



# PROJEKTOWANIE OBIEKTÓW, POMIESZCZEŃ ORAZ PRZYSTOSOWANIE STANOWISK PRACY DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH O SPECYFICZNYCH POTRZEBACH

## – RAMOWE WYTYCZNE



człowiek – najlepsza inwestycja

# 10. Psychospołeczne warunki pracy

---

*Dorota Żołnierczyk-Zreda, Karolina Pawłowska-Cyprysiak,  
Joanna Bugajska*

## **Spis treści**

- 10.1. Informacje ogólne
- 10.2. Ogólne wymagania dotyczące psychospołecznych warunków pracy
- 10.3. Wytyczne i zalecenia dotyczące kształtowania psychospołecznych warunków pracy osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności
  - 10.3.1. Niepełnosprawność układu ruchu
  - 10.3.2. Niepełnosprawność wzroku
  - 10.3.3. Niepełnosprawność słuchu
  - 10.3.4. Niepełnosprawność psychiczna
  - 10.3.5. Niepełnosprawność intelektualna
  - 10.3.6. Inne rodzaje niepełnosprawności
- 10.4. Bibliografia



## 10.1. Informacje ogólne

Podstawowymi psychospołecznymi aspektami środowiska pracy są wymagania psychologiczne pracy (wymagania jakościowe i ilościowe pracy, tempo pracy, klarowność wymagań itp.), kontrola w pracy (możliwość wpływania na proces pracy), wsparcie społeczne, a także możliwość rozwoju zawodowego. Niewłaściwe psychospołeczne warunki pracy powodują nadmierne obciążenie psychiczne, a nawet stres.



W związku z podpisaniem w 2004 r. przez partnerów społecznych *Europejskiego porozumienia autonomicznego dotyczącego stresu związanego z pracą* pracodawcy zobowiązani są do tworzenia

Źródło: fot. Tashatuvango, Bigstockphoto

pewnych ogólnych psychospołecznych warunków pracy, które przeciwdziałają stresowi [1]. W przytoczonym porozumieniu nie wymienia się jednak żadnych konkretnych działań, których celem jest tworzenie tych warunków, a tym samym przeciwdziałanie stresowi w miejscu pracy. W związku z powyższym jako teoretyczną podstawę do opracowania ogólnych wymagań dotyczących psychospołecznych warunków pracy przyjęto jeden z najpopularniejszych modeli stresu w pracy Roberta Karaska [2]. Model ten zakłada, że stres w pracy jest wynikiem wysokich wymagań pracy, niskiej kontroli oraz niskiego wsparcia społecznego. Dodatkowym czynnikiem wzmacniającym stres według tej teorii jest brak możliwości rozwoju zawodowego.

Psychospołeczne warunki pracy są szczególnie istotne przy dostosowywaniu środowiska pracy do potrzeb osób z niepełnosprawnością psychiczną oraz intelektualną, aczkolwiek zapewniają dobrostan wszystkich pracowników.

Rozdział ten zawiera ogólne wymagania dotyczące psychospołecznych warunków pracy (odnoszące się zarówno do osób pełnosprawnych, jak i osób niepełnosprawnych), wymagania dotyczące psychospołecznych aspektów pracy wynikające z ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych [7], a także – mające istotne znaczenie w kontekście obciążenia psychicznego pracą (stresu) osób niepełnosprawnych – wytyczne i zalecenia dotyczące kształtowania psychospołecznych warunków pracy dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

## 10.2. Ogólne wymagania dotyczące psychospołecznych warunków pracy

**Jakościowe wymagania pracy** powinny być zgodne z kwalifikacjami, wiedzą i umiejętnościami pracownika. Niespełnienie tego warunku prowadzi na ogół do stresu i przeciążenia.

**Ilościowe wymagania pracy** powinny odpowiadać możliwościom pracownika, czyli nie stanowić dla niego przeciążenia oznaczającego konieczność wykonywania zbyt wielu zadań w krótkim czasie.



Źródło: fot. Wavebreak Media Ltd, Bigstockphoto

**Tempo pracy** powinno być dostosowane do możliwości pracownika, a na wykonywanie poszczególnych czynności zawodowych powinna być przeznaczona odpowiednia ilość czasu. Praca maszyn i urządzeń w danym procesie technologicznym nie powinna wymuszać zbyt szybkiego tempa pracy, które prowadziłyby do zmęczenia.

