



---

# PRAKTINIS DARBO VADOVAS

---

# TARPININKAMS

Bendraautoriai:

Paruošė:

*Asta Semokaitė*

*Svetlana Šukevičiūtė*

*Danutė Martinionienė*

*Eglė Urbonavičiūtė*

*Kristina Bumblauskaitė*

KAUNAS

2008

## TURINYS

---

<b>PRATARMĖ</b> .....	5
<b>I. TARPININKAVIMO STRATEGIJA</b> .....	6
TARPININKŲ MISIJA .....	6
ĮSITIKINIMAI .....	6
VERTYBĖS .....	6
<b>II. TARPININKO KOMPETENCIJOS</b> .....	7
BENDRIEJI REIKALAVIMAI .....	7
UŽDAVINIAI IR FUNKCIJOS .....	8
<b>III. TARPININKO VEIKLA</b> .....	8
<b>1. DARBAS SU NEĮGALIAISIAIS</b> .....	9
Trumpai apie fizinę negalią .....	9
Kaip bendrauti su žmonėmis, turinčiais fizinę negalią ...	9
Pasiruošimas pirmajam pokalbiui/susitikimui su neįgaliuoju .....	10
Pirmasis tarpininko pokalbis/susitikimas su neįgaliuoju .....	11
Darbo paieškos būdai .....	13
Darbo paieškos proceso valdymas .....	15
Mokymai .....	16
Individualus darbas su neįgaliuoju .....	18
Profesinė darbinė adaptacija .....	21
Tarpininko vaidmuo neįgaliojo adaptavimosi darbe procese .....	21
<b>2. DARBAS SU DARBDAVIAIS</b> .....	23
Informacijos sklaida darbdaviams apie įdarbinimo galimybes .....	23
Tiesiogiai einant į įmones .....	24
Lankantis įmonių vadovų susirinkimuose .....	25

Konkrečiai darbo vietai tinkančio darbuotojo paieška .....	26
Įdarbinimas .....	27
Adaptacinis periodas .....	27
Bendradarbiavimas .....	28
<b>3. DARBAS SU SOCIALINĖMIS INSTITUCIJOMIS</b> .....	28
<b>4. BENDRIEJI DARBAI</b> .....	30
Dirbant su neįgaliaisiais .....	31
Dirbant su darbdaviais .....	32
Skelbimų peržiūra .....	32
Ataskaitos .....	32
Dokumentacijos vedimas .....	33
Reguliarūs tarpininkų susirinkimai .....	36
Internetinės svetainės priežiūra .....	37
<b>PRIEDAI</b> .....	39
1. Klausimynas, naudojamas pirminio pokalbio su klientu metu .....	40
2. Vadovas skambinant telefonu .....	46
3. Įmonės įvertinimas .....	76
4. Tarpininko kompetencijos struktūrinės dalys .....	78

## PRATARMĖ

Šis tarpininko darbo vadovas skirtas privačių ar valstybinių įmonių darbuotojams, konsultuojantiems žmones su negalia jų integracijos į darbo rinką procese. Vadove plačiai aptariamas tarpininko bendradarbiavimas su žmogumi turinčiu negalia, darbas su darbdaviais bei socialinėmis įmonėmis. Žmogaus su negalia įsiliejimas į darbo rinką sudėtingas procesas, reikalaujantis iš tarpininko konstruktyviai bendradarbiauti su visų šių sferų atstovais.

Vadove aprašyti vertingi patarimai bei idėjos bendraujant su neįgaliaisiais, jų specifiniai poreikiai ir sunkumai su kuriais susiduriama. Aprašoma kaip tarpininkas turėtų pasiruošti bendravimui su neįgalioju, ką turėtų aptarti su juo susitikimų metu.

Plačiai aptariamas darbas su darbdaviais, kontakto su jais užmezgimas ir palaikymas. Daug dėmesio skiriama kontaktavimui su kompanijomis telefonu, kuris yra ypatingai svarbus bei reikšmingas tarpininko įprasto darbo metu. Aprašoma į ką tarpininkas turėtų atkreipti dėmesį eidamas pas darbdavį, kaip jis turėtų pasiruošti susitikimui, ką aptarti su įmonės vadovu.

Darbo vadove aprašyta tarpininkavimo strategija, tarpininko funkcijos, bendradarbiavimas su socialinėmis institucijomis. Duodami patarimai kokią veiklą tarpininkas turėtų vykdyti, kaip vesti savo darbo dokumentaciją.

Tikimės, kad šis Vadovas tarpininkams galės suteikti nemažai gerų patarimų, idėjų ir būdų, kuriuos galima panaudoti siekiant efektyvinti žmonių su negalia įsiliejimo į darbo rinką procesą.

## I. TARPININKAVIMO STRATEGIJA

---

Strategija parodo kelią ir suderina organizaciją bei skatina darbuotojų savarankiškumą. Ji reikalinga tam, kad kiekvienas tarpininkas suvoktų kokiomis vertybėmis jis vadovausis. Tai turi kilti jam asmeniškai suvokus ir išgyvenus tas vertybes ir principus.

Jeigu misiją paskubomis sukuria, strateginius prioritetus nustato viršuje esantys žmonės, jie dažniausiai paskelbiami ir pamirštami. Neįtraukus visų tarpininkų ir šiems nesusitapatinus su bendrais tikslais, nebus atsidavimo.

### TARPININKŲ MISIJA:

Padėti neįgaliajam susirasti darbą ir realizuoti savo gebėjimus jam tinkamoje darbo vietoje bei darbdaviui turėti vertingą darbuotoją.

### ĮSITIKINIMAI:

1. **Žmonės.** Kiekvienas žmogus turi galimybę pasiekti išskirtus tikslus ir pats prisiima atsakomybę už savo sprendimus bei veiklą.
2. **Bendradarbiavimas.** Bendradarbiaudami galime pasiekti žymiai daugiau ir greičiau nei kiekvienas atskirai.
3. **Pagalba.** Mes aktyviai veikiame norėdami padėti žmonėms ir tikime, kad šis kuriamas gėris vėliau grįžta mums.
4. **Prasmė ir gerovė.** Atliekami darbai turi tarnauti žmonių gerovei.

### VERTYBĖS:

1. **Nuoširdumas.** Mes dėmesingai išklausome kiekvieno žmogaus, priimame jo nuomonę, įsitikinimus, vertybes ir išsakome kitam tai, ką jaučiame, galvojame.

2. **Pagarba žmogui.** Atjaučiame ir suprantame kiekvieną žmogų bei siekiame jam padėti.
3. **Suderinamumas.** Deriname skirtingų žmonių nuomones ir veiklas siekiant, kad rezultatas tenkintų visus dalyvius.
4. **Nuolatinis tobulėjimas.** Mes stengiamės nuolatos įgyti naujų žinių ir įgūdžių, siekdami įveikti naujai išskylančius veiklos iššūkius.

## II. TARPININKO KOMPETENCIJOS

---

Socialinis darbuotojas – tarpininkas turi atitikti jam keliamus reikalavimus, kad galėtų atlikti savo darbą kompetentingai. Jis turi turėti tinkamą išsilavinimą bei asmenines savybes. Tarpininko darbas dažnai reikalauja kūrybinio problemų sprendimo, tačiau bazinis pasirengimas darbui socialinėje srityje jam būtinas.

### BENDRIEJI REIKALAVIMAI TARPININKUI:

1. Socialinis darbuotojas – tarpininkas privalo turėti socialinių mokslų srities išsilavinimą, mokėti dirbti kompiuteriu, išmanyti raštvedybą. Jis turi būti empatiškas, tolerantiškas, humaniškas, kantrus, diplomatiškas, organizuotas, atsakingas;
2. Socialinis darbuotojas – tarpininkas privalo žinoti ir savo darbe vadovautis LR įstatymais, Vyriausybės nutarimais, ES teisės aktais, reglamentuojančiais neįgalųjų įdarbinimą.
3. Socialinis darbuotojas – tarpininkas turi gerai orientuotis darbo rinkoje: žinoti kokie specialistai yra paklausūs, kokių darbuotojų trūksta darbo rinkoje, kokie darbdavių lūkesčiai darbuotojams.

## UŽDAVINIAI IR FUNKCIJOS:

Pagrindiniai Socialinio darbuotojo – tarpininko uždaviniai yra:

1. ištirti asmeninę žmogaus su negalia (toliau – kliento) aplinką;
2. identifikuoti potencialias kliento galimybes (nuostatos, patirtis, vertybės, interesai, gebėjimai, lūkesčiai, apribojimai bei asmeniniai prioritetai);
3. ugdyti klientų bendravimo įgūdžius, skatinti jų savęs įvertinimą ir kritinę refleksiją;
4. teikti klientui konsultacijas įsidarbinimo klausimais, bei padėti jam susirasti ir įsidarbinti į jo sveikatą, galimybes bei lūkesčius atitinkančią darbo vietą;
5. informuoti darbdavius apie galimą valstybės paramą ir galimybes įdarbinti neįgaliuosius;
6. susitarus su atsakingais už įdarbinimą asmenimis, applankyti firmas, pristatyti kliento įdarbinimo privalumus bei įvertinti kliento galimybes dirbti konkrečioje aplinkoje;
7. teikti atsakymus į darbdaviui išskylančius klausimus susijusius su neįgaliųjų įdarbinimu;
8. palaikyti kontaktą su įsidarbinusiu klientu ir jo bendradarbiais;
9. palaikyti ryšį su visais socialinės sistemos dalyviais;
10. sisteminti gaunamą informaciją, rengti ataskaitas.

## III. TARPININKO VEIKLA

---

Tarpininko darbas mobilus – susitikinėjama su klientais, įmonių vadovais, lankomasi klientų darbo vietose, bendraujama su socialinėmis institucijomis. Vedama darbo dokumentacija.

## 1. DARBAS SU NEĮGALIAISIAIS

### 1.1. Trumpai apie fizinę negalią

Pirmiausia tarpininkui reikia žinoti, kuo fizinė negalia skiriasi nuo kitų negalių (klausos, regos, protinės bei psichinės). Paprastai fizinė negalia atsiranda dėl įvairių vidaus organų veiklos sutrikimų. Dažniausiai tokie žmonės serga širdies ir kraujagyslių, stuburo, sąnarių, nervų sistemos ligomis. Nors daugelio jų negalia išoriškai nesimato, tačiau daugelis neįgaliųjų neretai kompleksuoja dėl savo ligos ir negalios, jaučiasi „prastesni“ už sveikuosius ir nepasitiki savimi.

Asmenų su fizine negalia, judėjimo funkcija dažnai būna apribota (pvz., sunku lipti laiptais, negali greitai eiti ir pan.). Reikia atkreipti dėmesį į:

1. Darbo valandas (dažniausiai rekomenduoja dirbti pusę darbo dienos, t.y. 4-5 val.)
2. Darbo krūvį (darbas turi būti nedidelio tempo, neintensyvus, be psichologinės įtampos ir pan.)
3. Nerekomenduojama kelti didelių svorių, dirbti šaltoje ar tvankioje patalpoje.

Taigi negalia sukelia žmogui daugybę problemų: tiek fizinių, tiek psichologinių, apriboja jo galimybes ieškoti darbo arba dirbti. Tarpininkas turi į visus šiuos dalykus atsižvelgti, suvokti, kad žmogus yra nedaloma visuma (holistinis požiūris.) Taigi vienos problemos (pvz., įsidarbinimas) sprendimas, neatsižvelgiant į kitas neįgalaus žmogaus gyvenimo aplinkybes, bus neefektyvus. Kompleksinis neįgaliojo pajautimas leis tarpininkui kokybiškiau bendrauti su neįgaliuoju ir efektyviau siekti tikslų.

### 1.2. Kaip bendrauti su žmonėmis, turinčiais fizinę negalią

Tarpininkas su žmonėmis, turinčiais negalią bendrauja telefonu ir susitikimų metu. Jam tenka bendrauti su tokiais žmonėmis,

kurių liga apsunkina kalbėjimo funkciją, bendravimas tampa komplikuoatas (pvz., sergant cerebriniu paralyžiumi).

Taigi tarpininkas turi būti ne tik komunikabilus, bet ir gerai išmanyti bendravimo su fizinę negalią turinčiais žmonėmis subtilybes.

Pagrindiniai bendravimo su fizinę negalią turinčiais žmonėmis principai:

- *Stenkitės pokalbio metu palaikyti akių kontaktą tame pačiame lygyje, jei žmogus sėdi vežimėlyje, t.y. atsisėskite ar pritūpkite.*
- *Leisti pašnekovui užbaigti savo mintį ar sakinį. Ypač jeigu neįgaliajam sunku šnekėti (pvz., sergant cerebriniu paralyžiumi).*
- *Gerbkite savo pašnekovą, parodykite jam dėmesį, nuoširdų susidomėjimą ir rūpestį. Už savo pastangas sulauksite atlygio – neįgalusis gerbs Jus ir pasitikės Jumis.*
- *Pasitikėkite savimi, tačiau būkite ramus ir atsipalaidavęs. Pašnekovui bus tiesiog lengviau bendrauti su jumis.*
- *Bendraukite paprastai ir nuoširdžiai. Jei neįgalusis atvyksta pokalbio su lydinčiu asmeniu (šeimos nariu ar draugu), vis tiek reikia bendrauti (kreiptis) tiesiogiai į žmogų su negalia.*
- *Jei kažko nesupratote, paklauskite dar kartą, paprašykite pakartoti ir pan.*

Kai kuriose situacijose galima intuityviai arba stebint pašnekovo neverbalinę išraišką atitinkamai koreguoti savo elgseną, pokalbį, balso toną, kalbos tempą ir pan.

### **1.3. Pasiruošimas pirmajam pokalbiui/susitikimui su neįgalioju**

Dažniausiai telefoninio pokalbio metu sutariama pirmojo susitikimo su neįgalioju data ir laikas. Pradžiai reikėtų užsirašyti

neįgaliojo vardą, pavardę ir telefoną, reikėtų informuoti neįgalųjį atsinešti savo gyvenimo aprašymą (jeigu turi) ir medicininius dokumentus, t.y. Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos (NDNT) išduotą pažymą, kurioje yra įvertintas darbingumo lygis (procentais), rekomenduojamos darbo sąlygas.

