

Expertní posudek

výstupů projektu Sociální pilíř konceptu Společenské odpovědnosti firem ve vztahu k zaměstnanosti OZP na volném trhu práce (CZ.1.04/5.1.01/77.00003) realizovaného v rámci OP LZZ

Standardy diverzité komunikace (SDK) na pracovišti

1

(Brožura 31 stran + CD 1,11GB)

1. Obsahové hodnocení

Brožura je rozdělena do dvou základních kapitol. V první jsou popsány podmínky, souvislosti a praxe – vše rozděleno do pěti základních kroků, které by při dodržování správné praxe měly následovat jeden za druhým. Celému materiálu je předřazen úvod – Anotace, kde je krátce vysvětlen pojem SDK, kdy a jak by se měly užívat. První kapitola se skládá ze dvou různých typů textů. Pro oživení a lepší zpřístupnění čtenáři je vždy popsána modře kurzívou konkrétní modelová situace s řadou negativních příkladů špatného přístupu k OZP. Na těchto „příbězích ze života“ je následně demonstrován správný přístup. Text obsahující komentář k jednotlivým chybným krokům a doporučení, jak situaci optimálně řešit, je vyveden černým písmem a vždy následuje za modrým odstavcem.

Koncept praktických příkladů je vhodný pro lepší pochopení, avšak demonstrované přístupy jsou mnohdy příliš vyhoceny a podány až s brutální naivitou. Chápu jistý slangový žargon modrých kurzívou psaných textů, ale je otázkou, zda již první kontakt s takto až bulvárně popsanou situací neodradí čtenáře od dalšího čtení brožury. Podle mého názoru tyto dlouhé příklady špatné praxe zbytečně odvádějí pozornost od povětšinou rozumného a vyváženého textu, který je černě.

Kapitola 2 je velmi dobře koncipovaná, stručně a jasně uvádí rozdělení na osoby se sluchovým, tělesným a zrakovým postižením. U každé této kategorie je uvedena základní klasifikace daného postižení, výčet dostupných kompenzačních pomůcek a pokyny pro komunikaci s touto skupinou osob, a to včetně chyb, které se při této komunikaci nejčastěji vyskytují. Velmi pozitivně lze hodnotit kapitolu o tlumočení osobám se sluchovým postižením, která obsahuje řadu zajímavých rad a postřehů, které si zdravý jedinec mnohdy při komunikaci s neslyšícím vůbec neuvědomí.

CD, které je vloženo jako součást brožury, je velmi obsáhlé.

Členění CD je stejné co do kapitol jako brožura. Tedy Místo úvodu vstupní hraná scénka obsahující modrý text. Na CD je u každého z pěti kroků navíc oproti brožuře přímo popsáno, co je v modelové scénce špatně, a je připojeno navržené správné řešení dílčích situací, a to buď formou popisu, nebo hrané scénky. Jsou zde i kontrolní otázky k zamyšlení a souhrn zásad platných pro daný krok. Kromě toho např. v kroku 2 je výčet organizací, které pořádají kurzy komunikace s osobami s různým zdravotním postižením. To jsou důležité informace, ke kterým se ovšem posluchač dostane až při rozkliknutí nadpisu Kontrolní otázka + info. Vzhledem k jisté jednoduchosti a stereotypu otázek není

toto umístění vhodné, protože osoba, která nebude mít dostatek času k podrobnému studování tištěného i elektronického materiálu, nebude příslušnou otázku patrně otvírat. K výrazně přínosným patří jednotlivé scénky v kroku 2, které názorně předvádějí chybné vedení přijímacího pohovoru s osobou se sluchovým a zrakovým postižením a s osobou na vozíku. Následuje výčet chyb písemně a scénka se správnou komunikací. Stejný postup je i u kroku 3 – oznámení nižšímu managementu o přijetí OZP na pracoviště, a kroků následujících, kde je vždy scénka zachycující špatný přístup následovaná správným.

Kapitola 2 na CD sleduje strukturu brožury – tedy rozdělení na zásady diverzní komunikace s osobami se sluchovým, tělesným a zrakovým postižením. Není zde tolik textu jako v tištěné části, ale každý typ zdravotního postižení je doplněn videoukázkami správné komunikace a zacházení s OZP.

2

2. Hodnocení z pohledu využitelnosti výstupů projektu pro cílovou skupinu OZP

Tento materiál není určen k využití osobami se zdravotním postižením. Jedná se o návody a doporučení jak pro vedoucí pracovníky organizací a HR manažery, tak pro řadové pracovníky, kteří dosud neměli možnost přijít do kontaktu s osobou se zdravotním postižením. Předpokládám, že se brožura nedostane do rukou OZP, protože by mohly být dotčeny způsobem, jak o nich v příkladech z pracoviště (opět ten modrý text) smyšlení pracovníci hovoří, ba co více, musely by být i udiveny některými vysvětleními a doporučeními, která jim přijdou jasná a samozřejmá, ostatně jako všem zdravým jedincům obeznámeným s problematikou OZP.