W sytuacjach okresowego przeciążenia dużą ilością informacji, przetwarzanych oraz wykorzystywanych do wykonywania pracy, należy wprowadzić odpowiednio częste, zgodne z potrzebami, **przerwy w pracy**. Pozwoli to również na odciążenie pracownika od konieczności ciągłej koncentracji uwagi.

**Polecenia** wydawane pracownikowi powinny być przekazywane w sposób jasny i zrozumiały, nie mogą być sprzeczne (np. „wykonaj to szybko i bezpiecznie” lub „wykonaj to szybko i bardzo precyzyjnie”). Zrozumiałe i jednoznaczne powinny być także **sposoby wykonywania zadań** oraz **system kar i nagród** związany z ich prawidłowym bądź nieprawidłowym wykonaniem. Obowiązki służbowe nie powinny się na siebie nakładać (chyba że pracownicy dzielą się pracą na tym samym stanowisku – tzw. „job-sharing”).

Pracownik powinien być w **przyjazny sposób zapoznawany ze strukturą i kulturą organizacyjną firmy**.

Powinny zostać opracowane **procedury postępowania na wypadek wystąpienia tzw. sytuacji nieprzewidzianych w przedsiębiorstwie**. Do sytuacji takich zalicza się np. awarie sprzętu niezbędnego do wykonywania zadań zawodowych przez pracownika, wystąpienie

niespodziewanego konfliktu w relacjach pracownik-klient bądź pracownik-współpracownicy.

Pracownik powinien mieć możliwość **współdecydowania o różnych aspektach swojej pracy** (tj. o sposobie i tempie jej wykonywania oraz o materialnym środowisku pracy) i – ewentualnie – modyfikowania tych aspektów zgodnie z własnymi potrzebami. Daje to pracownikowi poczucie podmiotowego traktowania go i jest jednym z podstawowych warunków zachowania dobrego samopoczucia.

Pracownik powinien otrzymywać **informację zwrotną na temat swojej pracy**, aby mógł się rozwijać i doskonalić. Ocena pracownika powinna dotyczyć wyłącznie jego pracy, musi być zrozumiała oraz konkretna, nie może zawierać informacji emocjonalnych stanowiących zagrożenie dla jego poczucia wartości i szacunku wobec niego.

Pracownik powinien mieć **możliwość doskonalenia umiejętności i nabywania nowych** poprzez uczestniczenie w szkoleniach zawodowych. Ważne jest również wskazanie pracownikowi ścieżki kariery zawodowej oraz umożliwienie mu awansu oraz rozwoju zawodowego.

**Relacje społeczne** w miejscu pracy powinny być takie, aby możliwy był łatwy i bezpośredni kontakt zarówno z pracodawcą lub przełożonym, jak i ze współpracownikami. Otrzymywane **wsparcie społeczne** jest jednym z istotniejszych elementów wpływających na zmniejszenie obciążenia psychicznego pracą.

W przypadku osób niepełnosprawnych, bez względu na rodzaj niepełnosprawności, dodatkowo obowiązują wymagania dotyczące psychospołecznych aspektów pracy, wynikające z uprawnień zawartych w ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych [7]:

- czas pracy osoby niepełnosprawnej nie może przekraczać 8 godz. na dobę i 40 godz. tygodniowo
- wymiar czasu pracy nie może przekraczać 7 godz. dziennie (35 godz. tygodniowo) dla osób o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności<sup>1</sup>
- osoby niepełnosprawne nie mogą być zatrudnione w porze nocnej oraz wykonywać pracy w godzinach nadliczbowych<sup>1</sup>



Źródło: fot. Orla, Bigstockphoto

<sup>1</sup> Wymagania nie stosuje się:

- do osób zatrudnionych przy pilnowaniu oraz
- gdy, na wniosek osoby zatrudnionej, lekarz przeprowadzający badania profilaktyczne pracowników lub w razie jego braku lekarz sprawujący opiekę nad tą osobą wyrazi na to zgodę.