### **1.4. Pirmasis tarpininko pokalbis/ susitikimas su neįgalioju.**

Pirmas susitikimas su neįgalioju yra skirtas susipažinimui: tarpininkas prisistato ir gali trumpai papasakoti apie save ir savo veiklą, nes tokios informacijos neįgalusis dažniausiai neturi ir nelabai žino, ko tikėtis. Neįgalusis gali paklausti, kas jį domina konkrečiai arba ką norėtų sužinoti. Taigi informacijos suteikimas neįgaliajam yra neatsiejama pokalbio dalis.

Tarpininkas, be abejo, turėtų užsirašyti bendrąją informaciją apie neįgalųjį: amžių, gyvenamąją vietą, telefoną, šeimyninę padėtį (vedęs ar ištekėjusi ir pan.).

Neįgalusis galėtų papasakoti, kokį turi išsilavinimą, kvalifikaciją, apie savo darbinę patirtį. Tarpininkas turėtų išsiaiškinti neįgaliojo lūkesčius ir tikslus (pvz. dėl ko ieško darbo? kaip įsivaizduojate mūsų darbą?), motyvaciją dirbti (kodėl norite dirbti? ar pats ieškojote darbo? ar seniai ieškote darbo?), kokio darbo neįgalusis nori (ką norite dirbti?) (Priedas Nr. 1. – Klausimynas, naudojamas pirminio pokalbio su klientu metu).

Ne ką mažiau svarbu pakalbėti su neįgalioju apie jo artimiausius žmones (šeimą), išsiaiškinti kokia situacija šeimoje, ar šeimos nariai palaiko (paskatina) ieškotis darbo. Tarpininkas gali apsilankyti pas neįgalųjį namuose: pamatyti neįgaliojo namų aplinką, pabendrauti su neįgaliojo artimaisiais, išsiaiškinti jų lūkesčius, norus, išsiaiškinti, neįgaliojo savarankiškumo įgūdžius, kaip tvarkosi namuose, ar yra pasiruošęs dirbti, ko jam trūksta, kokios pagalbos jam reikia ir pan. Bendradarbiavimas su šeima yra naudingas ir neįgaliajam, ir tarpininkui.

Tai padeda sutelkti visas pastangas, reikalingas iškeltiems tikslams, numatytooms gairėms įgyvendinti.

Dažnai šeimyninė aplinka turi įtakos neįgaliojo savarankiškumui, iniciatyvumui, motyvacijai dirbti, bendravimo įgūdžiams, gebėjimui spręsti konfliktus. Taigi šeima yra artimiausias neįgaliojo socialinis kontekstas, kurį tarpininkas turėtų žinoti.

Pokalbio metu pereinama nuo kiekybinių prie kokybinių duomenų: aptarti neįgaliojo charakterio savybes, išskirti jo stipriąsias ir silpnąsias puses, išsiaiškinti pomėgius, polinkius, laisvalaikį.

Taigi tarpininkas veda pokalbį, pateikia neįgaliajam klausimus (Priedas Nr. 1. – Klausimynas, naudojamas pirminio pokalbio su klientu metu). Tačiau svarbu, kad pokalbis nebūtų formalus. Pokalbis turi maloniai nuteikti ir vykti tarsi savaime: neįgalusis neturi jaustis tardomas ar kamantinėjamas.

Pirmieji tarpininko susitikimai su neįgalioju dažniausiai vyksta formalioje aplinkoje (biure), ilgainiui bendravimas būna mažiau formalus ir susitikimus galima paskirti neformalioje aplinkoje, pvz., parke, kavinėje.

Pirmasis tarpininko susitikimas su neįgalioju yra tarsi tramplynas tolesniam jų bendravimui – veiklai ir lemia bendradarbiavimo sėkmingumą. Taigi tarpininkas turėtų užmegzti su neįgalioju draugišką, nuoširdų, abipusiu pasitikėjimu ir supratimu pagrįstą bendravimą.

Tarpininkas turėtų papasakoti neįgaliajam, kaip įsivaizduoja jų būsimą bendrą veiklą ir akcentuoti, kad ši veikla bus pagrįsta bendradarbiavimo principu. Tai svarbu žinoti neįgaliajam, nes daugelis jų ateina pas tarpininką, tikėdamiesi, kad jiems nieko nereikės daryti, nei stengtis, o ieškomas darbas bus „pateiktas tarsi ant lėkštutės“.

*Pavyzdys. Neįgalioji įsivaizduoja esanti „centrinė figūra“: galvoja, kad tarpininkai yra tam, kad neįgaliesiems ieškotų ir*

*surastų darbą, be to, reiškia didelį pasipiktinimą ir nepasitenkinimą, kad tarpininkė jai nepasiūlo darbu, tačiau pati savarankiškai neskaito skelbimų.*

Jau pirmojo pokalbio metu tarpininkas turėtų pradėti giliau pažinti neįgalųjį:

- *vertinti jo bendravimo įgūdžius;*
- *stengtis „užčiuopti“ stipriąsias ir silpnąsias puses;*
- *atskirti jo įsitikinimus, kurie riboja neįgaliojo galimybes ieškoti darbo ir sėkmingai dirbti (jū turi visi);*
- *identifikuoti jo norus ir galimybes.*

Iš pokalbių ir susitikimų su neįgaliaisiais tarpininkas apmąsto, kokioje situacijoje yra neįgalusis, dėl kokių priežasčių jis iki šiol nerado darbo (nedirba) ir kaip tas priežastis galima sumažinti arba iš viso panaikinti.

Atsižvelgus į tai, kokios problemos, susijusios su neįgaliojo grįžimu į atvirą darbo rinką, yra ryškiausios ir kas labiausiai riboja jo galimybes rasti darbą ir įsidarbinti, galima išskirti tokius tarpininkų darbo su neįgaliaisiais kryptis:

- Darbo paieška;
- Neįgaliojo profesinės kompetencijos didinimas ar kvalifikacijos keitimas;
- Socialinių įgūdžių lavinimas.

Pirmiausia reikia įvertinti neįgaliojo galimybes psichologiniu, fiziniu ir socialiniu aspektu ir nuspręsti, kur jis yra tinkamiausias dirbti: atviroje darbo rinkoje, socialinėje įmonėje (jei neįgaliajam trūksta svarbių darbinių ar socialinių įgūdžių) ar dienos centruose (esant mažiausioms sveikatos ir profesinėms galimybės įsidarbinti).

### **5.5. Darbo paieškos būdai.**

Darbo paieškos būdų yra įvairių: skaityti skelbimus laikraščiuose, interneto tinklalapiuose, kreiptis į draugus ar pažįstamus,

teritorinę darbo biržą, į socialinius tarpininkų partnerius, skambinti tiesiogiai darbdaviams.

Neįgaliesiems dažnai trūksta žinių apie dabartinę darbo rinkos situaciją: paklausiausius specialistus, laisvas darbo vietas, darbdavių lūkesčius, susijusius su darbuotojais. Tarpininkas turėtų padėti neįgaliajam „susigaudyti“ darbo rinkoje ir rasti vietą joje.

Daugelis neįgalųjų tikisi, kad tarpininkas privalo jiems greitai surasti darbą. Šį įsitikinimą reikėtų keisti, formuojant naują nuostatą, kad tarpininkas yra pagalbininkas, ieškant darbo būtinos paties asmens pastangos ir indėlis, siekiant tikslo. Šią nuostatą tarpininkas turi perteikti neįgaliajam. Kol neįgalusis neįsisąmonins šios nuostatos, bendro darbo nebus. Vienpusė (tarpininko) atsakomybė ir pastangos neduos laukiamų rezultatų. Tik bendros pastangos bus prasmingos ir efektyvios. Taip pat neįgalusis turi suvokti, kad „ieškoti darbo irgi yra darbas“.

Dažniausiai neįgalieji darbo ieško pasyviai, nemoka naudotis šiuolaikinėmis technologijomis (internetu) ir nedrįsta paprašyti draugų (pažįstamų) pagalbos. Faktiškai dėl šių priežasčių neįgalusis, ieškodamas darbo, jo nesusiranda.

#### **Pagrindinės šio etapo tarpininko darbo kryptys:**

- Praplėsti neįgaliojo supratimą apie darbo paiešką: paaiškinti paieškos būdų galimybes ir įvairovę;
- Jei neįgalusis nemoka naudotis kompiuteriu ir internetu, pamokyti jį tam, kad galėtų savarankiškai naudotis darbo tinklalapiais. Tokiu būdu gaunama dviguba nauda: pirma, neįgalieji išmoksta naudotis kompiuteriu bei internetu ir antra, tampa aktyviais darbo paieškos dalyviais, ugdomas jų savarankiškumas. Ilgainiui susiformuos įgūdžiai, kurie pravers neįgaliesiems ir ateityje, ieškant darbo ar atliekant užduotis darbe, tvarkant buitinius reikalus (pvz., mokesčiai). Šis darbo paieškos būdas (internetu)

pateikia didelę darbo skelbimų gausą ir įvairovę, - negalią turintis žmogus galės geriau suprasti darbdavių keliamus reikalavimus darbuotojams, siūlomų darbo vietų ir būtinų kompetencijų ryšį, sužinoti, kokie specialistai šiuo metu yra paklausiausi, koks vyrauja darbo atlygis. Mokymai gali vykti su tarpininkų biure esančiais kompiuteriais, nes ne kiekvienas žmogus turi namuose kompiuterį ar prieigą prie interneto, todėl svarbu neįgalųjų mokymams ir poreikiams skirti kelis kompiuterius.

#### **1.6. Darbo paieškos proceso valdymas**

Kiekvienas susitikimas ar pokalbis su neįgalioju turi vesti į tikslą, – rasti neįgaliajam tinkamą darbą (*šis tikslas taikomas stipriesiems klientams, kurie pasirengę dirbti atviroje darbo rinkoje*). Todėl svarbu tarpininko ir neįgaliojo bendravimą išlaikyti kryptingą ir produktyvų. Praktiškai yra naudinga sudaryti darbo paieškos planą, pasiskirstyti uždavinius ir atsakomybę (t.y. už ką atsakingas tarpininkas, už ką – neįgalusis).

Kiekvieno susitikimo ar pokalbio su neįgalioju metu, tarpininkas turi pristatyti savo nuveiktus darbus (ką padarė, kad konkrečiam neįgaliajam padėtų susirasti darbą) ir neįgaliojo paklausti, kas per tą laiką pasikeitė, ką jis nuveikė, kokias pastangas dėjo, kad susirastų darbą. Tokiu būdu pabrėžiant jo asmeninę atsakomybę už darbo paiešką ir įsidarbinimą.

Labai dažnai neįgalieji „simuliuoja“ (pvz., sako, kad nežiūrėjo skelbimų, nes neturėjo laiko, nebuvo kur, kada ir pan.) ir bando likti pasyvūs, visą atsakomybę ir darbo krūvį permesti tarpininkui. Tarpininkas turi pastebėti šią neįgaliojo poziciją ir kuo anksčiau ją koreguoti, pvz., dar kartą priminti judvieju susitarimus ir bendradarbiavimo principą ir svarbą.

Kita vertus, šiame etape atsiskleidžia ir išryškėja neadekvatus savo galimybių ir norų vertinimas, „mėtymasis“, – paaiškėja, kad neįgalieji patys nežino, ko jie nori (kokio darbo,

pareigų, atlyginimo, darbo sąlygų ir pan.). Dažnai pasitaiko, kad tarpininkas randa neįgaliojo kriterijus atitinkantį darbo pasiūlymą, o neįgalusis tuo tarpu randa įvairiausių priežasčių ir pasiteisimų jo nepriimti. Tai indikacija tarpininkui keisti darbo su neįgaliuoju kryptį ir grįžti prie neįgaliojo norų, sugebėjimų, įgūdžių ir darbo motyvacijos aiškinimosi.

Kita vertus, neįgaliojo lūkesčių ir norų, susijusių su ieškojimu darbu, pokyčiai yra pozityvus dalykas, pokyčiai rodo, kad tarpininkas padeda neįgaliajam geriau pažinti save: suvokti savo norus, galimybes, pomėgius, „atrasti“ naujų, nepanaudotų sugebėjimų ir talentų.

*Tarpininkas turi mokėti neįgaliajam parodyti jo kompetencijos spragas, bet ne kritikuoti, ir padėti suprasti tobulinimosi poreikį. Taigi tarpininkas turi mokėti neįgaliuosius ieškoti darbo, suteikti jiems praktinę pagalbą (jei reikia) ir morališkai palaikyti, skatinti.*

## 1.7. Mokymai

Kai kurių neįgaliųjų galimybes grįžti į atvirą darbo rinką (įsidarbinti) apriboja netinkama kompetencija:

- Dėl sveikatos problemų ar neįgalumo prarasti profesiniai įgūdžiai ir kompetencija;
- Nepakankama kvalifikacija.

Tarpininkas gali padėti neįgaliajam susigrąžinti prarastus profesinius įgūdžius ir kompetenciją, pasiūlydamas neįgaliajam lankyti tobulinimosi (kompiuterių, anglų kalbos ar pan.) kursus Darbo biržoje ar kitose įstaigose, nevyriausybinėse organizacijose, rekomenduoti profesinės rehabilitacijos paslaugas ir suteikti reikiamą informaciją su neįgaliųjų ugdymusi, švietimu, persikvalifikavimu ar tobulinimusi ir su tuo susijusia teisingą informaciją (lengvatos ir kompensacijos).

Kadangi neįgalieji yra socialiai remtini asmenys, todėl tarpininkas turi ieškoti socialinių partnerių (institucijų), kurios neįgaliųjų ugdymo paslaugas teiktų nemokamai.