Konkrétní příklady: Pokud vedoucí manažer pochybuje o tom, že by neměla osoba se zdravotním postižením mít patřičné schopnosti práci v účetárně zvládat (má-li k tomu samozřejmě patřičné vzdělání), pak je chyba v osobě vedoucího manažera. Rovněž vysvětlení, že „někdo špatně vidí nebo slyší, nebo má pohybové problémy, neznamená automaticky, že je méně inteligentní, pracovitý nebo schopný plnit své pracovní úkoly“, by bylo vhodné použít při výuce o zdravotním postižení na prvním stupni základní školy, případně při školení kádrových referentů před třiceti léty.

Uvádějí-li autoři, že modelové scénky vznikly na základě konkrétních zkušeností osob se zdravotním postižením, pak by ale měli i přiznat, že se jedná o odstrašující příklady, a že ne všude se takto k osobám s handicapem zaměstnavatel chová. V řadě případů stačí prostá lidská empatie a inteligentní člověk nepotřebuje návody ke komunikaci studovat, ale chová se přirozeně a s ohledem na zdravotní postižení osoby, se kterou komunikuje.

3. Formální hodnocení

Z hlediska dopadu materiálu lze mít jen malou didaktickou připomínku – odlišná dikce textu modelových situací a vlastního textu doporučujícího SDK, což ale zřejmě byl záměr autorů. Dialogy jsou stravitelné ve videoukázkách na CD, méně již v psaném textu.

Grafická podoba příručky je velmi hezká, text je dobře uspořádán, přehledný a čitelný, s dostatkem volného prostoru pro dobrou orientaci v dokumentu. Velikost fontů, čitelnost i barevnost je v pořádku – i když toto kritérium není podstatné, neb koncovými uživateli nejsou OZP, ale jejich potenciální zaměstnavatelé.

4. Doporučení

Brožura i CD nemají významné slabiny, veškerá doporučení jsou ke zvážení autorů při přípravě budoucích materiálů.

Považuji za nepříliš šikovné dublování textů (modře psaných) s hranými scénkami na CD. Modelové situace jsou na videích dobře ztvárněné, názorné a lze je ve většině případů se zájmem sledovat. Naproti tomu textová část – přepis modelových situací – nevyznívá dobře. Bylo by mnohem lepší uvést do tištěné podoby pouze odkazy, ponechat popis, co bylo ve videu špatně, a následný návod – správný postup. Tím by se dokument dostal do menšího formátu. V současné době prostudovat pořádně brožuru a zároveň sledovat všechna příslušná videa mi zabralo 18 hodin čistého času, což je více než 2 pracovní dny. Kladu si otázku, zda takto vysoký časový vklad věnují této problematice pracovníci, pro které je materiál určen. Kondenzovaná forma doporučených postupů s příklady na videu by podle mého názoru byla vhodnější.

3

Webová kalkulačka pro kvantifikaci ekonomického přínosu zaměstnání OZP pro firmy působící v ČR pro otevřený trh práce.

1. Obsahové hodnocení

V elektronické verzi „Manuálu pro zaměstnávání OZP na volném trhu práce“ nebo na webové adrese www.spcsr.cz/kalkulacka2 je k dispozici verze kalkulačky pro orientační výpočet finančního vlivu zaměstnávání OZP na zaměstnavatele. Kalkulačka jednoduchým způsobem ilustruje potenciální finanční výhody při zaměstnání OZP i sankce za neplnění povinností a dále možnosti plnění státem dané povinnosti zaměstnávat OZP. Velice snadno lze zjistit orientační počet osob, které je třeba zaměstnat a finanční výhody z tohoto kroku plynoucí. Pozitivní je přehlednost, jednoduchost ovládání a dobrá využitelnost.

Slabou stránkou tohoto nástroje je, že není možnost v části 3 vepsat částečný úvazek. V části 4 jsou uvedeny zjednodušené relativní hodnoty, je zde odkazováno na další zdroje, přesné informace pro zjednodušení nejsou dostupné.

2. Hodnocení z pohledu využitelnosti výstupů projektu pro cílovou skupinu OZP

Kalkulačka je určena pro strategické rozhodování a motivaci zaměstnavatelů, nikoliv pro využívání osobami se zdravotním postižením. Může být jimi použita pouze v omezeném rozsahu – pokud by například kompetovaly s jiným potenciálním zdravým uchazečem o stejnou pozici v zaměstnání a chtěly mít argument, proč dát přednost OZP.

3. Doporučení

Doplnění odkazů a zdrojů dalších informací do webové kalkulačky, aby informace s praktickými návody byly snadno k dispozici. Možnost rozšíření na organizace zaměstnávající nad 50% OZP při aktualizaci tohoto nástroje.