- dodatkowa przerwa jest wliczana do czasu pracy w przypadku 6-godzinnego dobowego wymiaru czasu pracy. Przerwa ta wynosi co najmniej 15 min. i może zostać wykorzystana na gimnastykę usprawniającą lub wypoczynek
- przysługuje dodatkowy urlop wypoczynkowy w wymiarze 10 dni roboczych w roku kalendarzowym dla osób o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności. Prawa do tego urlopu osoba nabywa po upływie 1 roku od dnia przyznania jej jednego z dwóch wskazanych stopni niepełnosprawności. Wymiar urlopu w przypadku zatrudnienia w niepełnym wymiarze ustala się proporcjonalnie do tego wymiaru
- przysługuje prawo do zwolnienia od pracy z zachowaniem prawa do wynagrodzenia w celach: uczestniczenia w turnusie rehabilitacyjnym (nie częściej niż raz w roku), wykonania badań specjalistycznych, zabiegów leczniczych lub usprawniających albo uzyskania zaopatrzenia ortopedycznego lub jego naprawy. Prawo jest przyznawane, jeżeli czynności te nie mogą być wykonane poza godzinami pracy. Wymiar zwolnienia od pracy to 21 dni roboczych. Dotyczy osób o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności
- „Pracodawca jest obowiązany zapewnić niezbędne racjonalne usprawnienia dla osoby niepełnosprawnej pozostającej z nim w stosunku pracy, uczestniczącej w procesie rekrutacji lub odbywającej szkolenie, staż, przygotowanie zawodowe albo praktyki zawodowe lub absolwenckie. Niezbędne racjonalne usprawnienia polegają na przeprowadzeniu koniecznych w konkretnej sytuacji zmian lub dostosowań do szczególnych, zgłoszonych pracodawcy potrzeb wynikających z niepełnosprawności danej osoby (...)” [7]. Do racjonalnych usprawnień zalicza się przystosowanie miejsca pracy pod względem architektonicznym, odpowiednie jego wyposażenie, ustalenie czasu pracy, podział zadań lub przedstawienie oferty kształceniowej czy też integracyjnej. Zapewnienie tych usprawnień jest warunkiem zachowania dobrostanu psychicznego osób niepełnosprawnych.

### 10.3. Wytyczne i zalecenia dotyczące kształtowania psychospołecznych warunków pracy osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności

Zaleceniem ogólnym dotyczącym dostosowania organizacji pracy i obciążenia psychicznego pracą dla osób z różnego rodzaju niepełnosprawnością jest podnoszenie świadomości wśród potencjalnych pracodawców oraz współpracowników na temat potrzeb osób niepełnosprawnych oraz działania służące ich akceptacji. Często niechęć do zatrudnienia wynika z niewiedzy i obaw przed nieznanym.



■ Zaleca się przeprowadzanie w przedsiębiorstwie cyklicznych szkoleń dotyczących niepełnosprawności. W ramach takich szkoleń powinno się przekazywać informacje dotyczące:

- niepełnosprawności, jej rodzajów, przyczyn powstania, następstw, trudności z niej wynikających dotyczących zarówno funkcjonowania społecznego, jak i zawodowego
- potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności w zakresie przystosowania środowiska psychospołecznego i fizycznego w miejscu pracy umożliwiające efektywne funkcjonowanie w nim tych osób
- zasad budowania zespołu pracowniczego i wzajemnego zaufania w grupie pracowników, w której są osoby niepełnosprawne, w tym nauka efektywnej komunikacji, reagowania oraz udzielania pomocy w sytuacjach nieprzewidzianych i trudnych.



Źródło: fot. Iqoncept, Bigstockphoto

■ Szkolenia takie mogłyby być prowadzone przy udziale osób i grup bezpośrednio związanych z problematyką niepełnosprawności osób ze środowiska lokalnego, np. niepełnosprawnych, pracodawców zatrudniających niepełnosprawnych, środowisk działających na rzecz osób niepełnosprawnych.

### 10.3.1. Niepełnosprawność układu ruchu

■ Dla zapewnienia komfortu psychicznego w miejscu pracy osobom z tego rodzaju niepełnosprawnością należy zapewnić dostęp do technologii wspomagających dokładność ruchów oraz koordynację wzrokowo-ruchową, np. w postaci klawiatury z nakładką (ramką), powiększonego trackballa w myszce komputerowej czy też podpórki pod ramię (patrz rozdz. 6).

■ W przypadku osób z niepełnosprawnością kończyn górnych należy dostosować tempo pracy do możliwości tych osób, m.in. w zakresie posługiwania się komputerem, narzędziami roboczymi czy przemieszczania się po terenie przedsiębiorstwa.