*Tarpininkas turi skatinti neįgaliųjų tobulėjimą: tiek universitetines, tiek neuniversitetines studijas, formalias ir neformalias studijų formas.*

Taip pat tarpininkas gali perteikti neįgaliajam savo žinias ir pats gali mokyti neįgaliuosius dirbti kompiuteriu, gali apmokyti elementarių veiksmų, pagrindinių kompiuterinių programų (Ms Word, Internet), kurios reikalingos kasdieniniam naudojimuisi.

Tokiam užsiėmimui reikia atskiros patalpos, kurioje būtų kompiuterinė įranga, o tarpininkui reikia turėti pakankamai žinių ir kantrybės, gebėti paaiškinti.

Dalis neįgaliųjų yra lanke (pvz., prieš keletą metų ar mėnesių) kompiuterių kursus, tačiau neturėdami galimybės nuolat dirbti kompiuteriu, jų žinios ir įgūdžiai sumažėjo. Todėl tarpininkų vykdomi neįgaliųjų mokymai yra naudingi visiems neįgaliesiems: baigusiems kursus, leidžia išsaugoti įgytus kompiuterinius įgūdžius, o nebaigusiems, - juos išsiugdyti.

### **Kodėl svarbu mokytis neįgaliuosius:**

- *Tai sudaro prielaidą, kad neįgalieji taps savarankiškesni tiek kasdieniniame gyvenime (susimokėti mokesčius, susirasti informacijos), tiek ieškant darbo (internetiniai skelbimų tinklalapiai) ir ateityje naudosis šiuos įgūdžius;*
- *Didėja neįgaliųjų galimybės įsidarbinti, nes kompiuterinio raštingumo stoka yra viena pagrindinių neišdarbinimo sąlygų;*
- *Neįgalieji tampa labiau nepriklausomi, didėja jų pasitenkinimas savimi, tikėjimas savo galiomis, savivertės jausmas;*

- *Išmoksta susikurti gyvenimo aprašymą (CV), juos siųsti darbdaviams, naudotis elektroniniu paštu;*
- *Tarp tarpininko ir neįgaliojo užsimezga artimesnis ryšys, didėja pasitikėjimas vienas kitu, neįgalieji vėl mokosi mokytis. Tarpininkas gali labiau pažinti neįgalų: kaip jis reaguoja į nesėkmes, ar klausia, jei kažkas neaišku, kaip greitai sugeba orientuotis ir mokytis, ar sugeba susikaupti ir įsiminti.*

### Asmeninio augimo grupės

Esant klientams, kuriems trūksta palaikymo, kurie jaučiasi silpni ir norėtų sustiprėti iš vidaus, būtų naudinga sudaryti sąlygas dalyvauti asmeninio augimo grupėse. Tie, kurie nėra pakankamai sustiprėję, kad galėtų įsidarbinti atviroje darbo rinkoje ir savarankiškai išsilaikyti darbo vietoje, visų pirma jiems reikia sustiprėti psichologiškai ir apsispręst ko iš tiesų nori gyvenime.

Darbas grupėje efektyvus tuo, kad joje sukuriamas mažas *uždaras visuomenės modelis*, kuriame žmonės tarpusavyje susiję artimais ryšiais, tad čia bendraujant pasireiškia jų įsitikinimai, nusistatymai, elgesio modeliai, kurie jiems būdingi.

Tarpininko dalyvavimas žmonių su negalia asmeninio augimo grupėje būtų abipusiai naudingas, nes:

- *tarpininkas užmezga artimą ryšį su klientu;*
- *klientas labiau pasitiki tarpininku;*
- *tarpininkas pastebi žmogaus problemas, įsitikinimus;*
- *tarpininkas nuolat bendraudamas su klientais gali padėti spręsti jų problemas;*
- *savo pavyzdžiu tarpininkas gali padėti formuoti kliento elgesį.*

**1.8. Individualus darbas su neįgalioju** (neįgaliojo sąmoningumo didinimas).

Neįgalieji kreipiasi į tarpininkus, turėdami tikslą susirasti darbą. Tačiau jau pirmųjų pokalbių su neįgalioju metu, tarpininkas gali pastebėti, kad neįgalus asmuo sunkiai orientuojasi šiandieninėje darbo rinkoje, neadekvačiai vertina savo fizines, sveikatos galimybes ir apribojimus, profesinę kompetenciją, kelia per didelių lūkesčius ir reikalavimus būsimai savo darbo vietai ir pareigoms (pvz. nori mažai, lengvai dirbti, net daug gauti algos; nori dirbti kvalifikuotą darbą, bet neturi pakankamos kompetencijos ir pan.), nesugeba valdyti emocijų, aiškiai ir konkrečiai išsakyti savo nuomonę, nesavikritiškai ar pernelg žemai save vertinantys, nepasitikintys savimi, neryžtingi ar kategoriški ir konfliktiški, nepakankamai motyvuoti ir pan.

*Daugeliu atvejų neįgalieji turi ne tik kompetencijos problemų, bet ir psichologinių, socialinių, bendravimo sunkumų.*

Dažnai neįgalieji nėra susitaikę su skaudžia gyvenimo patirtimi ir patyrę daug neigiamų emocijų, jaučiasi prastesni už sveikuosius ir niekam nereikalingi, dėl savo nesėkmių linkę kaltinti kitus (aplinkinius, valstybę, valdininkus, politikus ir pan.), bet patys neprisiimantys atsakomybės. Šios neįgalųjų nuostatos, įsitikinimai labai apriboja sėkmingo įsidarbino ir adaptacijos darbo vietoje galimybę, todėl tarpininkas turi padėti spręsti gilumines asmenybės problemas, padėti augti neįgalųjų sąmoningumui. Kaip tai padaryti?

- *Sukurti saugią aplinką, mikroklimatą (nuoširdus, atviras bendravimas, abipusis pasitikėjimas), kuris leistų pokalbių metu neįgaliajam atsiverti, atsiskleisti, t.y. – išsipašakoti, išsakyti dėl ko jis rūpinasi, kuo nepatenkintas, kas nepasisekė, kokių turi problemų (pvz. namuose).*
- *Aktyviai klausyti ir išgirsti (pastebėti) neįgaliojo ribojančius (trukdančius) įsitikinimus ir vertybes.*

- *Klausimais ir pavyzdžiais skatinti neįgalųjį giliau save pažinti („kas esu“, „ko siekiu gyvenime ir ką dėl to padariau“, „kodėl noriu dirbti“, kokios yra mano stipriosios ir silpnosios pusės, sugebėjimai, **skatinti analizuoti savo sėkmių ir nesėkmių priežastis, mokytis savo klaidų ir suabejoti savo įsitikinimais ir vertybėmis. Kartu ugdyti asmeninę atsakomybę už savo gyvenimą ir priimtus sprendimus ir padėti formuotis kitam, kokybiškai naujam gyvenimo principui „iš vidaus į išorę“: kad pirmiausia turiu keistis pats (mano nuostatos, įsitikinimai, elgesys), o nelaukti kol kiti (aplinka) pasikeis, kad iškilusias problemas pradėti spręsti nuo savęs, kad pirmiausia reikia siekti suprasti kitus ir tik paskui stengtis būti suprantamam.***

*Padėti žmonėms su negalia sustiprėti psichologiškai, ugdyti jų socialinius įgūdžius ir asmenybės sąmoningumą, keičiant ribojančius įsitikinimus ir nuostatas.*

Tai vadinamasis asmenybės sąmoningumo ugdymo procesas, kuris reikalauja laiko, nuoseklumo, pastangų (tiek tarpininko, tiek neįgaliojo), nes tie įsitikinimai ir nuostatos, kurios formavosi viso gyvenimo metu, negali pasikeisti akimirksniu (pastangų rezultatai matomi ne iškart). Ši tarpininko veiklos su neįgalioju sritis paliečia sudėtingus asmenybės psichologinius klotus, todėl į tarpininko ir neįgaliojo bendravimą galima įtraukti ir psichologą-psichoterapeutą.

*Tarpininkai turi suvokti, kad tik pats žmogus gali pasikeisti (kitas jo pakeisti negali), bet galima padėti žmogui keistis, skatinti asmenybės pokyčius.*

### **Bendravimo su neįgalioju pabaiga**

Tarpininko ir neįgaliojo bendravimas yra ribotas tiek laiko,

tiek ir išteklių prasme. Geriausias tokio bendravimo galutinis rezultatas yra neįgaliojo įsidarbinimas. Tačiau darbo susiradimas dar nėra viskas, – svarbu užtikrinti ir sėkmingą neįgaliojo adaptavimąsi naujoje darbo vietoje.

### **1.9. Profesinė darbinė adaptacija.**

Tai žmogaus turimų profesinių įgūdžių pritaikymas konkrečioje įmonėje ir savo darbo vietoje. Adaptacijos procesas gali trukti iki pusės metų, ir jį sudaro keli etapai:

**1) Prisitaikymas prie darbo aplinkos:** kaip žmogus prisitaiko prie savo darbo vietos (pastato, patalpos, stalo), ar jam patinka jo darbo vieta, ar jis pasitaisė joje kažką pagal save, ar orientuojasi pastate (patalpoje), ar žino, kas kur sudėta ir pan.

Prisitaikymas prie fizinės darbo aplinkos gali sukelti papildomų sunkumų, nes esant judėjimo negaliai ar kitiems susirgimams, gali reikėti papildomų aplinkos pritaikymų ar pagalbių (pritaikytų) darbo priemonių.

**2) Prisitaikymas prie naujo kolektyvo:** kaip neįgalusis sutaria su naujaisiais bendradarbiais, ar sulaukia reikalingos pagalbos, ar neįgalusis klausia (jei kažko nežino ar nesupranta) dažnai ir daug bendrauja, ar kartu pietauja, ar jaučiasi pilnaverčiais įmonės nariais.

**3) Prisitaikymas prie savo pareigų:** ar neįgalusis žino, ką jis tiksliai turi padaryti ir už ką yra atsakingas, ar dažnai klausia pagalbos, ar direktorius patenkintas jo atliekamu darbu ir pan.

### **1.10. Tarpininko vaidmuo neįgaliojo adaptavimosi darbe procese.**

Daugeliui neįgalųjų tai yra pirmas darbas jų gyvenime arba darbas po labai ilgo nedarbo (bedarbystės) laiko, todėl suprantama, kad neįgaliajam gali kilti sunkumų, darbo pradžioje,

pvz. sėkmingai atlikti pavestus darbus (taikyti įgytus įgūdžius ir mokytis naujų), bendrauti su darbdaviu ir bendradarbiais, orientuotis darbo vietoje ir gerai jaustis darbe.

*Tarpininkas turi užtikrinti, kad įsidarbinusių neįgalųjų adaptacija vyktų teigiamai ir be didesnių kliūčių ar problemų.*

Tarpininko vaidmuo neįgaliojo darbinės adaptacijos procese priklauso nuo neįgaliojo asmenybės, jo psichologinių, socialinių, fizinių galimybių:

- Naujoje darbo vietoje silpnesniam neįgaliajam gali reikėti palaikymo ar globos darbo vietoje, todėl tikslinga tarpininkui iš pradžių tam tikrą laiką eiti kartu su neįgaliaju į darbą, padėti jam susipažinti su darbo vieta ir aplinka, bendradarbiais, suprasti, kaip atliekamas darbas, išmokti naujų darbui reikalingų įgūdžių ir pan.

- Jei neįgalusis yra pakankamai savarankiškas ir pasitikintis savimi, tarpininkas gali periodiškai aplankyti neįgalųjį jo darbo vietoje: ten stebėti ir klausti, kaip jam sekasi, kaip jis jaučiasi ir kas, jo manymu, pasisekė, kas nepasisekė, kaip jam sekasi atlikti savo darbą, bendrauti su bendradarbiais, kokie yra darbdavio pastebėjimai, bendradarbių atsiliepimai, kaip naujame darbe jaučiasi pats neįgalusis ir pan.

*Tarpininkas turi palaikyti ryšį su visais neįgaliojo adaptavimosi darbe proceso dalyviais: neįgaliaju, darbdaviu ir bendradarbiais.*

Ilgainiui, įsitikinus, kad neįgalusis jau adaptavosi įmonėje ar sėkmingai tai daro, tarpininkas turi mažinti savo vaidmenį neįgaliajam, suteikti jam daugiau laisvės ir savarankiškumo.

## 2. DARBAS SU DARBDAVIAIS

### 2.1. Informacijos sklaida darbdaviams apie įdarbinimo galimybes:

Reikalinga sukurti modelį, aprėpiantį socialinį tinklą įmonių, kurių pagalba būtų galima įdarbinti neįgaliuosius žmones.

#### Informuoti darbdavius galima:

- **Internetu** – Tikslinga sukurti internetinę svetainę, kurioje galima paskelbti turinčių paklausą (pageidaujamų) darbų sąrašą. Taip pat duomenis apie neįgaliuosius ieškančius darbo, jų pageidavimus, išsilavinimą, kiek valandų gali dirbti ir kita.
- **Telefonu** (Priedas Nr.2 – Vadovas skambinant telefonu):

**pagal įmonių katalogą**, skambinama, tiesiogiai kontaktuojant su įmonės vadovu ar personalo darbuotoju. Pirmiausiai tarpininkas turi suvokti šio skambučio svarbą, reikalingumą, naudingumą. Mintyse turėti pokalbio metmenis ir būti nusiteikęs konstruktyviam bendravimui. Tikslinga trumpai apibrėžti savo tikslus, veiklą. Prieš skambinant, tikslinga išsiaiškinti įmonės, į kurią skambiname, specializaciją, kokių darbuotojų šiuo metu trūksta, ir jei yra tinkančių, iš karto pasiūlyti kandidatūrą, trumpai apibūdinti neįgaliojo kompetenciją, motyvaciją, galimybes. Jei pokalbio metu, išreiškiamas negatyvus požiūris, reikia pasidomėti, kas verčia taip manyti, gal turi negatyvios patirties, gal girdėjo iš kolegų ar aplinkinių žmonių... Tada operatyviai pateikti teigiamai nuteikiančių pavyzdžių bei perspektyvų. Taip pat galima atkreipti dėmesį į privalumus įdarbinant neįgalųjį (pvz. subsidijos). Būti pasiruošusiam atsakyti į iškilusius klausimus pvz. kas moka subsidijas, kokios lengvatos taikomos

neįgaliajam (neapmokestinamas darbo užmokestis, atostogos, pertraukėlės ir kita). Pokalbio pabaigoje pasiteiraujama, kokių adresu galima atsiųsti daugiau informacijos elektroniniu paštu. Svarbu pokalbį baigti nuotaikingai.

