta
a) s obzirom na radno mjesto
b) s obzirom na tijek rada
c) s obzirom na tehnička pomagala

5. Ostala zapažanja i primjedbe: _______________________________________________
____________________________________________________________________________

Podatke prikupio: ______________________________________________
Datum: ________________________________
**LISTA PROGRAMA PODRŠKE ZA RADNO MJESTO**

**KORISNIK:** ________________________________

**KOORDINATOR/RADNI ASISTENT:** ________________________________

**TVRTKA:** __________________________________________

**DATUM:** ________________________________

### ANALIZA RADNIH ZADATAKA

<table>
<thead>
<tr>
<th>REDOVNI RADNI ZADACI:</th>
<th>POVREMENI RADNI ZADACI:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.</td>
<td>1.</td>
</tr>
<tr>
<td>2.</td>
<td>2.</td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td>3.</td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
<td>4.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### ANALIZA DRUGIH RADNIH VEZANIH ZA POSAO

**RADNJE:**

<table>
<thead>
<tr>
<th>1.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2.</td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
**VREMENSKA ANALIZA OBAVLJANJA RADNIH ZADATAKA**

**DNEVNA ANALIZA**

**TJEDNA ANALIZA**

**MJESEČNA ANALIZA**

**ANALIZA REDOVNIH RADNIH ZADATAKA**

<table>
<thead>
<tr>
<th>OPIS REDOVNOG RADNOG ZADATAKA</th>
<th>NADNEVAK ANALIZE</th>
<th>DA</th>
<th>NE</th>
<th>POVREMENO</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>OTVARANJE PALETE (razmatanje palete omotane najlonom)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>RASPAKIRAVANJE PROIZVODA (otvaranje kutija s proizvodima i kontrola kutija)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ISTOVARIVANJE PROIZVODA (preslagivanje proizvoda s palete na radni stol)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>RASPAKIRAVANJE PROIZVODA IZ NAJLONA (otvaranje zasebnih košuljica unutar kutija, tzv. šrinkovi)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>DEKLARIRANJE (tijepljenje deklaracija na točno određeno mjesto na proizvodu)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ŠKARTIRANJE (prepoznavanje lom proizvoda i prijava istih)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>PAKIRANJE PROIZVODA (pakiranje proizvoda u kutije)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>SLAGANJE PALETE (slaganje gotovih kutija s proizvodima na paletu)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>KORIŠTENJE POMOĆNIH ALATA U RADU (skalpel, &quot;pištolj&quot; za kutije)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>RACIONALNO KORIŠTENJE MATERIJALA (čuvanje proizvoda, pažljivo korištenje deklaracija, ljepšive trake…)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>IZNOŠENJE OTPADNOG MATERIJALA (odlazak do kontejnera izvan pakiraonice)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ČIŠĆENJE RADNOG PROSTORA (mietenje dijela skladišta oko radnog prostora)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>IZMJENA PALETE (promjena palete uz pomoć prirodne podrške ili RA)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
### ANALIZA POVREMENIH RADNIH ZADATAKA

<table>
<thead>
<tr>
<th>OPIS POVREMENOG RADNOG ZADATAKA</th>
<th>NADNEVAK ANALIZE</th>
<th>DA</th>
<th>NE</th>
<th>POVREMENO</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### ANALIZA DRUGIH RADNJI VEZANIH ZA POSAO

1. PRIPREMA ZA POSAO

<table>
<thead>
<tr>
<th>PRIPREMA ZA POSAO</th>
<th>NADNEVAK ANALIZE</th>
<th>DA</th>
<th>NE</th>
<th>POVREMENO</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

2. DOLAZAK U RADNI PROSTOR

<table>
<thead>
<tr>
<th>DOLAZAK U RADNI PROSTOR</th>
<th>NADNEVAK ANALIZE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

33
### 3. PAUZA

<table>
<thead>
<tr>
<th>PAUZA</th>
<th>NADNEVAK ANALIZE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>DA</td>
</tr>
<tr>
<td>U TOČNO ODREĐENO VRIJEME</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>PAUZA U TOČNO ODREĐENOM PROSTORU</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>KORIŠTENJE RESTORANA</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>KORIŠTENJE APARATA ZA NAPITKE ILI VODU</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>KORIŠTENJE TOALETNOG PROSTORA</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>KORIŠTENJE DIJELA DVORIŠTA TVRTKE ZA ODMOR</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>SAMOSTALAN POVRATAK NA RADNO MJESTO PRI ZAVRŠETKU PAUZE</td>
<td>(ne treba poticati na povratak)</td>
</tr>
<tr>
<td>NESAMOSTALAN POVRATAK NA RADNO MJESTO PRI ZAVRŠETKU PAUZE</td>
<td>(treba poticati na povratak)</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Prilog 4: Ocjena zadovoljstva zaposlenika

OCJENA USLUGA OD STRANE ZAPOSLENIKA
(ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIKA)


IME I PREZIME :___________________________________________________
DATUM: ________________________________________________