Źródło: fot. Texelart, Bigstockphoto



■ W sytuacjach nieprzewidzianych (np. ewakuacji, awarii maszyn) pracownik z niepełnosprawnością układu ruchu powinien mieć zapewnioną możliwość wezwania osoby wspierającej (np. za pomocą urządzeń łączności bezprzewodowej), która udzieli mu niezbędnego wsparcia i pomocy.

■ Należy regularnie przeprowadzać ćwiczenia ewakuacji na wypadek wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych i trudnych. W ćwiczeniach tych powinny wziąć udział osoba z niepełnosprawnością oraz osoba wspierająca.

■ Jeśli istnieje taka potrzeba, zaleca się stosowanie telepracy [6].

### 10.3.2. Niepełnosprawność wzroku

■ W początkowym okresie zatrudnienia pracownika z niepełnosprawnością wzroku należy zadbać o: szczegółowe zapoznanie go (także za pomocą dotyku) z zakładem pracy, lokalizacją pomieszczeń oraz urządzeń, stanowiskami pracy innych pracowników, a także o zapoznanie go ze współpracownikami (w szczególności z tymi, którzy będą jego najbliższymi współpracownikami) oraz umożliwienie rozmowy i wyjaśnienia wszelkich kwestii dotyczących współpracy.

■ W początkowym okresie zatrudnienia należy również zapewnić pracownikowi z niepełnosprawnością wzroku częstszy niż w późniejszym okresie nadzór przełożonego nad wykonywaniem jego pracy. Jest to potrzebne, gdyż właśnie w tym początkowym okresie, kiedy nawyki nie są wyrobione, a miejsce i stanowisko pracy dostatecznie poznane, mogą pojawić się błędy podczas wykonywania pracy, a pracownik może wymagać częstszego instruktażu oraz korekty własnych działań.

■ Należy dostosować tempo wykonywanych zadań do możliwości osób z niepełnosprawnością wzroku, ponieważ wpływa ona w istotny sposób na możliwości percepcyjne.

■ Aby zadbać o dobre samopoczucie psychiczne w pracy osób z niepełnosprawnością wzroku, należy dostosować szereg cech materialnego środowiska pracy, takich jak: wielkość czcionki na ekranie, kolorystyka stosowanych narzędzi, kontrasty, matowe i antyrefleksyjne powierzchnie itp. Należy również zapewnić dostęp do takich rozwiązań, jak np. czytnik ekranu, powiększalnik telewizyjny czy lupa elektroniczna. Należy zwrócić uwagę, iż w przypadku niektórych osób dostęp do takich technologii jest warunkiem umożliwiającym wykonywanie zadań zawodowych w ogóle.



Źródło: fot. Alphaspirit, Bigstockphoto

- Przestrzeń pracy pracownika z niepełnosprawnością wzroku powinna być uporządkowana, a wszelkie narzędzia oraz materiały powinny mieć stałe miejsce.
- W sytuacjach nieprzewidzianych (np. ewakuacji, awarii maszyn) pracownik z niepełnosprawnością wzroku powinien mieć zapewnioną możliwość wezwania osoby wspierającej (np. za pomocą urządzenia łączności bezprzewodowej), która udzieli mu niezbędnego wsparcia i pomocy.
- Należy regularnie przeprowadzać ćwiczenia ewakuacji na wypadek wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych i trudnych. W ćwiczeniach tych powinny wziąć udział osoba z niepełnosprawnością oraz wspierająca.

### 10.3.3. Niepełnosprawność słuchu

■ Pracownik z niepełnosprawnością słuchu powinien mieć zapewnioną możliwość nawiązywania swobodnej komunikacji z otoczeniem, np. w przypadku zatrudnienia w przedsiębiorstwie większej liczby osób z niepełnosprawnością słuchu należy zapewnić obecność w zespole pracowniczym osoby, która potrafi posługiwać się językiem migowym. Możliwe jest również zastosowanie nowych technologii wspomagających osoby z niepełnosprawnością słuchu, np. korzystanie z usług tłumacza języka migowego online („toktutok”, <http://www.toktutok.pl/struktura/1>), systemu Infomat-e (EMAG, [http://www.emag.pl/news.php?new\\_id=73&l](http://www.emag.pl/news.php?new_id=73&l)) lub wideotłumacza języka migowego (<http://www.wideotlumacz.pl>).