**Skambinant pagal darbo skelbimus**, kai apie darbo vietą sužinoma iš skelbimo laikraštyje, internete, skelbimų lentose, tarpininkas pasitaria su neįgaliuoju ar jis pasiruošęs pats pristatyti save darbdaviui. Tokiu atveju tarpininkas tampa pokalbio klausytoju, ir pasibaigus, aptaria pokalbį su neįgaliuoju. Aptiriamos teigiamos – neigiamos pokalbio pusės, padaromos išvados ateičiai.

Antruoju atveju, tarpininkui kalbant su asmeniu, atsakingu už naujo darbuotojo paiešką, išsiaiškinama kokie reikalavimai keliami naujam darbuotojui, kokius įgūdžius ir savybes jis turi turėti ir tai aptariama su neįgaliuoju, pretenduojančiu į šią darbo vietą. Išsiaiškinęs reikalavimus, darbdaviui pasiūlo žmogų, turintį tinkamą kvalifikaciją, sutaria susitikimo laiką. Su neįgaliuoju sutaria dėl vykimo pas darbdavį. Jei atsiranda kliūčių, neįgalusis ( arba tarpininkas) susitaria datą tinkančią abiem pusėm.

## 2.2. Tiesiogiai einant į įmones.

Pasirenkama konkreti įmonė, konkrečiam žmogui, arba einama į visas įmones iš eilės kontakto užmezgimui. Dažniausiai bendraujama su įmonės vadovu arba personalo darbuotoju. Šiuo atveju tarpininkui pravartu išmanyti neverbalinę kalbą, kad pokalbis vyktų sklandžiai ir norima kryptimi. Jei vizito metu, atsakingo darbuotojo už personalo atranką nėra ar nepavyksta su juo pasikalbėti, tarpininkas palieka informaciją apie žmonių su negalia įdarbinimą arba susitaria dėl tinkamo laiko pokalbiui.

Kai ieškoma darbo **konkrečiam žmogui** galima iš karto atsinešti gyvenimo aprašymą(CV), po to suteikti papildomų žinių apie žmogaus charakterį, pomėgius, darbinius įgūdžius ir kita. Taip pat aptariama kiek valandų per dieną gali dirbti neįgalusis, kokios reikalingos lengvatos, darbo vietos pritaikymas, numatomas darbo užmokestis. Jei darbdavys suinteresuotas subsidijomis, tarpininkas pataria kuria subsidija galima pasinaudoti. Sutariama susitikimo su neįgaliuoju (būsimo darbuotoju) data. Jei darbdavys abejoja ar turi neigiamos patirties reikia paaiškinti ir akcentuoti neįgaliųjų teigiamas puses: lojalesni, baigę pasitobulinimo ar profesinės reabilitacijos kursus, yra aukštos motyvacijos ar pan.

Jei tarpininkas, kurį laiką bendraudamas su neįgaliuoju, prieina išvados, kad jis yra bendraujantis, pasitikintis savimi, savarankiškas, gali pasiūlyti, kad darbdaviui prisistatytų pats.

**Kai einama į visas įmones iš eilės**, įmonės vadovas ar žmogus personalui supažindinamas su projekto veikla žodžiu, paliekama reklaminių lankstinukų, vizitinės kortelės. Jei sutariama dėl bendradarbiavimo, kitą dieną, elektroniniu paštu ar faksu, išsiunčiamas laiškas, kuriame pateikiama glausta informacija apie valstybės subsidijas ir tarpininko rekvizitai. Būtų tikslinga susidaryti lankytinų įmonių sąrašą, prieš einant susitarti dėl priėmimo. Taip susitaupytų tarpininko ir darbdavio laikas ir būtų mažesnės laiko sąnaudos pokalbiui.

## 2.3. Lankantis įmonių vadovų susirinkimuose.

Sklaida vykdoma tokiuose klubuose, kaip „Lions“, „Rotary“, „Vadovų klubas“ ir kt., kuriuose buriasi įvairių specialybių ir profesijų žmonės, kuriuos jungia idėja ir galimybė padėti kitiems, jiems rūpi moralinė ir socialinė visuomenės būklė. Tarpininkai dalyvauja šių klubų susirinkimuose, kur turi galimybę gana plačiai paskleisti informaciją apie žmonių su negalia įdarbinimo galimybes. Šiuose klubuose galima pateik-

ti situaciją, padedant į ją išsigilinti, ties kiekvienam darbdaviui rūpima sritimi. Ši sklaida ypač produktyvi, nes vienoje vietoje susirenka daug suinteresuotų žmonių (darbdavių), kas leidžia praplėsti informacijos srautus tarp kitų intelektualių, protingų ir dvasingų žmonių.

#### **2.4. Konkrečiai darbo vietai tinkančio darbuotojo paieška.**

Suradus tinkamą darbo vietą, tarpininkai susirinkime aptaria, kurio neįgaliojo žmogaus įgūdžiai geriausiai atitinka šiai vietai keliamus reikalavimus. Papasakojama apie darbo vietą pasirinktam žmogui, paklausama jo nuomonės. Neįgaliajam susidomėjus, abipusiu susitarimu, su jį kuruojančiu tarpininku, reikia nuspręsti kaip prisistatyti darbdaviui. Jei vykstama drauge, darbdavys informuojamas apie neįgaliojo motyvaciją, poreikius, galimybes, socialinius ir bendruosius gebėjimus, jei yra – psichologines problemas. Aptiriamas darbo pobūdis, laikas, lengvatos, atlyginimas ir subsidijų klausimai, taip pat kiek valandų per savaitę ar dieną gali dirbti asmuo. Ne visais atvejais kreipiamas dėmesys į subsidijas darbdaviui pvz. atveju, kai rinkoje trūksta darbo jėgos, atstovaudamas neįgaliajam, tarpininkas gali pastebėti, kad neįgalieji sugebėtų užpildyti dalį darbo vietų, tiesiog tam reikia pasiruošimo, darbo vietų pritaikymo ir psichologinės aplinkos paruošimo.

Netikslinga vesti derybas dėl įdarbinimo, jei darbdavys pageidauja tik atitinkamos kvalifikacijos darbuotojų, nesutinka priimti nepilnai darbo dienai, ar suteikti kitas reikalingas lengvatas. Jei bendraujama su statybinių, ar panašių organizacijų vadovais, iš karto reikia kalbėti tik apie administracinio pobūdžio darbo vietas (buhalteriai, apskaitininkai, administratoriai ir kita).

Susitarus dėl įdarbinimo, kai kuriems neįgaliesiems (turintiems mažai darbinės patirties, neapsisprendžiantiems ar darbas

patiks) būtina sudaryti sąlygas padirbėti būsimoje darbo vietoje (pasipraktikuoti). Šis laikotarpis individualus kiekvienam žmogui. Dirbdamas žmogus apsipranta darbo vietoje, susipažįsta su bendradarbiais, kas taip pat žymiai nulemia neįgaliojo apsisprendimą dėl įdarbinimo. Jei nėra priešiško nusistatymo, jaučiamas geranoriškumas ir parama, tai tikrai teigiamas faktorius apsisprendimui, dirbti šioje įmonėje ar darbo vietoje.

#### **2.4. Įdarbinimas.**

Pasirašant neįgaliajam darbo sutartį, tarpininkas privalo patikrinti ar užfiksuoti visi aptarti aspektai, stebėti ir įvertinti ar sutartis priimtina abiem pusėms.

#### **2.5. Adaptacinis periodas.**

**a)** Jei, įsidarbinęs neįgalusis pageidauja, tarpininkas, tam tikrą laiką eina kartu į darbą, padeda neįgaliajam įgyti darbinis įgūdžius, apsiprasti darbinėje aplinkoje. Tarpininkas stebi, kaip jaučiasi neįgalusis, koks aplinkinių požiūris į naują darbuotoją, ar jis nesijaučia ignoruojamas, diskriminuojamas. Stebi kaip prisitaiko prie darbo vietos ar nori ką nors pakeisti pagal save. Taip pat domisi, kaip neįgalusis bendrauja su bendradarbiais, ar kartu pietauja, kartu eina namo... Būtina žinoti, ką dirbą, už ką atsakingas, kaip prisitaikė prie naujų pareigų, ar dažnai klausia patarimo, ar direktorius patenkintas jo darbu. Jei neįgalusis nejaukiai jaučiasi darbo vietoje, reikia išsiaiškinti priežastis ir su bendradarbių ar administracijos pagalba jas pašalinti.

Kai tarpininkas ir neįgalusis nutaria, kad neįgalus žmogus gali dirbti savarankiškai, tarpininko pagalba nutraukiama.

**b)** Atveju, kai neįgalusis turi didesnę ( 20-40%) fizinę negalią, tarpininkas su įmonės administracija sutaria dėl darbuotojo, kuris padėtų įgyti darbo įgūdžius neįgaliajam. Šis bendradarbis prižiūri neįgalųjį žmogų darbo vietoje, perteikia jam

savo patirtį, moko. Adaptacijos periodas gali trukti iki pusės metų, kol neįgalusis tampa savarankišku darbuotoju.

## 2.6. Bendradarbiavimas.

Įmonės, su kuriomis užmezgami kontaktai, įtraukiamos į bendradarbiaujančių įmonių sąrašus ir ryšiai nuolat atnaujinami. Kas 1-2 mėn. paskambinama, pasiteiraujama ar neprasiplėtė įmonės veikla, neatsirado naujų darbo vietų. Taip pat pasiteiraujama, kokie darbuotojai gali būti reikalingi ateityje ir pasiūlyti paruošti, apmokyti, perkvalifikuoti žmones toms darbo vietoms. Skambinama ir naujoms įmonėms, ieškoma naujų darbo vietų ateičiai.

## 3. DARBAS SU SOCIALINĖMIS INSTITUCIJOMIS

Žmogaus su negalia įsidarbinimo vyksmą įtakoja daug faktorių, todėl neatsiejamas tarpininko bendravimas su įvairiomis socialinėmis institucijomis bei įvairiomis organizacijomis. Jis kreipiasi į Valstybines ar nevyriausybinės organizacijas kai kyla klausimų bendradarbiavimo su jomis procese, įstatymų taikymo praktikoje, bendradarbiavimo su klientu procese.

Bendradarbiaujant su klientu tarpininkas turi atsižvelgti į esančias aplinkybes ir kartu su juo nuspręsti kaip tikslingiau pasielgti jų situacijoje: ar klientas pats kreipsis į socialines institucijas, ar jie kreipsis abu, ar vienas tarpininkas. Tai priklauso nuo kliento, jo sugebėjimų, asmeninių savybių ir kokio rezultato jie siekia (stiprinti pasitikėjimą savimi, didinti savarankiškumą).

Tarpininkas turėtų bendradarbiauti su organizacijomis, padedančiomis didinti jo kliento kompetencijas. Jis turi domėtis kokios galimybės žmogui su negalia pasinaudoti kitų instituci-

jų siūlomomis paslaugomis ir gauti praktinės patirties vienoje ar kitoje srityje. Tarpininkas gali nukreipti klientą į nemokamus kursus (kompiuterinio raštingumo, buhalterinės apskaitos, verslo pradžios ir t.t.).

Taip pat bendraujant su darbdaviais tarpininkas gali kreiptis į kitas socialines institucijas, kad atsakytų į darbdaviui kylančius klausimus ir padėtų jam išspręsti sunkumus.

Iškilus klausimams bendraujant su kitomis institucijomis (pvz. darbo birža), tarpininkai pasiskirsto kas vyks į susitikimą su tų institucijų atstovais.

Kodėl tarpininkas turėtų bendrauti su kitomis institucijomis:

- Tarpininkas įgauna daugiau žinių ir pasisemia praktinės patirties;
- Klientas ne visada pasitiki savo jėgomis, todėl jis jaučiasi saugesnis jei tarpininkas jį lydi;
- Kitų institucijų atstovai labiau linkę padėti, jei į juos kreipiasi organizacija, o ne pavienis asmuo;
- Tarpininkas gauna oficialius atsakymus, išvengiama subjektyvumo;
- Pasinaudojama išoriniais resursais didinant klientų kompetenciją;
- Padėdamas spręsti darbdaviui kylančius sunkumus, tarpininkas įgauna daugiau pasitikėjimo iš pačio darbdavio.

**Bendradarbiavimo pavyzdys:** Kliento negalia – cerebrinis paralyžius. Pagal „Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tar-nybos“ (toliau – NDNT) pateiktą išvadą žmogui rekomenduojama dirbti 4-5 val. per dieną. Klientui surastas informacinių technologijų specialisto darbas, kuris atitinka žmogaus norus ir galimybes. Neįgalusis ir darbdavys norėtų, jog žmogus dirbtų pilną darbo dieną, tačiau NDNT išvada to nerekomenduoja.