DATUM UKLJUČIVANJA NA TRŽIŠTE RADA: ________________________

PROCJENJIVAČ - RADNI ASISTENT: _________________________________

1. U kojoj tvrtci radite?
_______________________________________________

2. U naš projekt uključili ste se (moguće je i više odgovora na jedno pitanje):
   a) svojom voljom
   b) voljom roditelja
   c) voljom nekog trećeg

3. Osjećate li da imate podršku od radnog asistenta?

   DA    NE
   Komentar: -----------------------------------------------
   -----------------------------------------------

4. Osjećate li da imate podršku osoblja tvrtke u kojoj radite?

   DA    NE
   Komentar: -----------------------------------------------
   -----------------------------------------------

---------------------------------------------------------------------------------
---------------------------------------------------------------------------------
---------------------------------------------------------------------------------
---------------------------------------------------------------------------------

35
5. Osjećate li da možete izraziti Vaše prijedloge, želje, molbe?

DA   NE

Komentar:  

6. Imate li problema s osobljem tvrtke?

DA   NE

Kakvih?  

7. Imate li problema međusobno, s radnim kolegama?

DA   NE

Kakvih?  

8. Tko Vam pomaže u rješavanju problema i pitanja?

9. Jeste li zadovoljni s načinom rješavanja problema?

DA   NE

Komentar:  

36
10. Jeste li zadovoljni poslovima koje radite?

    DA  NE

11. Biste li željeli raditi nešto drugo?

    DA  NE

    Ako da, što biste željeli raditi?  
    
    

12. Jeste li zadovoljni radnim vremenom?

    DA  NE

    Komentar:
    

13. Da li biste radili:

    a) Kraće nego do sada?
    b) Duže nego do sada?
    c) Tолiko колико и сада радите?

    Заšто?  
    

14. Da li biste radili subotom (ако je to potreba posla)?

    DA  NE

    Komentar:
    

15. Da li biste radili preko ljeta (ако je to potreба posla)?
16. Jeste li na poslu stekli nove prijatelje?

   DA   NE

Komentar: ---------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------

17. Da li biste na poslu nešto mijenjali?

   DA   NE

Što?

   ---------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------

18. Volite li više raditi u tvrtci ili biti kod kuće bez obaveza?

   Odgovor: ---------------------------------------------------------------------

--------------------------------------------------------------------------------

19. Da li se nakon rada u tvrtci osjećate umorno?

   DA   NE

20. Odnosi li se osoblje tvrtke prema Vama ljubazno i s poštovanjem?

   DA   NE

   38
21. Da li biste htjeli u tvrtci raditi:
   d) stalno
   e) ponekad
   f) više ne bi htjeli raditi

Komentar: -----------------------------------------------------------------------------

22. Biste li preporučili nekome drugome da se zaposli u Vašoj tvrtci?

   DA   NE

Komentar: -----------------------------------------------------------------------------

23. Da li su radom u tvrtci zadovoljni Vaši roditelji/skrbnici?

   DA   NE

Komentar: -----------------------------------------------------------------------------

24. Da li Vam je zapošljavanjem u tvrtci život postao kvalitetniji?

   DA   NE

Objasnite kako? -----------------------------------------------------------------------------
25. Što bismo mogli učiniti drugačije za Vas (poboljšati, promijeniti)?

Odgovor: ________________________________________________________________
                      ________________________________________________________________
                      ________________________________________________________________

Hvala na Vašim odgovorima!
Prilog 5: Procjena kvalitete rada zaposlenika

**UPITNIK ZA PROCJENU KVALITETE RADA ZAPOSLENIKA NA RADNOM MJESTU**

ZAPOSLENIK: _______________________________________________________

TVRTKA-RADNO MJESTO: ____________________________________________

DATUM ZAPOŠLJAVANJA: __________________________________

1. **SAMOSTALNOST I ODGOVORNO PONAŠANJE**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>1. Dolazi na posao u točno određeno vrijeme</th>
<th>DA</th>
<th>NE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>2. Kada kasni ili ne dođe na posao o tome pravovremeno obavijesti odgovornu osobu</td>
<td>DA</td>
<td>NE</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>3. Kasni ili ne dolazi na posao samo iz opravdanog razloga</td>
<td>DA</td>
<td>NE</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>4. Ako se na poslu pojavi problem izjavljuje da više neće dolaziti</td>
<td>DA</td>
<td>NE</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>5. Ako se na poslu pojavi problem više i &quot;pravi scene&quot;</td>
<td>DA</td>
<td>NE</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>6. Konstruktivnu kritiku mimo prihvaća</td>
<td>DA</td>
<td>NE</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>7. Pokazuje želju da sam izvrši sve zadatke</td>
<td>DA</td>
<td>NE</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>8. Predlaže alternativne načine na koje se neki zadatak može izvršiti</td>
<td>DA</td>
<td>NE</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>9. Uspješno izvodi zadatak služeći se vlastitom metodom</td>
<td>DA</td>
<td>NE</td>
</tr>
</tbody>
</table>
2. **SOCIJALNA INTERAKCIJA**