Źródło: fot. Ra2studio, Bigstockphoto

- Dla zapewnienia odpowiednich psychospołecznych warunków pracy powinno się zadbać o to, aby reszta zespołu chętnie udzielała pomocy i wsparcia oraz podejmowała współpracę z osobą z niepełnosprawnością słuchu.
- Pracownik z niepełnosprawnością słuchu powinien mieć zapewniony swobodny dostęp do informacji potrzebnych do wykonywania czynności zawodowych. Informacje te mogą mieć formę np. pisemnych instrukcji czy piktogramów.
- W sytuacjach awaryjnych osobie z niepełnosprawnością słuchu należy zapewnić możliwość otrzymywania oraz odbierania informacji za pomocą przekazu innego niż słowny (głosowy), np. poprzez sygnalizację wibracyjną czy sygnalizatory świetlne.
- W sytuacjach nieprzewidzianych (np. ewakuacji, awarii maszyn) pracownik z niepełnosprawnością słuchu powinien mieć zapewnioną możliwość wezwania osoby wspierającej

(np. za pomocą urządzenia łączności bezprzewodowej), która udzieli mu niezbędnego wsparcia i pomocy.

■ Należy regularnie przeprowadzać ćwiczenia ewakuacji na wypadek wystąpienia sytuacji nieprzewidywanych i trudnych. W ćwiczeniach tych powinny wziąć udział osoba z niepełnością oraz osoba wspierająca.

### 10.3.4. Niepełnosprawność psychiczna

#### Niepełnosprawność wynikająca z chorób psychicznych

■ Zatrudniając osoby chorujące psychicznie, należy zapewnić im taki system pracy, aby poza wyjątkowymi sytuacjami (takimi jak wyjazdy czy sytuacje kryzysowe w firmie) nie zaburzał on rytmu dnia i nocy pracownika. Najlepszym rozwiązaniem dla tych osób jest praca w ciągu dnia, na jedną zmianę.

■ Kolejną ważną wytyczną jest zasada równego traktowania osób z chorobami psychicznymi, czyli traktowania w taki sam sposób jak pozostałych pracowników firmy. Zasada ta oznacza, że osoby te nie powinny być w żaden sposób dyskryminowane czy traktowane z rezerwą. Niewskazane są także: nadmierna troskliwość, pobłażanie oraz szczególna uwaga, która często bywa nazywana „pozytywną stygmatyzacją”. Takie traktowanie wynika z powszechnych stereotypów i w niezamierzony sposób stanowi swoiste „potwierdzenie”, że osoba jest inna od reszty.

■ W firmie zatrudniającej pracownika z niepełnosprawnością wynikającą z chorób psychicznych należy wprowadzić przyjazny sposób informowania o jego problemach zdrowotnych czy społecznych. Najlepiej gdy wie o nich „osoba zaufania”. Bardzo ważne jest, aby wiedza o sytuacji społecznej i zdrowotnej pracownika pozyskiwana była bezpośrednio od niego samego, a jeśli korzysta się z innych źródeł – na przykład lekarza czy rodziny – powinno się to odbywać za wiedzą i aprobatą osoby niepełnosprawnej (podmiotowe traktowanie).

■ Osoba z niepełnosprawnością wynikającą z chorób psychicznych powinna być rozliczana z powierzonych jej zadań w identyczny sposób jak reszta personelu i niewyłączana niepotrzebnie w sytuacjach, które



Źródło: fot. Jakkrit Orrasri, Bigstockphoto

tego nie wymagają. Pozwala jej to rozwijać własne kompetencje społeczne, takie jak: samodzielność, zaradność, samostanowienie, komunikacja, radzenie sobie w trudnych sytuacjach. Choroba psychiczna i „tradycyjny” sposób jej traktowania najczęściej pozbawiają chorego tych właśnie umiejętności, a otoczenie często wzmacnia jego ubezwłasnowolnienie. Praca zawodowa jest zatem szansą na najlepszą rehabilitację i odzyskiwanie zdrowia tych osób.