*Tokiu atveju, jei darbo pobūdis atitinka NDNT išvados pri-  
valomąją dalį ir nedaro neigiamos įtakos žmogaus sveikatai,  
tarpininkas su klientu gali kreiptis į NDNT teritorinį skyrių,  
kad rekomendacija dėl darbo valandų būtų pakeista. NDNT  
pateikiamas kliento prašymas su paaiškinimu kokią darbą ne-  
įgalusis ruošiasi dirbti ir kad darbo sąlygos netrukdo žmogui  
dirbti visą darbo dieną.*

#### 4. BENDRIEJI DARBAI

Tarpininkai, kaip ir bet kokia kita darbuotojų grupė, sė-  
kmingiausiai dirba komandoje. Komandoje dirbantys žmonės  
papildo vienas kitą, atvirai ir nuoširdžiai bendrauja, labiau  
vieni kitais pasitiki. Tai leidžia sukurti aplinką, kurioje sten-  
giamasi pripažinti vieni kitų stipriąsias puses ir pridengti sil-  
pnąsias, kad stipriosios dar labiau išryškėtų. Komandos nariai  
sugeba pasidalinti darbais taip, kad būtų pasiektas maksimalus  
rezultatas.

Tarpininkai dalinasi patirtimi dirbant su klientais, praneša  
apie rastas laisvas darbo vietas, apie įmones, kurios nori įdar-  
binti neįgalius asmenis ir t.t.

*Pavyzdžiai:*

- *Tarpininkas užmezgė kontaktą su įmone, kuri nori įdar-  
binti kelis asmenis. Iš visų klientų atsirado du asmenys,  
kurie norėtų dirbti tuos darbus, vienas yra tarpininko  
klientas, kitas – jo kolegą. Darbdaviui būtų patogiausia  
jei susitikimas įvyktų tuo pat metu su abiem kandidatais.  
Į susitikimą vyksta tas tarpininkas, kuris surado darbo  
vietą ir pradėjo darbą su konkrečia įmone, tačiau jis ats-  
tovauja abu neįgaliuosius, neteikdamas prioriteto įdar-  
binti tik savo klientą. Prieš rengiantis atstovauti kolegą  
klientą, tarpininkas turi su tuo kolega aptarti jo kliento  
atvejį.*

- *Tarpininkui paskambino darbdavys ir norėtų priim-  
ti dirbti administratore, tačiau pas jį nėra tinkančių  
žmonių dirbti šį darbą, bet jis žino, kad kolegą klientų  
sąrašė yra tinkamas kandidatas. Tuo atveju jis pasako  
darbdaviui, kad jis pasitars su kolegomis ir perskambins  
už kelių minučių pranešti jam rezultatus. Tarpininkas pa-  
sikalba su kolega ir praneša apie šį darbo pasiūlymą.  
Jei su kolega tuo metu neišeina pasikalbėti (jis išvykęs į  
susitikimą su darbdaviu ir pan.), tarpininkas susiranda  
kolegą sektuve reikiamo žmogaus kontaktus ir pasikal-  
ba apie darbo pasiūlymą tiesiogiai su tuo žmogumi. Po  
to jis perskambina darbdaviui.*
- *Į tarpininkus kreipiasi darbdavys su specifiniais teisinės  
praktikos, susijusios su neįgalųjų įdarbinimo, klausimais.  
Su darbdaviu kontaktuoja tas tarpininkas, kuris  
geriausiai išmano tuos klausimus (dalyvavo susitikime  
su darbo birža).*
- *Tarpininkas buvo susitikęs su įmone ir jei su ja bendra-  
darbiaujama ir toliau, tarpininkas naudingą informaciją  
apie tą įmonę papasakoja savo kolegom.*

#### PASISKIRSTYMAS DARBAIS:

##### 4.1. Dirbant su neįgaliaisiais

- **Klientų pritraukimas.** Šiuolaikinių informavimo prie-  
monių pagalba (internetas, spauda ir pan.) arba tiesiogiai  
pasakojant ir dalinant lankstinukus įstaigose, kuriuose lan-  
kosi neįgalūs žmonės, pvz. poliklinikose, neįgalumo ir  
darbingumo nustatymo tarnybose (NDNT), nevyriausy-  
binėse organizacijose, darbo biržos padalinuose ir pan.  
Lankstinukuose pateikiamos žinios apie tarpininkų vei-  
klą, kryptis, kontaktus.
- **Tarpininkų bendradarbiavimas.** Tarpininkai dirba kiek-  
vienas su savo klientais individualiai. Kiekvienas tarpin-

ninkas papasakoja kolegoms esminius dalykus apie savo klientus (susirgimas, amžius, buvus darbinė patirtis, norimas darbas), kad visi turėtų informacijos apie klientus ir esant atitinkamoms aplinkybėms galėtų nukreipti bet kurią klientą. Ieškodamas darbo vietų tarpininkas galvoja ne tik apie savo klientus, bet ir apie kolegų. Jei jis randa tinkamą darbo vietą, jis ta informacija pasidalina su savo kolega arba tiesiogiai su jo klientu.

Jei dėl kokių nors priežasčių tarpininkas negali padėti savo klientui, jam padeda kitas – taip stiprinamas pasitikėjimas visais tarpininkais.

#### 4. 2. Dirbant su darbdaviais

Norėdamas pradėti kontaktuoti su įmonėmis tarpininkas naudojami įvairiais informacijos paieškos kanalais: internetas, spauda, tiksliniai katalogai, atsitiktinis apsilankymas.

Būtų tikslinga bendradarbiauti su įmonėmis, teikiančiomis periodinę informaciją dideliame skaičiui darbdavių ir pasinaudoti jų turimomis duomenų bazėmis.

#### 4. 3. Skelbimų peržiūra

Kiekvieną savaitę paskiriamas vis kitas tarpininkas, kuris atsakingas už naujų darbo skelbimų paiešką internete ir spaudoje. Jis kasdien darbo pradžioje peržiūri skelbimus ir išrenka tinkamus, išsiunčia juos kolegoms į elektroninio pašto dėžutes bei patalpina juos tarpininkų duomenų bazėje, kad šie galėtų susipažinti su darbais ir paskambinti darbdaviams dėl savo klientų įdarbinimo.

#### 4. 4. Ataskaitos

Ruošiant ataskaitas apie vykdomą veiklą tarpininkai pasiskirsto dalimis. Jei tarpininkai turi atlikti panašaus pobūdžio darbus (pvz. siųsti kokį nors raštą ar užklausa) kokius jau yra

darę, tikslingiausia, kad tą darbą atliktų tas tarpininkas, kuris jau kažką panašaus yra daręs. Taip išvengiama nereikalingo laiko gaišimo susipažįstant su darbu.

#### 4.5. Dokumentacijos vedimas:

**1) Kliento kortelė.** Tai susisteminta medžiaga apie kiekvieną dalyvaujantį žmogų su negalia, kurią bendravimo eigoje pildo jo tarpininkas. Kliento kortelė susideda iš:

- a) Pirminio pokalbio aprašymas (kliento asmeniškai pateiki duomenys apie jį patį, jo susirgimą, šeimą, įgūdžius, darbinę patirtį, kokio darbo jis norėtų ir t.t. ). Šiame aprašyme neatsispindi tarpininko nuomonė, pastebėjimai ir vertinimai. Pirminiam pokalbiui vesti, tarpininkas naudojami jau paruoštais klausimais (Priedas Nr. 1. – Klausimynas, naudojamas pirminio pokalbio su klientu metu);
- b) Tarpininko pastabos apie žmogų (ribojantys įsitikinimai, būdo bruožai, stipriosios pusės, silpnosios pusės);
- c) Kliento gyvenimo aprašymas;
- d) Kliento veiklos aprašymas. Aprašoma kas konkrečiai buvo atlikta bendraujant su kiekvienu žmogumi (kada skambinta ir kas kalbėta, kada susitikta ir dėl ko ir t.t.) (*l. pvz.*);
- e) Medikų tyrimų rezultatai apie klientą;
- f) Motyvacijos darbe testo rezultatai;
- g) Neįgaliųjų mokymų lektorių pastabos apie asmenį;
- h) Neįgaliaus asmens darbingumo lygio pažyma;
- i) Išvada dėl darbo pobūdžio ir sąlygų.

## Kliento veiklos aprašymas

Eil. Nr.	DATA	KAS NUVEIKTA
1.	2007.03.08	Pirmasis susitikimas su kliente. Klientė atsiūsta iš darbo biržos. Susitikimo metu susipažinta su kliente.
2.	2007.04.16	Susitikimas. Peržiūrėjom darbo skelbimus. Paskambinom į įmonę „xxx“, papasakojau direktoriui apie klientę. Susitarėm su vadovu, kad mes su kliente nuvyksim į tą įmonę ir darbuotoja mums parodys, kaip vyksta darbai.
3.	2007.04.17	Įmonėje „xxx“ apsilankymas. Darbuotoja papasakojo, kaip dirbama, parodė, kaip daromi dirbiniai, kaip veikia mechanizmai, su kuriais reikia dirbti, davė pasibandyti ir klientei. Iš pradžių klientė bijojo, kad jai nesigaus, buvo įsitempusi, tačiau pabandžius ilgėliau, suprato, jog įgundama tą darbą dirbti. Klientė labai jaudinasi ką nors darydama, bijo suklysti. Jai labai patiko toje darbo vietoje, patiko pačio darbo pobūdis. Ji ten norėtų dirbti.

1. pvz.

**2) Įmonių, su kuriomis kontaktuota, sąrašas (2pvz.).** Reikalingas, kad tarpininkai tikslingai darbdaviams vykdytų sklaidą apie žmonių su negalia įdarbinimą ir nesusedubliuotų skambindami. Į sąrašą vedamos įmonės, kurioms skambinta, į kurias buvo nuvykta (su kuriomis palaikomas kontaktas). Rašoma įmonės veikla, kontaktai, su kuo kalbėta, ar siūsta medžiaga apie žmonių su negalia įdarbinimą, kas kontaktavo su įmone, rašomos pastabos. Tarpininkas bet kuriuo metu gali pasižiūrėti į sąrašą ir sužinoti ar su viena ar kita įmone jau užmegztas kontaktas. Sąrašas sudaromas naudojant MS Excel programą,

pagrindiniame lange yra bendras tarpininkų sąrašas, o papildomuose lapuose suvesti atskirai kiekvieno tarpininko užmegzti kontaktai su įmonėmis. Skirtingomis spalvomis išryškinamos įmonės pagal kontakto metu gautą rezultatą (pavyzdyje išskiriamos spalvomis įmonės: balta – sutinkančios bendradarbiauti; raudona – siūlančios darbo vietą, rudai – atsisakančios bendradarbiauti, žaliai – pačios susisiekusios su tarpininkais).

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Įmonės pav.	Kuo užsi	Dėl pareigų	Su kuo kalbė	Telef.	Adresas	Kas kalb	E-mail	Data	Pastabos
2		Valymas	Valytojos	Dainora	XXXXXXXXXXXX	Asta			2006.01.04	Darbas sunkus, reikia sun
3		žolelių pre	Darbuotojas	Direktorius	XXXXXXXXXXXX	Asta			2006.01.04	Socialinė įmonė, apie sub
4		Pastatų st	Pastatų steno p	Vadybininkė	XXXXXXXXXXXX	Egle	+		2007.01.04	Pastatų steno p
5		Autoservis	Automobilių	mechanikas	XXXXXXXXXXXX	Egle	+		2007.01.04	Siuo metu darbuotojų netr
6		Vairinātāji	Apskaitininkas	Regiono vadovs	XXXXXXXXXXXX	Egle			2007.01.03	Siuo metu jau dirba reikš
7		Darbas su	Tunstų pasilikimas	ir apgyvend	XXXXXXXXXXXX	Egle	+		2007.01.09	Darbas vasaris ir savait
8		Žaliųjų	perdirbimas		XXXXXXXXXXXX	Asta	+		2007.01.09	Nedomina
9		Mokykla		Vyngantas	XXXXXXXXXXXX	Egle			2007.01.11	Bendradarbiaus.
10		Prekyba		Vaida	XXXXXXXXXXXX	Egle			2007.01.11	Nori daugiau informacijos.
11		Dizainas			XXXXXXXXXXXX	Egle			2007.01.11	Reikia darbuotojo, mukan

2 pvz.

Esant pastoviam tarpininko darbui būtų reikalinga specializuota programa duomenų apie įmones sisteminiui.

**3) Laisvų darbo vietų sąrašas.** Į šį sąrašą vedamos įmonės, su kuriomis buvo kalbėta dėl laisvos darbo vietos. Parašoma kokia tai pareigybė, kokie reikalavimai kandidatams, kokia įmonė.

**4) Klientų sąrašas.** Nurodomas kliento amžius, darbingumo procentai, susirgimas, telefonai, adresas, norimas darbas, tarpininkas.

**5) Įsidarbinusių asmenų sąrašas.** Fiksuoja dirbančio žmogaus pareigybę. Jo kontaktai, įmonės pavadinimas, įmonės kontaktai.

**6) Potencialių darbo vietų sąrašas.** Tai rasti darbo skelbimai internete, kurie būtų tinkami klientams. Juos atskirais

dokumentais, pagal datas sudeda į vieną aplanką tas tarpininkas, kuris tą savaitę atsakingas už paiešką. Kiekvienas tarpininkas peržiūri šiuos atrinktus skelbimus, ir skambina į šias įmones dėl savo klientų.

**7) Įmonės kortelė.** Tai įmonės, kurioje lankėsi tarpininkas aprašymas. Fiksuojami įmonės kontaktai, kontaktiniai asmenys, įmonės dydis, siūloma darbo vieta ir jos aprašymas (Priedas Nr.3).

#### **4.6. Reguliarūs tarpininkų susirinkimai**

Geriausiai dirbančiose komandose žmonės susitinka nuolat, atsiskaito už savo įsipareigojimus, nagrinėja rezultatų suvestinę, sprendžia problemas ir numato savitarpio paramą. Jei kiekvienas komandos narys nelaikys atsakingais ir visų kitų procesas nepajudės. Jei susitinkama rečiau nei kas savaitę, komanda gali nukrypti nuo kurso ir prarasti susitelkimą. Veiksmingi ataskaitinio susirinkimo tikslas – nustatyti svarbiausius tikslus.

**Klasifikuota ataskaita** susirinkimo metu pateikiama trumpai papasakojant kelis svarbiausius dalykus, o ne tokie svarbūs paliekami kitam kartui. Dėmesys sutelkiamas į svarbiausius rezultatus, pagrindines problemas ir klausimus.