Manuál pro zaměstnávání OZP na volném trhu práce

1. Obsahové hodnocení

Manuál podrobně shrnuje vztah společenské odpovědnosti firem (CSR) a možnosti zaměstnávání OZP s praktickými návody, jak získat, vybrat a zapracovat zaměstnance OZP. Uvádí příklady zahraniční praxe i empirický výzkum mezi zaměstnavateli OZP. Zahrnuje praktické návody na přijetí zaměstnance a zásady komunikace s OZP, odkazy, kde zaměstnance hledat či získat podporu. Pro inspiraci při vytváření CSR uvádí kromě teorie také mnoho odkazů a zdrojů informací, shrnuje oblast CSR a zaměstnávání OZP také z pohledu oceněných příkladů dobré praxe v ČR. Zahrnuje problematiku dobrovolnictví, diverzity, rovných příležitostí. Kapitola 4 (Mapa procesů) je v podstatě jednoduchým metodickým postupem, sledem na sebe navazujících kroků při zaměstnávání OZP, počínajících rozhodnutím na straně zaměstnavatele a končícím závěrečnou adaptací OZP zaměstnance v organizaci. Navrhovaná opatření, vycházející z praktických zkušeností, jsou doplněna doporučeními k realizaci jednotlivých postupů.

Závěr Manuálu přináší text Charty diverzity, která byla přijata v Německu a mohla by posloužit jako inspirační zdroj pro ČR.

Negativem je, že materiál obsahuje minimum grafických prvků, které by zlepšily čitelnost a přehlednost. Odkazy by mohly být obsírnější. Chybí praktický návod pro žadatele o příspěvky APZ, které mohou představovat nejzásadnější administrativní překážku, pro kterou zaměstnavatel opustí myšlenku zaměstnávání OZP.

2. Hodnocení z pohledu využitelnosti výstupů projektu pro cílovou skupinu OZP

Materiál je dobře využitelný osobami se zdravotním postižením (smyslové postižení nebo s postižením pohybového aparátu), stejně tak jako má význam pro organizace zaměstnávající OZP a složky veřejné správy (MPSV, úřady práce, obecní úřady).

3. Formální hodnocení

Informace jsou předány srozumitelně a jednoduše, včetně praktických návodů.

Zpracování Manuálu - přehledná, heslovitá struktura zpracování podkapitol, bodové popisy k jednotlivým oblastem, uvedené příklady konkrétních situací s následným řešením, aktuální informace (zejména aktuální odkazy na webové portály a stránky institucí, agentur a vzdělávacích zařízení zabývajících se problematikou OZP v kapitole 3).

4. Doporučení

Materiál by obohatilo doplnění praktických zkušeností resp. návod k jednání s ÚP. S výhodou by byla i možnost rozšíření či propojení s alternativními úvazky.

Příklady dobré praxe

1. Obsahové hodnocení

Na šesti konkrétních příkladech je demonstrováno zapojení OZP do pracovního procesu. 4 dokumenty jsou z ČR, 2 z Rakouska. Velmi zajímavý materiál, povzbudivý a určitě motivační pro obdobně postižené jedince. V závěru doplněno o dokument – rozhovory se zaměstnavateli osob s handicapem. I to je důležité z pohledu jak jiných zaměstnavatelů, tak OZP jako pozitivní příklad přístupu.

Michal je vědecký pracovník, neslyšící, obdobně jako Ladislav, který pracuje jako předák partě elektrikářů. Zastává vedoucí pozici se kterou nemá problém, má rodinu, děti slyšící a studující VŠ, navíc pracuje jako předseda neziskové organizace neslyšících, pomáhá, tlumočí do znakové řeči, doprovází neslyšící na úřady. Je spokojený, žije plnohodnotný život.

Zbyněk – vozíčkář v IBM, sportovec (triatlonista), má zdravou krásnou přítelkyni, plánuje rodinu, cestuje.

Martin – slepý, který s pomocí hlasového výstupu z počítače našel práci v call-centru, navíc se zabývá zvukovou střelbou ze vzduchovky.

Anni – studentka ve Vídni – nejslabší z dokumentů.

Herbert – osoba s velkým fyzickým handicapem, smutné dětství u prarodičů a v ústavu, kruté podmínky. Přes to našel své místo jako šéf instituce pomáhající handicapovaným, hraje aktivně fotbal se zdravými, je soběstačný, má přítelkyni, rovněž se zdrav. postižením.

2. Hodnocení z pohledu využitelnosti výstupů projektu pro cílovou skupinu OZP

Materiál je skvělý pro cílovou skupinu OZP, protože prezentuje reálné příběhy skutečných osob, jejich zkušenosti a úspěchy – je tedy dobrou ilustrací úspěšného zaměstnání a volnočasových aktivit OZP. Tyto motivační příklady lze s výhodou využít při práci psychologa s OZP zvláště tam, kde došlo k náhlé změně zdravotního stavu po úrazu nebo akutní nemoci, která často bývá spojena se stavy deprese a beznaděje ve vztahu k dalšímu životnímu a pracovnímu uplatnění takto postiženého jedince.

3. Formální hodnocení

Videa jsou velmi hezky profesionálně zpracována, navíc doplněna titulky, takže je možno je využít i osobami neslyšícími.

*Zpracovala MUDr. Kateřina Čihařová
V Praze dne 10. 12. 2014*