Źródło: fot. PHOTOCREO Michal Bednarek, Bigstockphoto

■ W sytuacji kryzysu i pogorszenia stanu zdrowia, w których pojawiłyby się kłopoty psychiczne i społeczne związane

z pracą, zaleca się zapewnienie pracownikowi możliwości skorzystania ze wsparcia asystenta zawodowego lub trenera pracy. Trener pracy może wywodzić się spośród współpracowników lub być zatrudniony specjalnie na to stanowisko. Może też wspierać pracownika z ramienia upoważnionej do tego organizacji. Możliwości wsparcia trenera pracy są jednak ograniczone tylko do sfery emocji i relacji z innymi, nie obejmują zaś kompetencji zawodowych. Wsparcie powinno trwać tylko pewien, niedługi czas. Na co dzień pracownik powinien pracować samodzielnie.

■ W sytuacji okresowego pogorszenia stanu zdrowia zaleca się, aby osoba z niepełnosprawnością wynikającą z chorób psychicznych miała możliwość pracy w elastycznym czasie i elastycznym zakresie, co oznacza, że w wyjątkowej sytuacji zakres obowiązków na tym stanowisku powinien być zmodyfikowany w sposób możliwy do zaakceptowania przez pracodawcę. W takiej sytuacji zaleca się też stworzenie możliwości okresowego zastąpienia pracownika przez inną osobę [6].

### Niepełnosprawność wynikająca ze spektrum autyzmu

■ W przypadku osób z niepełnosprawnością wynikającą ze spektrum autyzmu, u których współistnieją inne zaburzenia, np. schorzenia układów trawiennego lub immunologicznego, nadwrażliwość słuchowa, wzrokowa lub dotykowa, należy stosować wytyczne i zalecenia sformułowane w pozostałych rozdziałach.

■ Osoby z niepełnosprawnością wynikającą ze spektrum autyzmu powinny pracować w małym zespole, w środowisku, w którym nie występuje nadmierna stymulacja, czyli uciążliwy ruch i hałas, oraz nie jest wymagane duże tempo pracy. Niezalecane jest zatem zatrudnianie tych osób np. w tzw. „open space” ani w halach o dużym ruchu maszyn i wysokim natężeniu hałasu.



Źródło: CIOP-PIB

■ Osoby te nie powinny wykonywać pracy, która polega na zarządzaniu pracą innych osób ani takiej, która wymaga licznych kontaktów z różnymi osobami, w tym z klientami. Osobom tym nie należy powierzać pracy związanej z nadmierną odpowiedzialnością finansową, bowiem zdarza się, że nie mają one wystarczającego poczucia wagi i znaczenia pieniądza.

■ Osoby z niepełnosprawnością wynikającą ze spektrum autyzmu powinny mieć dokładnie określone obowiązki i zależności służbowe. Wymagane są: dobra organizacja pracy, wysoka przewidywalność zdarzeń, precyzyjne i klarowne przekazywanie poleceń. Użyteczne są jasno sformułowane procedury działania, które nie przewidują konieczności podejmowania samodzielnych decyzji i tzw. elastycznych zachowań.

■ W sytuacjach nieprzewidywanych (np. ewakuacji, awarii maszyn) pracownik z tą niepełnosprawnością powinien mieć zapewnioną możliwość wezwania osoby wspierającej (np. za pomocą urządzenia łączności bezprzewodowej), która udzieli mu niezbędnego wsparcia i pomocy.

■ Należy regularnie przeprowadzać ćwiczenia ewakuacji na wypadek wystąpienia sytuacji nieprzewidywanych i trudnych. W ćwiczeniach tych powinni wziąć udział pracownik oraz osoba wspierająca.



Źródło: fot. Lucian Milasan, Bigstockphoto



- Zaleca się, aby w przypadku wyrażenia takiej potrzeby przez pracownika z niepełnosprawnością wynikającą ze spektrum autyzmu, dostępna była pomoc trenera pracy lub mentora, aby pracownik mógł dopytać o różne kwestie związane ze swoją pracą.
- Zaleca się, aby pracownikowi z niepełnosprawnością wynikającą ze spektrum autyzmu zapewnić możliwość stosowania alternatywnych form komunikacji dostosowanych do jego potrzeb, np. piktogramów, poleceń pisemnych.