<p>| | |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.</td>
<td>Kod dolaska na posao pozdravi poznate suradnike</td>
</tr>
<tr>
<td>2.</td>
<td>Rado odgovara na pitanja suradnika i uključuje se u razgovor</td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td>Inicira razgovor s drugim suradnicima</td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
<td>U slučaju da mu treba pomoć obraća se drugim suradnicima</td>
</tr>
<tr>
<td>5.</td>
<td>Prema nekim suradnicima zna biti nezgodan (ignorira ih, oštro im odgovara i sl.)</td>
</tr>
<tr>
<td>6.</td>
<td>Neki ga suradnici kritiziraju</td>
</tr>
<tr>
<td>7.</td>
<td>Neki suradnici razgovaraju s njim kao s djetetom</td>
</tr>
<tr>
<td>8.</td>
<td>Neki suradnici ga hvale</td>
</tr>
<tr>
<td>9.</td>
<td>Neki suradnici mu nude ili pružaju pomoć u radu</td>
</tr>
<tr>
<td>10.</td>
<td>Neki suradnici ga pozivaju na druženje izvan radnog vremena</td>
</tr>
<tr>
<td>11.</td>
<td>Neke suradnike poziva na druženje izvan radnog vremena</td>
</tr>
</tbody>
</table>

3. **MOGUĆNOSTI ZA OSOBNI RAZVOJ I RAZUMIJEVANJE ORGANIZACIJE RADA**

<p>| | |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.</td>
<td>Tuži se da mu je na poslu dosadno</td>
</tr>
<tr>
<td>2.</td>
<td>Izražava zabrinutost da će izgubiti posao</td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td>Tuži se da mu je teško raditi</td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
<td>Planira kako će rasporediti plaću</td>
</tr>
<tr>
<td>5.</td>
<td>Zamišlja sebe u poziciji rukovodećeg kadra (npr. da sam ja šef…)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Oznaka</td>
</tr>
<tr>
<td>---</td>
<td>----------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>6.</td>
<td>Suradnici navode da bi mogao obavljati i zahtjevnije poslove</td>
</tr>
<tr>
<td>7.</td>
<td>Pokazuje interes za rad drugih zaposlenika</td>
</tr>
<tr>
<td>8.</td>
<td>Uspoređuje se s drugim zaposlenicima (npr. pita ih koliku plaću imaju, koliko je njihovo radno vrijeme i sl.)</td>
</tr>
<tr>
<td>9.</td>
<td>Izražava zadovoljstvo nakon uspješno obavljenog zadatka</td>
</tr>
<tr>
<td>10.</td>
<td>Govori da je njegov rad važan za uspjeh cjelokupnog radnog procesa</td>
</tr>
<tr>
<td>11.</td>
<td>Izražava bojazan da šef neće biti zadovoljan njegovim radom</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### Prilog 6: Dnevna evidencija

#### Dnevna evidencija

**Naziv tvrtke:** ________________________________

**Dan/datum:** _______________________________

<table>
<thead>
<tr>
<th>Redni broj</th>
<th>Ime i prezime zaposlenika</th>
<th>Ime i prezime zaposlenika</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
Zapažanja tijekom 1. smjene:

Radni asistent: ___________________

Dobra vijest je da svatko od nas sada može zamisliti želju. Loša vijest je da će samo rijetki odmah zapeti i da je ostvare.
**Korisnik projekta:**

Centar za rehabilitaciju Zagreb

Orlovac 2, 10 000 Zagreb

tel.: 01/ 4673 255

fax.: 01/ 4673 255

[www.crzagreb.hr](http://www.crzagreb.hr)

Projektni ured Kneza Mislava 7: 01/ 4613 737 ; 01/ 4613 013

e-mail: crzprojekt@gmail.com

**Supotpisnici ugovora o dodjeli bespovratnih sredstava:**

[![Hrvatski zavod za zapošljavanje](http://example.com/hzz.png)](http://example.com/hzz)

Hrvatski zavod za zapošljavanje:  [www.hzz.hr](http://www.hzz.hr)

e-mail: hzz@hzz.hr

[![Crveni križ](http://example.com/kriz.png)](http://example.com/kriz)

Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb:  [www.crvenikriz-zg.hr](http://www.crvenikriz-zg.hr)

e-mail: czkz@crvenikriz-zg.hr

[![Volunteerski centar Zagreb](http://example.com/vcz.png)](http://example.com/vcz)

Volunteerski centar Zagreb:  [www.vcz.hr](http://www.vcz.hr)

e-mail: vcz@vcz.hr

Operativni program Razvoj ljudskih potencijala:  [www.ljudskipotencijali.hr](http://www.ljudskipotencijali.hr)

Za više informacija o EU fondovima:

[www.strukturnifondovi.hr](http://www.strukturnifondovi.hr)