Veiksmingas, atskaitomybe paremtas susirinkimas (klasifikuota ataskaita):

- Trumpi tarpininkų pranešimai apie kelis svarbiausius klausimus
- Suvestinės peržiūra
- Paskutinės naujienos
- Atviras pokalbis apie nesėkmes ir problemas
- Sėkmės šventimas.

Veiksmingų ataskaitinių susirinkimų metu kalbama apie tai, kaip pasiekti svarbiausius rezultatus. Reikia nuolat ieškoti naujų, geresnių prie tikslo artinančių elgesio modelių. Todėl reikia rasti trečiąją alternatyvą – išėitį, bendro mąstymo re-

zultatą. Susirinkime daug laiko skiriama kolektyviniam naujų idėjų svarstymui ir kūrybingam dialogui:

- Problemos sprendžiamos energingai,
- Atrandama naujų geresnių idėjų,
- Grupinė išmintis.

Kelio ruošimas – tai kliūčių šalinimas ir tikslų bei sistemų suderinimas, kad kiti galėtų siekti bendrų tikslų. Vadovas imasi tiesti kelią ir padaryti viską, kad suteiktų darbuotojams galimybę siekti tikslo, prie to prisideda visi. Susirinkimo metu tarpininkai kalbasi: „Kokias kliūtis galėčiau pašalinti?“, „turiu sunkumų šioje srityje ir man reikia pagalbos“ arba „kaip galėtume padėti jums tai atlikti“.

Veiksmingas, atskaitomybe paremtas susirinkimas:

- Plunksnos brūkštelėjimu išsprendžiate kitų rūpesčius,
- Dirbame kartu,
- Matote, kad reikia pagalbos, ir jos prašote.

#### **4.7. Internetinės svetainės priežiūra**

Interneto svetainė – puiki ir būtina priemonė pristatyti savo organizaciją, pranešti apie veiklą, pateikti informaciją apie teikiamas paslaugas esamiems ir potencialiems klientams. Dauguma žmonių informacijos ieško internete, todėl svarbu sugebėti pasiekti savo klientus ir šioje specifikoje srityje Kiekvienais metais daugėja interneto vartotojų, todėl neturint savo „veido“ internete prarandama puiki proga pritraukti ir informuoti kuo daugiau žmonių. Internetinė svetainė padeda suteikti klientams nemokamą susisiekimo būdą, gaunamas grįžtamasis ryšys iš jų, bei integruojamas išorinis ir vidinis klientų aptarnavimas. Tinklalapis gali būti naudojamas ir vidinei organizacijos struktūrai bei procesams tvarkyti.

Internetinėje svetainėje turi būti patalpinta aktuali ir naudinga informacija. Suinteresuoti asmenys informaciją turi rasti lengvai ir greitai, todėl svarbu ją pateikti struktūruotai.

Puslapyje pateikiama informacija:

- apie tarpininkų veiklą, jų kontaktai
- informacija žmonėms su negalia apie:
  - remiamą žmonių su negalia įdarbinimą
  - lengvatas pradėdant savo verslą
  - profesinės reabilitacijos galimybes
  - kitą aktualią paramą jiems (mokslas, gydymas, būstas, transportas, specialieji poreikiai).
- Informacija darbdaviams apie:
  - paramą steigiant ar pritaikant darbo vietas neįgaliesiems
  - žmonių su negalia įdarbinimą subsidijuojant
  - paramą darbo įgūdžiams įgyti
  - bendravimą su neįgaliaisiais asmenimis
  - lengvatas dirbantiems žmonėms su negalia (mokesčių lengvatos, papildomos atostogos).
- Įmonės, įdarbinančias žmones su negalia
- Naudingos nuorodos.

*Internetinis puslapis suteikia galimybę apie jus sužinoti, susisiekti su jumis, bei greitai rasti aktualią informaciją.*

---

## PRIEDAI

## Priedas Nr. 1

### KLAUSIMYNAS, NAUDOJAMAS PIRMINIO POKALBIO METU

#### Socialiniai demografiniai duomenys:

1. Pasakykite, koks jūsų amžius?
2. Kokia jūsų negalia: negalios pobūdis bei laipsnis?
3. Kaip seniai išryškėjo, atsirado negalia?
4. Kokie jūsų ryšiai su prigimtinė šeima?
5. Kokia jūsų savos šeimos situacija: vedęs/ ištekėjusi, ar turite vaikų?
6. Kokie jūsų santykiai su sava šeima?

#### 1. Profesinė biografija ir motyvacija

##### 1.1. Profesiniai ketinimai ir lūkesčiai

1. Tikriausiai dar mokykloje svajojote apie kokią nors profesiją; kuo norėjote būti ir kodėl?
2. Ar įgijote vidurinį išsilavinimą? Kaip sekėsi?
3. Nuosekliai pasakokite, ką ir kur mokėtės, siekdamas profesijos?
4. Ar baigėte mokslus, kokias profesijas įsigijote?
5. Su kokiais sunkumais susidūrėte, siekdamas savo norimos profesijos? Kaip mėginote įveikti tuos sunkumus?
6. Jeigu būtumėte sveikas, ar būtumėte pasirinkęs kokią nors kitą profesiją?
7. Papasakokite, ką mąstote apie savo ateitį profesinėje srityje?

##### 1.2. Darbo patirtis ir veikla

1. Nuosekliai papasakokite, ką ir kur dirbote?
2. Jeigu teko keisti darbus ir darbovietes, papasakokite, dėl kokių priežasčių?
3. Papasakokite, ar ieškojote darbo ir kaip sekdavosi tai daryti?

4. Papasakokite su kokiais sunkumais dažniausiai susidurdavote savo tiesioginiame darbe?
5. Kaip manote dėl kokių priežasčių tie sunkumai iškildavo?
6. Kaip stengiatės išsaugoti turimą darbą?
7. Kaip manote, dėl kokių priežasčių jūs norėtumėte dirbti? Kuri iš jų svarbiausia?
8. Gal galite pasakyti, kokį darbą labiausiai norėtumėte dirbti?
9. Jeigu dirbtumėte, kokio atlygio labiausiai norėtumėte už savo darbą?
10. Kokių gebėjimų, savybių, jūsų nuomone, reiktų tam darbui, kurį jūs norėtumėte dirbti?

#### 2. Bendrosios kompetencijos

##### 2.1 Bendrieji gebėjimai

###### 2.1.1 Savitarnos ir mobilumo gebėjimai

1. Papasakokite kaip atliekate buitines darbus: kaip apsirūpinate maistu, tvarkotės drabužius, butą ir pan.?
2. Ar savarankiškai pats vykstate į buitines įstaigas (pvz. kirpyklą, parduotuves, polikliniką)?
3. Ar dažnai prisireikia kitų žmonių pagalbos, kokiais atvejais – dažniausiai?
4. Papasakokite, kaip laisvai jums sekasi judėti savo bute?
5. Su kokiais nepatogumais judant po savus namus dažniausiai susiduriate?
6. Ar esate ką nors prisitaikęs, pasikeitęs bute, kad būtų patogiau judėti? Gal turite kokių planų ką nors pakeisti?
7. Papasakokite, kaip dažnai išeiniate iš namų, ar laisvai judate savo rajone, mieste?
8. Kas labiausiai ap sunkina jūsų laisvą, savarankišką judėjimą?

###### 2.1.2. Problemų sprendimo gebėjimai

1. Papasakokite, ką jaučiate ir kaip elgiatės, kai iškyla problema (pvz.: jums reikia susitvarkyti dokumentus pašalpai per savaitę ar reikia atlikti visai netikėtą darbą)?

2. Ar mėginote iš anksto numatyti būsimas problemas ir suplanuoti, kaip jas spręsti?
3. Ar dažniausiai problemas mėginote spręsti pats?
4. Kaip manote, kokių problemų negalite išspręsti pats ir kodėl?
5. Ar, esant reikalui, drįstate kreiptis pagalbos į kitus, net į nepažįstamus žmones?
6. Kaip elgiatės, kai kiti žmonės atsisako padėti?

### 2.1.3. Bendravimo, bendradarbiavimo gebėjimai

1. Kaip jums labiau patinka: būti vienam namuose, ar leisti laiką su draugais ir pažįstamais? Kodėl?
2. Kaip jaučiatės būdamas tarp žmonių, ypač jeigu jie jums nepažįstami?
3. Papasakokite apie savo draugus: kas jie ir kaip su jais bendraujate?
4. Gal daugiausiai bendraujate su savo likimo draugais? Kodėl?
5. Papasakokite ar jums lengva bendrauti apskritai: pirmam užkalbinti, palaikyti pokalbį, atrasti apie ką kalbėti?
6. Ar yra pasitaikę atvejų, kad sveiki žmonės jūsų gailisi, ignoruoja, žemina ar netgi tyčiojasi?
7. Kaip tokiais atvejais elgiatės?
8. Jeigu jums siūlytų darbus, kur reikia dirbti vienam ar grupėje su kitais, ką pasirinktumėte ir kodėl?
9. Papasakokite ar dažnai jūsų pagalbos prašo kiti: kokios? Kaip jūs tada elgiatės?

### 2.1.4. Orientavimosi Informacijoje gebėjimai

1. Papasakokite, ar jūs pats pildote mokesčių už butą sąskaitas, dokumentus sodroje, socialinės paramos skyriuje ir panašiose įstaigose?
2. Tikriausiai jūs skaitote knygas, kaip susirandate bibliotekoje reikalingą literatūrą?

3. Kokių sunkumų jums iškyla tvarkantis dokumentus, ieškant reikalingos informacijos?
4. Kaip mėginote tuos sunkumus įveikti?
5. Papasakokite apie savo užsienio kalbų gebėjimus: ar naudojate užsienio kalbomis, gal mokotės?
6. Ar turite kompiuterį ir ar dirbate su juo?
7. Papasakokite kam ir kokiais tikslais juo naudojate.

## 2.2 Asmenybės savybės ir kryptingumas

### 2.2.1. Santykio su savimi savybės

#### Negalios priėmimas (nuostatos į negalia)

1. Pabaikite sakinį: negalia, tai...
2. Papasakokite, kas jūsų gyvenime pasikeitė dėl negalios buvimo?
3. Kokius jums didžiausius sunkumus sukelia jūsų negalia?
4. Ar bandote įveikti tuos sunkumus ir kaip tai pavyksta?
5. Kaip manote, kokių dalykų jūsų gyvenime negalia nepaliečia?
6. Kaip manote, ar dėl negalios jums sunkiau bendrauti su kitais žmonėmis?
7. Pasakykite ar neįgaliems žmonėms reikia ypatingų gebėjimų, kad jie galėtų gyventi ir dirbti savarankiškai? Kokių? Kodėl?

#### Savęs vertinimas

1. Kai mąstote apie save, ar jaučiatės pilnaverčiu žmogumi? Jeigu ne, kodėl?
2. Kaip manote, ar dažniausiai pasitikite savo jėgomis? Jeigu ne, kodėl?
3. Pamėginkite įvardinti savo didžiausius privalumus ir trūkumus: kuo savimi didžiuojatės ir kuo nepatenkintas savimi?
4. Ar dedate pastangas, kad ką nors pakeistumėte savyje?
5. Prisiminkite, kokius dažniausiai girdite atsiliepimus apie save iš kitų žmonių?

6. Tikriausiai kartais būna taip, kad kiti žmonės jus vertina neigiamai. Kaip tada elgiatės?

#### Vertybinių orientacijos, kontrolės lokusas

1. Kaip manote, kas jums, jūsų gyvenime yra svarbiausia? Kaip to siekiate?
2. Ar apskritai esate patenkintas savo gyvenimu? (jei taip, jei ne) kodėl?
3. Kaip manote, kas „valdo“ jūsų gyvenimą: jūs pats ar kiti žmonės, aplinkybės, atsitiktinumai?
4. Ar galite pasakyti, kad jūs esate laimingas žmogus, (jei taip, jei ne) kodėl?

#### **2.2.2. Santykio su kitais savybės**

##### Fizinis patrauklumas

1. Papasakokite kiek dėmesio skiriate savo išvaizdai, aprangai higienai?
2. Kaip stengiatės patraukliau atrodyti? Gal domitės mado-  
mis?

##### Nuostatos į sveikuosius, tolerancija

1. Kaip manote, ar sveikieji žmonės yra savaimė pranašesni už neįgaliuosius? Jei taip – kodėl?
2. Kaip artimai, jūsų nuomone, sveikieji leidžia sau bendrauti su neįgaliaisiais (bendras darbas, laisvalaikis, draugystė, šeima)?
3. Kaip manote, ar didžioji dauguma sveikų žmonių su neįgaliaisiais elgiasi taip pat, kaip ir su sveikaisiais, jei ne, kodėl?
4. Ar esate patyręs sveikųjų priešišumą neįgaliesiems, jei taip, kodėl jie būna priešiški nusiteikę?
5. Tikriausiai jums žinoma, kad kartais sveikieji su neįgaliaisiais elgiasi netinkamai, kaip jūs tada elgiatės?
6. Dažnai būna, kad žmonės įvairius dalykus supranta ir vertina kitaip, negu jūs pats, kaip elgiatės tokiais atvejais?

#### **2.2.3. Asmenybės interesai**

1. Papasakokite, kuo dažniausiai užsiimate laisvalaikiu?
2. Kokia veikla jums yra mėgstamiausia?
3. Gal turite savo hobi?

#### **2.3 Žinios**

1. Papasakokite, kokias profesijas įgyja, kokius darbus dirba jūsų negalios žmonės?
2. Ką žinote apie valstybės paramą neįgaliesiems, įsidarbinant ir dirbant?
3. Jeigu tektų savarankiškai ieškoti darbo, kuo remtumėtės, įtikinėdami darbdavį, kad jam naudinga jus įdarbinti?
4. Gal ką nors žinote apie įstatymus, ginančius neįgaliųjų teises?