### 10.3.5. Niepełnosprawność intelektualna

■ Pracownicy z niepełnosprawnością intelektualną najlepiej sprawdzają się w wykonywaniu prostych czynności pomocniczych. Nadrzędnymi cechami charakterystycznymi dla większości tych czynności są schematyczność, prostota i powtarzalność. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną nie nabywają bowiem nowych umiejętności tak szybko jak pozostali. Ścisłe określony zakres obowiązków, uporządkowanie zadań w czasie i przestrzeni, a także wyćwiczenie do perfekcji ruchów wykonywanych podczas danej pracy umożliwiają im pełne skupienie oraz czynią ich nadzwyczaj skrupulatnymi. Co więcej – dają im także poczucie wewnętrznego bezpieczeństwa i satysfakcję z widocznych efektów działania [3].

■ Zakres obowiązków pracownika z niepełnosprawnością intelektualną powinien być jasno ustalony i zdefiniowany, a czynności powinny być z góry zaplanowane, niezmiennie i powinny odbywać się w ustalonej kolejności. W przypadku dokonania zmiany zakresu obowiązków należy przeprowadzić szkolenie uzupełniające [6].

■ Osoby z niepełnosprawnością intelektualną powinny wykonywać czynności dostosowane do ich potrzeb i możliwości. Są to najczęściej prace proste, odtwórcze, powtarzalne, np. w przypadku szwaczki powinna być to nauka szycia konkretnego produktu.

■ Ważne jest też rozkładanie czynności trudniejszych na proste elementy składowe. Dlatego też systematyczne szkolenie na stanowisku pracy jest bardzo skuteczną, podzieloną na etapy strategią nabywania wszelkich umiejętności.

■ Przełożeni przydzielający pracę powinni zadbać o to, aby tempo pracy było dostosowane do możliwości intelektualnych pracownika oraz jego ograniczeń w sferze poznawczej. W praktyce oznacza to zlecenie mu konkretnych, prostych, powtarzalnych czynności zawodowych.

■ Ze względu na ograniczone możliwości intelektualne tych osób wymagane jest, aby sposób wykonywania



Źródło: fot. Yastremska, Bigstockphoto

czynności zawodowych był omówiony, a miejsca, z których korzystają pracownicy (np. bufet, toalety, poszczególne działy, magazyny), oznaczone w sposób łatwy do zrozumienia, najlepiej za pomocą piktogramów [5].

■ Za każdym razem przed rozpoczęciem pracy osobie z niepełnosprawnością intelektualną powinien zostać przypomniany cykl jej pracy.

■ W kontaktach zawodowych należy używać prostych, nieskomplikowanych słów i wyrażeń, a wyjaśniając różne kwestie należy bazować na przykładach zaczerpniętych z dnia codziennego. Nie należy używać zwrotów anglojęzycznych, a zamiast liczb czy procentów należy używać słów „mało” lub „wiele”. Przekazywane informacje powinny być zwarte, nieprzeładowane, a zdania krótkie. Wynika to ze specyfiki niepełnosprawności intelektualnej, która wpływa między innymi na sposób komunikacji [4].

■ Odpowiednie wsparcie udzielone pracownikowi z niepełnosprawnością intelektualną jest kluczem do sukcesu w jego trwałym zatrudnieniu. W takim przypadku należy zapewnić wsparcie trenera pracy (asystenta zawodu), szczególnie w początkowym okresie zatrudnienia, a następnie monitorowanie jakości wykonywanej pracy i ewentualne szkolenia wyrównawcze. Trener pracy w swoich zadaniach związanych ze wsparciem zarówno osoby, jak i pracodawcy, monitoruje przebieg zatrudnienia i wspiera osobę podczas wykonywania czynności zawodowych. Ponadto pomaga w załatwianiu formalności związanych z zatrudnieniem, w przystosowaniu się osoby do zmienionego lub rozszerzonego zakresu czynności w przedsiębiorstwie, a także sprawdza jakość wykonywanej pracy. Trener pracy wspiera również zatrudnioną osobę w przystosowaniu się do miejsca pracy, nawiązaniu pozytywnych relacji ze współpracownikami i pracodawcą, jak również w rozwiązywaniu wszelkich problemów pojawiających się podczas zatrudnienia. Stały



Źródło: fot. STILLFX, Bigstockphoto



Źródło: fot. Smarnad, Bigstockphoto



monitoring ma na celu utrzymanie standardu pracy wykonywanej przez osoby niepełnosprawne i – przede wszystkim – utrzymanie zatrudnienia.

- Pracownik z niepełnosprawnością intelektualną nie powinien być narażony na masowy kontakt z nieznanymi mu osobami i presję ze strony współpracowników oraz klientów.
- Należy zapewnić pracownikowi przyjazną atmosferę, poczucie bezpieczeństwa, akceptację oraz możliwość doświadczania sukcesów.
- W sytuacjach nieprzewidzianych (np. ewakuacji, awarii maszyn) pracownik powinien mieć zapewnioną możliwość wezwania osoby wspierającej (np. za pomocą urządzenia łączności bezprzewodowej), która udzieli mu niezbędnego wsparcia i pomocy.
- Należy regularnie przeprowadzać ćwiczenia ewakuacji na wypadek wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych i trudnych. W ćwiczeniach tych powinny wziąć udział osoba z niepełnosprawnością intelektualną oraz osoba wspierająca.

### 10.3.6. Inne rodzaje niepełnosprawności

■ Praca osób z niepełnosprawnością wynikającą z chorób układu krążenia, oddechowego, nerwowego, pokarmowego, moczowo-płciowego i in. powinna być zorganizowana w taki sposób, aby pracownik miał możliwość regularnego przyjmowania leków i dokonywania niezbędnych zabiegów pielęgnacyjno-medycznych (np. wykonywania zastrzyków insulinowych w przypadku osób chorych na cukrzycę).

**W przypadku przystosowywania środowiska pracy dla osób z niepełnosprawnością sprzężoną należy uwzględnić wytyczne i zalecenia dla odpowiednich współwystępujących rodzajów niepełnosprawności łącznie.**

## 10.4. Bibliografia

1. European Agency for Safety and Health at Work (2004) *Framework agreement on work-related stress*. <https://osha.europa.eu/data/links/framework-agreement-on-work-related-stress>
2. Karasek R. i in. (1998) *The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for internationally comparative assessment of psychosocial job characteristics*. *J Occup Health Psych*, 3 (4), s. 322-335.
3. Mrugalska K. (1998) *Osoby z upośledzeniem umysłowym*. W: Problem niepełnosprawności w poradnictwie zawodowym. Red. B. Szczepankowska i A. Ostrowska. Warszawa, Krajowy Urząd Pracy. <http://www.praca.ffmpeg.pl/doc/pnpz.pdf>

4. Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym (2012) *Informacja dla wszystkich. Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia*. [http://www.psouu.org.pl/sites/default/files/publikacje/Informacja%20dla%20wszystkich%20-%20internet\\_0.pdf](http://www.psouu.org.pl/sites/default/files/publikacje/Informacja%20dla%20wszystkich%20-%20internet_0.pdf)
5. Stowarzyszenie dziennikarzy i dokumentalistów KONCENTRAT (2011) *Inaczej mówiąc*. <http://www.inaczejmowiac.pl/downloads/InaczejMowiac.pdf>
6. Żołnierczyk-Zreda D., Majewski T. (2012). *Przystosowanie środowiska pracy do możliwości osób z dysfunkcją narządu ruchu oraz osób niepełnosprawnych intelektualnie i psychicznie*. *Medycyna Pracy*, 63 (4), s. 493-504.
7. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych. DzU nr 123, poz. 776 ze zm.

Egzemplarz bezpłatny

**Dostosuj  
miejsce  
pracy  
do potrzeb  
osób  
niepełnosprawnych.  
Stwórz  
przyjazną  
firmę  
bez ograniczeń.** ↻

Przedsiębiorstwo, aby się rozwijać, potrzebuje ciągłych zmian. Pomyśl o prostych rozwiązaniach w Twojej firmie, które poprawią dostępność i organizację przestrzeni, a także klimat psychospołeczny, relacje międzyludzkie i organizację pracy. Dobrze zaprojektowane miejsce pracy kosztuje tyle samo, ile źle zaprojektowane.

Sprawdź, jaki potencjał daje otwarcie na kulturę różnorodności i jakie modyfikacje będą lepiej służyć wszystkim pracownikom, ale także i Twoim klientom. Również tym o specyficznych potrzebach. Pamiętaj też, że polskie prawo zobowiązuje Cię do niezbędnych racjonalnych usprawnień dla niepełnosprawnych pracowników. W projekcie „Ramowe wytyczne...” damy Ci narzędzia, które pomogą otworzyć Twoją firmę na ich potrzeby.

Warto dostosować przedsiębiorstwo do potrzeb osób niepełnosprawnych.

**Zyskują pracownicy, klienci i firma.**

ISBN 978-83-7373-179-0