## Priedas Nr. 2

### VADOVAS SKAMBINANT TELEFONU

#### PASIRUOŠIMO STADIJA – PRIEŠ SKAMBINANT:

Galimybių žinojimas ir įstatymų ribos;

Pokalbių susistemimas;

Alternatyvūs būdai surasti organizacijas ir sukurti savo socialinį ryšį.

#### POKALBIS TELEFONU

Bendrai apie skambučius kompanijoms

#### 5 pokalbių stadijos:

**1 Stadija:** Administratorė ar kitas darbuotojas

**2 Stadija:** Personalo skyriaus atstovas – prisistatymas ir skambučio tikslo pristatymas

**3 Stadija:** Pokalbis su organizacija:

a. jokio susidomėjimo arba netinkamas laikas;

b. ankstesnė neigiama patirtis;

c. siūlomos asmens kompetencijos neatitinka kompanijos lūkesčių;

d. socialiniai ir asmeniniai ypatumai neatitinka kompanijos lūkesčių;

**4 Stadija:** Susitarimas dėl susitikimo

**5 Stadija:** Pokalbio užbaigimas

#### PASIRUOŠIMO STADIJA – PRIEŠ SKAMBINANT

**Svarbu suprasti skambučio tikslą.**

#### Asmeninis požiūris.

**Tikslas:** Susitarti dėl susitikimo su įmone ir aptarti įdarbinimo galimybę konkrečiam, į tarpininką besikreipusiam, asmeniui. Darbo forma gali būti įvairi: praktika, bandomasis darbo laikotarpis, laisvai samdomas darbuotojas, darbas pilną darbo dieną ir panašiai.

**Pasiruošimas:** Susitarti su į tarpininką besikreipusiu asmeniu, kaip pristatyti pastarąjį įmonei telefonu. Prieikite vieningos nuomonės, kurie asmens (neįgaliojo) sugebėjimai ir teigiamos savybės bus minimos potencialiam darbdaviui.

#### Organizacinis požiūris.

**Tikslas:** Susitarti dėl susitikimo su įmone, kurio metu įmonei pristatomos galimybės pasinaudoti tarpininko siūlomomis paslaugomis, t.y. pagalba ieškant personalo, ir/arba informuojant apie įvairius metodus, kaip išlaikyti darbuotojus pačioje kompanijoje bei įdarbinant darbuotojus specialiomis sąlygomis.

**Informacijos apie įmonę ir kontaktinį asmenį surinkimas.** Tarpininkas gali pasinaudoti organizacijos interneto puslapiu, internetu, vietine spauda, savo kolegomis bei organizacijos duomenų baze – taip pat leidiniais, kurie atlieka informacijos paieškos ir pasiūlos funkciją, nes jame galima rasti informacijos apie įmonių veiklą bei darbuotojų skaičių. Įmonių interneto puslapis dažnai yra labai informatyvus, jame gali būti pateikiama reikiamo asmens kontaktinė informacija bei informacija apie laisvas darbo vietas.

**Jeigu tarpininkas jau dirba vienai šaliai, jis turi būti labai ypatingai atsargus ir paruošti trumpą, konkretų prisistatymą apie organizaciją, iš kurios skambina.** Įmonės dažniausiai neturi informacijos apie kitą šalį arba kitos šalies bendradarbiavimą su bendruomene.

**Tarpininkas turi mokėti reaguoti ir atremti neigiamus atsakymus.** Čia pateikiami naudingi patarimai, taip pat verta pasikliauti asmenine patirtimi, pavyzdžiui, anksčiau gautais standartiniais neigiamais atsakymais ir galimais atsakymais į juos.

**Tarpininko patirtis įgyjama besipraktikuojant su bendradarbiais ar kitais gerai pažįstamais asmenimis.** Tokios konsultacijos yra naudingos prieš skambinant stambioms įmonėms. Išankstinės pastangos bei praktika yra naudingi, nes galutinis

rezultatas praktikuojantis pažįstamų asmenų grupėje tokiais atvejais nėra tiek svarbus kiek vėliau skambinant realioms įmonėms.

**Pasipraktikavus, tarpininkui patartina pirmiausiai skambinti tai įmonei, kurioje užtikrintas sėkmingas rezultatas.** Skambinti įmonėms nėra lengva, tai reikalauja daug energijos, todėl pirmojo skambučio metu gavus teigiamos patirties, bus daug lengviau išlaikyti pozityvią energiją ir skambinti toliau. Sulaukus neigiamo atsako pirmojo skambučio metu nėra lengva tęsti darbą – tuomet didesnė tikimybė prarasti teigiamą požiūrį į atliekamą darbą.

**Verta pagalvoti, kas labiausiai padeda išlaikyti teigiamą energiją!**

**Tarpininkas yra atsakingas už įstatymus bei finansų išmanymą!** – be laisvai samdomo darbuotojo, praktikanto, bandomojo laikotarpio darbuotojo ir kitų panašių darbo vietų, tarpininkas turi pasiūlyti ir asmeninę pagalbą, mentorių ar kitokių pagalbos būdus.

***Pavyzdys. Balso skambėjimo įtaka pokalbiui:***

„Manau, kad energija ir teigiama nuotaika, jaučiami po sėkmingo pokalbio turi būti perduodami kitiems, todėl aš nelaukiu ir toliau skambinu sekančiam asmeniui.“

„Jeigu kažkurią dieną nelabai sekasi ir galiausiai mano balsas tai atspindi – manau, kad tuomet reikia pasidaryti ILGĄ pertrauką arba galbūt palaukti ir skambinti kitą dieną.“

„Skambučio metu keičiu balso charakterį. Pokalbio pradžioje daug šypsaisi, esu geros nuotaikos ir laiminga. Kai pokalbio metu informuoju apie taisykles ir įstatymus, tuomet tampa rimta ir susikaupusi. Šypsena dingsta. Galiausiai pakeičiant pokalbio temą apie darbą arba praktiką, šypsena sugrižta.“

**KODĖL PASIRUOŠIMAS YRA SVARBUS?**

Informacijos surinkimas apie įmones yra svarbus, nes be išankstinio pasiruošimo – pokalbis trumpas. Kuomet tarpininkas yra pasiruošęs, jis gali geriau valdyti pokalbį ir užduoti reikiamus klausimus. Be to, tokiu atveju įmonė darbo tarpininką kaip profesionalų, vertą bendradarbiavimo partnerį arba ekonomiškai naudingą partnerį, kuris nuoširdžiai domisi įmone. Kai kurioms įmonėms daug svarbiau žinoti, kad tarpininkas (ir asmuo, kuriam ieškomas darbas) iš anksto yra pasiruošęs ir turi pakankamai informacijos apie jas negu tai, jog įmonei yra siūloma sukurti papildomų darbo vietų arba privatus asmuo domisi konkrečiu darbo pasiūlymu.

Be bendros informacijos surinkimo apie įmonę, galima pasidomėti įmonės kaip organizacinės struktūros veikla: ar tai yra nauja, kūrimosi stadijoje esanti, įmonė, ar įmonė yra augimo stadijoje, galbūt pastaroji išgyvena stabilų laikotarpį, o gal – ji yra likviduojama.

Daug kas priklauso nuo to, kokioje stadijoje įmonė šiuo metu yra – tarpininko santykis su įmone kiekvienos stadijos metu yra skirtingas.

**Pionieriaus stadija:** Šio laikotarpio metu svarbiausias įmonės tikslas yra uždirbti pinigų; taisyklės dar nėra visiškai sukurtos, išlikęs poreikis papildomai darbo jėgai, todėl yra didelė galimybė rasti laisvą darbo vietą.

**Augimo stadija:** Įmonės tikslas yra įsitvirtinti rinkoje; išlieka poreikis įdarbinti daugiau asmenų tam, kad būtų pasiektas pelnas.

**Stabilizavimo stadija:** Poreikis bendradarbiavimui, socialinių ir partnerių ryšių plėtrai.

**Likvidavimo stadija:** Įmonei reikia pagalbos surasti naujų darbo vietų iš jos išeinantiems darbuotojams.

Svarbiausia suprasti, kad kiekvienos stadijos metu, tarpininkas turi puikią galimybę pasiūlyti savo paslaugas įmonei bei reaguoti į aktualius darbo rinkos poreikius.

Tarpininkas taip pat gali koordinuoti savo veiksmus priklausomai nuo to, į kokią sritį įmonė orientuojasi – socialinių sąlygų, teisių arba įvaizdžio.

Pasiruošimo stadijos nepatartina užtęsti. Šis laikotarpis neturėtų užimti per daug laiko ir neturėtų tapti „persiruošimu“, kuomet užmirštama pati esmė: po sėkmingo pokalbio telefonu susitarta dėl susitikimo su pačia įmone. Kas dabar?

Atsižvelgiant į mūsų patirtį, darbo bei verslo įmonių tarpininkams reikalingas įrankis, kuriuo būtų galima naudotis bendraujant su įmonėmis telefonu – įrankis motyvacijai ir žinių atnaujinimui, siekiant išmokti sėkmingos skambinimo technikos. Vadovas tarpininkui ir yra sukurtas šiam tikslui.

Vadove tarpininkams apžvelgiamas visapusiškas, nuo A iki Z bendravimas telefonu su įvairiomis įmonėmis. Vadovas suteikia vertingų patarimų, kaip pasiruošti pokalbiui, į ką atkreipti dėmesį bendraujant su įmonėmis.

Vadovas tarpininkams apžvelgia įvairias pokalbių telefonu stadijas. Pavyzdžiui, supažindina su skambučio technika pradedant pokalbį, pokalbio metu, sulaukiant prieštaravimų ar neigiamų atsakymų, susitarant dėl susitikimų bei užbaigiant pokalbius telefonu, bei įdarbinti darbo ieškančius asmenis.

### **GALIMYBIŲ ŽINOJIMAS IR ĮSTATYMŲ RIBOS**

Kai tarpininkas skambina įmonei, jis turi labai gerai išmanyti įstatymų galimybes ir ribas. Taip pat **labai svarbu** paruošti keletą pavyzdžių, kaip ekonomiškai „atrodo“ potencialaus darbuotojo samdymas. Tarpininkas rizikuoja, jog įmonė praras susidomėjimą pasiūlymu, jeigu pastarasis dvejoja ir negali atsakyti į pateiktus klausimus, pavyzdžiui, kiek (litalais ir centais)

įdarbinimas kainuos įmonei. Todėl tarpininkams yra suteikiama puiki proga, pokalbio su įmone telefonu metu, sudaryti profesionalaus, galinčio patenkinti įmonės poreikius partnerio išpūdį.

### **ĮMONĖ gali klausti:**

– Kas padengia išlaidas, jeigu laisvai samdomas darbuotojas suserگا?

– Kokiai sumai yra įvertinta laisvai samdomo darbuotojo darbo valanda?

– Kiek valandų darbuotojas turi atidirbti, kad darbdavys pasiektų išlaidų ir pajamų balansą?

– Kada ir kiek valandų galima skirti apmokymui ir praktikai?

– Ar yra įmanoma gauti finansuotą specialią įrangą ir papildomas priemones darbo vietai?

### **Pokalbių susisteminimas**

Patartina pokalbius su įmonėmis susisteminti. Tokiu būdu, kontaktas telefonu tampa įprasta darbo su darbo ieškančiais asmenimis dalimi, tuo pačiu sukuriamas natūralus darbo paieškos procesas. Kai kurie tarpininkai iš patirties žino apie neįtikinančių pokalbių koordinavimą ar skambučių įmonėms nukėlimą tolesniam laikui, todėl daugeliui tarpininkų sisteminis požiūris į skambučius įmonėms yra efektyvus būdas išvengti skambučių atidėjimo.

### **Prieš skambinant**

**1. Pirmiausia ir svarbiausia pasinaudoti darbo skelbimais** rastais laikraščiuose, darbu paieškos duomenų bazėse internete, tarp įmonių socialinių ryšių, įmonių duomenų bazėse, telefonų knygose ir kolegų patarimais, kurie pateikia idėjų, su kuriomis įmonėms verta susisiekti.

**2. Surinkti informacijos apie konkrečią įmonę,** kurios, pavyzdžiui, negalima rasti duomenų bazėse; savininkas, organizacija, produktai/paslaugos, darbo atmosfera/kultūra, darbo vietos kokybė, socialinis dalyvavimas ir taip toliau. Kuo daugiau informacijos turi tarpininkas, tuo tikslingiau jis gali koordinuoti pokalbį telefonu.

**3. Pasidalinti informacija su kolegomis,** pavyzdžiui, registruojant informaciją duomenų bazėje, perduodant informaciją elektroniniu paštu ar ant informacinės lentos. Taip pat tarpininkui patariama pastoviai būti atidžiam ir registruoti įmones, su kuriomis buvo susisiekiama.

Įmonių registracija yra būdas sudaryti bendrą vaizdą, kurie tarpininkai susisieki su kuriomis įmonėmis, kada ir koks rezultatas. Yra daug įvairių būdų organizuoti šią registraciją, be to, kiekviena organizacija turi savo metodus, kaip ją susisteminti. Svarbiausia, kad ši informacija būtų laisvai prieinama, lengvai naudojama, surinkta pagal eiliškumą ir naudojama visų tarpininkų.

**4. Iš anksto paruoštas įmonių sąrašas.** Kai kurie darbo ir verslo įmonių tarpininkai mano, kad 10-15 įmonių sąrašas yra pakankamas skaičius; kiti pasiruošia 30-40 įmonių sąrašus. Patartina sąrašą susidaryti kiek įmanoma ilgesnį – bent 5-10 įmonių yra pageidautinas variantas – taip pat reikia naudoti informaciją, kuria pateikė darbo ieškantis asmuo, jeigu jo vardu yra skambinama. Kuo ilgesnis sąrašas yra naudingas, nes tarpininkas „neprieis akligatvio“ jau po pirmųjų skambučių, ir to pasėkoje praras energiją bei kūrybiškumą ieškant naujų įmonių. Jeigu visgi atsiduriama ties „akligatviu“ – abejoti ar nusivilti neverta. Ilgesnė pertrauka ar skambučių nukėlimas kitai dienai dažniausiai yra veiksmingos priemonės.

**5. Atkreipti dėmesį, kad darbo aplinka būtų palanki skambinimui.** Jeigu tarpininkui skambinant reikalinga ramybė ir tyla, tuo reikia iš anksto ir pasirūpinti. Nemaža tikimybė, kad įmonė pastebės, jeigu skambintojo aplinka yra triukšminga ir nerami. Kai kurie tarpininkai naudojami darbo namuose galimybe, tačiau tai taip pat turi savų pliusų ir minusų. Pavyzdžiui, nors namuose gali tvyroti ramybė, tačiau tarpininkas negauna papildomos energijos iš bendradarbių, taip pat nėra su kuo pasidalinti džiaugsmu ir laimėjimais, kuomet pasiekiamas sėkmingas rezultatas. Be to, energija yra svarbus aspektas skambinant telefonu, kadangi tarpininkas kalba įtikinamiau – pašnekovas puikiai jaučia, ar skambintojas yra linksmas, nuliūdęs ar abejingas – ir tai atlieka svarbų vaidmenį siekiant sėkmingo rezultato.

**6. Jeigu kurią dieną visiškai nesiseka – verta užsiimti kita veikla ir viską pradėti iš naujo sekančią dieną!**

**Alternatyvūs būdai surasti įmones ir sukurti savo socialinį tinklą.**

Pradedantieji darbo ar verslo tarpininkai dažniausiai neturi plataus socialinio ar darbo kontaktų tinklo. Tokiu atveju, tarpininkai patys ieško ryšių ir kuria socialinį tinklą. Tuo tarpu patyręs tarpininkas negali sau leisti tapti pasyviu ir laukti, kol įmonės ar kiti kontaktiniai asmenys patys susisieks su juo, ir taip galvoti, kad ryšių turėjimas yra pakankamas. Žemiau išvardinta keletas įkvėpiančių patarimų naujiems bei patyrusiems tarpininkams:

- Susisiekti su skirtingomis verslo įmonėmis ir paprašyti pagalbos perduodant informaciją kitoms įmonėms apie darbo ieškančius asmenis ar bendruomenes bei jų sugebėjimus, tuo pačiu padedant įmonėms ieškoti potencialių darbuotojų, pavaduojančių asmenų sergantiems darbuotojams ir taip toliau.

Reikia atkreipti dėmesį, jog informacinę medžiagą patartina siųsti ten, kur vėliau (pavyzdžiui, po kelių savaitių) galima susisiekti telefonu ir gauti atsaką.

## ***POKALBIS TELEFONU***

### **Bendrai apie skambinimą kompanijoms.**

Nors skambinimas dažnai gali asocijuotis su pardavimais telefonu, tačiau darbo ar verslo tarpininkų naudojama skambinimo technika nuo pardavimų telefonu kursų skiriasi. Svarbiausia prisiminti, kad pokalbio esmė yra **klausyti**, taip pat pokalbis siejasi su žmonėmis, išitraukimu, dalyvavimu ir socialiniu bendravimu – todėl norint parduoti „prekę“, pokalbis įgauna kitą charakterį. Pokalbis greitai baigiasi, jeigu tarpininkas bendraudamas ir dalyvaudamas pokalbyje nededa jokių pastangų. Bendradarbiavimas tampa nevaisingu, jeigu tarpininkas „apgauna“ įmonę, šnekėdamas apie darbo ieškančią asmenį ar tardamasis dėl susitikimo, kurie jo visiškai nedomina. Nelieka ir pagarbos!

### **5 POKALBIO STADIJOS**

Optimalus variantas, jeigu pokalbis telefonu trunka 3-4 minutes. Tarpininko pirminis tikslas yra susitarti dėl susitikimo, todėl gerai iš anksto pasiruošus, pokalbis neužtrunka ilgesnį laiką tarpą. Pokalbį sudaro 5 stadijos, kurios yra pateiktos žemiau:

- 1. Administratorė ar kitas darbuotojas**
- 2. Personalo skyriaus atstovas – kaip pristatyti save ir savo tikslą**
- 3. Pokalbis su įmone**
- 4. Susitarimas dėl susitikimo**
- 5. Pokalbio užbaigimas**

### **1. Stadija:**

#### **Administratorė ar kitas darbuotojas.**

Atsižvelgiant į bendrą praktiką, prieš susisiekiant su personalo skyriaus atstovu, dažnai pirmiausiai tenka bendrauti su administratore ar kitu įmonės darbuotoju. Priklausomai nuo įmonės dydžio ir organizacijos, telefonu gali atsiliepti skirtingi darbuotojai:

– Vidutinio dydžio bei didelėse įmonėse į visus skambučius dažniausiai atsiliepia sekretorė.

– Mažo dydžio įmonėse telefonu atsiliepti gali labai skirtingi žmonės. Tarpininkui pasiseka, jeigu pirmojo skambučio metu iš karto ragelį pakelia personalo skyriaus atstovas (tokiu atveju reikia pereiti prie 2 Stadijos aprašymo ir praleisti 1 Stadiją).

– Mažose vieno asmens valdomose įmonėse iš karto yra bendraujama su reikalingu asmeniu (tokiu atveju reikia pereiti prie 2 Stadijos ir praleisti 1 Stadiją). Šiuo atveju galioja vienintelė išimtis: jeigu, pavyzdžiui, įmonės vadovo žmona atsako į skambučius.

1 Stadijos metu tarpininkas prisistato ir trumpai pristato skambučio tikslą. Šis prisistatymas turi būti malonus ir jo tikslas – pasiekti, kad skambutis būtų perduotas asmeniui, su kuriuo siekiama bendrauti.

Po prisistatymo tarpininkas yra nukreipiamas pokalbiui su Personalo skyriaus atstovu. Priklausomai nuo įmonės dydžio, tai gali būti personalo skyriaus vadovas, departamento vadovas, pirmininkas, direktorius ar pats savininkas.

Pagal bendras visų priimtas taisykles ir vertybes yra nemandagu atsakyti asmeniui, kuris prašo pagalbos, net jeigu asmuo yra ir nepažįstamas. Tarpininkui verta žinoti šią vertybę ir ją pasinaudoti pradėdant pokalbį:

Jeigu personalo skyriaus atstovas nėra žinomas, prisistatymą galima pradėti, pavyzdžiui, taip:

„Aš esu XX ir skambinu iš XX. Tikiuosi, kad galėsite man padėti.“

Jeigu personalo skyriaus atstovas yra žinomas, prisistatyti galima ir tokiu būdu:

„Aš esu XX ir skambinu iš XX. Ar galėčiau šnekėti su XX?“

Vidutinio dydžio ar didelėse įmonėse dažniausiai yra keletas personalo skyriaus atstovų, atsakingų už tam tikras sritis. Tam, kad tarpininkas būtų nukreiptas pas reikalingą atstovą, galima paminėti, kad:

**1. Asmeninis požiūris.** Tarpininkas skambina pageidavimu asmens, kuris norėtų dirbti konkrečioje įmonėje.

**2. Organizacinis požiūris.** Tarpininkas skambina įmonei, nes pastarosios internetiniame puslapyje rado informacijos apie laisvas darbo vietas ir gali padėti ieškant darbuotojų.

Tokiu būdu tarpininkas trumpai pristato savo tikslą ir administratorė perduoda informaciją personalo skyriaus atstovui: kas skambina, iš kur skambina ir kokių tikslu skambina. Personalo skyriaus atstovui tampa lengviau priimti sprendimą, ar jis turi laiko bei noro dalyvauti pokalbyje. Gali būti, jog jis jau anksčiau informavo administratorę, jog pasiūlymas nedomina, tokiu būdu sutaupydamas laiko ir energijos tarpininkui. Tiesa, gali būti, kad personalo skyriaus atstovas vis tiek sutiks bendrauti, nors tuo metu ir yra užsiėmęs.

Nereikia pamiršti pasiteirauti tinkamo laiko paskambinti vėliau, jeigu skambučio metu personalo skyriaus atstovas yra užsiėmęs ir negali šnekėti arba tuo metu nėra darbo vietoje.

## **2. Stadija:**

**Personalo skyriaus atstovas – kaip pristatyti save ir savo tikslą.**

Sekančios stadijos metu administratorė ar kitas įmonės darbuotojas nukreipia tarpininką pas pageidautą asmenį, tarpininkas vis tiek turi patvirtinti, ar tai tikrai yra asmuo, su kuriuo norima bendrauti.

„Aš esu XX ir skambinu iš XX. Į jus mane nukreipė jūsų kolega XX (vardas) ir patarė, kad galėsite man padėti.“

Kai tarpininkas įsitikina, kad tai jo pageidautas atstovas pokalbiui, trumpai prisistato ir pristato skambučio tikslą. Tai galima padaryti daugeliu skirtingų būdų, priklausomai nuo tarpininkui artimiausio temperamento ar stiliaus. Labai svarbu atkreipti dėmesį ir prisistatymo metu pradėti pokalbį taip, kad nebūtų galima iš karto atsakyti neigiamai.

**Darbo ar verslo įmonių tarpininkų tikslas yra padėti įmonėms įgyvendinti vieną ar kelis jų poreikius ir tuo pačiu jose įdarbinti keletą bendruomenės gyventojų.**

**Jeigu personalo skyriaus atstovas neturi laiko pokalbiui su tarpininku:**

Jeigu personalo skyriaus vadovas informuoja, kad šiuo metu netinkamas metas pokalbiui, tarpininkas gali paklausti:

„Kada būtų patogiausias laikas perskambinti?“

**Jeigu personalo skyriaus atstovas turi laiko pokalbiui su darbo konsultantu:**

Jeigu tarpininkas sulaukia teigiamo atsakymo, jis turi sudominti personalo skyriaus atstovą. Šiuo atveju yra keletas veiksnių, į kuriuos verta atkreipti dėmesį, ir kurie parodo, ar atstovas domisi pasiūlymu. Nors tarpininkui pasisekė būti nukreiptam pas tinkamą asmenį ir pastarasis sutiko pratęsti pokalbį, tačiau tarpininkas negali būti užtikrintas, jog pašnekovas domisi pasiū-

lymu. Kai tarpininkas yra užtikrintas, jog personalo skyriaus atstovas domisi pokalbiu, jo kitas žingsnis yra prisistatymas. Personalo skyriaus atstovas gali užduoti tokį klausimą:

„Ko norite?“ Arba truputį mandagiau: „Ar galite papasakoti, kuo aš galėčiau jums padėti?“

Tarpininkas gali atsakyti:

### **Geri patarimai tarpininkui.**

„Klausk, ką pašnekovas sako ir koks jo balso tonas. Tai yra labai svarbu. Negalima susikoncentruoti tik į informaciją, kurią tu pateiki. Įmonės perduoda daug įvairios informacijos, jeigu tinkamai klausomasi. Jeigu pastarosios pastebi, kad jų klausomasi, tuomet lengviau pasiekiamas norimas rezultatas.“

„Klausk, jeigu balso tonas yra agresyvus.“

„Jeigu tu klausaisi, tuomet jie informacijos negali nuslėpti. Visa informacija girdima iš balso tono.“

„Jeigu jie kalba, tuomet jie nėra uždara kompanija.“

### **Asmeninis požiūris**

„Jūsų internetiniame puslapyje pastebėjau paskelbtą laisvą darbo vietą ir pažįstu darbo ieškantį asmenį, kuris, tikiuosi, jus sudomins. Jos vardas yra Asta, jai yra 37m ir ji yra seselė. Asta labai domisi darbu jūsų kompanijoje. Kaip manote, ar nenorėtumėte susitikti su ja?“

„Jūsų internetiniame puslapyje radau informacijos, jog ieškote darbuotojo XX kompanijai. Gintaras perdavė šią informaciją man, nes jis labai domisi darbu šioje kompanijoje. Manau, kad XX (jis/ji/asmens vardas) puikiai tiktų šiam darbu, nes XX.“

„Jau anksčiau esame bendradarbiavę ir XX bei YY darbuojasi pas jus. Ar būtų įdomu susitikti su XX (asmens vardas) pokalbiui?“

Kuomet tarpininkas skambina darbo ieškančio asmens atžvilgiu, labai svarbu su pastaruoju iš anksto aptarti, kokie sugebėjimai bus pabrėžiami ar į kurias savybes bus atkreipiamas dėmesys. Atvirumas ir sąžiningumas nuo pat bendradarbiavimo telefonu pradžios yra naudingi, kadangi įmonė neiškelia klaidingų lūkesčių potencialiam darbuotojui. Tačiau taip pat reikia pateikti tik tą informaciją, kuri yra svarbi, susijusi su profesiniais gebėjimais ir reikalinga atlikti darbui.

Nesvarbu, ar įmonė domisi konkrečiu asmeniu, kuriam tarpininkas padeda ieškoti darbo, tačiau tarpininkas visada gali pasiteirauti, ar yra papildoma laisva darbo vieta dar vienam darbuotojui. Taip pat galima paklausti, ar įmonę apskritai domina bendradarbiavimo galimybės, kurių pasėkoje kompanija turėtų prieigą prie darbo jėgos resursų trūkstamiems darbuotojams ateityje. Be to, verta sužinoti, ar personalo skyriaus vadovas gali rekomenduoti kitas įmones, kurios ieško papildomos darbo jėgos, ir kurioms tarpininkas galėtų skambinti bei siūlyti savo paslaugas. Reikia išnaudoti kiekvieną galimybę, todėl taip pat patartina sužinoti, ar tarpininkas gali skambinti dar kartą po ilgesnio laiko tarpo. Trumpai tariant:

### **Išnaudoti kiekvieną galimybę pokalbio metu!**

### **Organizacinis požiūris**

„Skambinu jums, nes norėčiau atvykti į susitikimą. Norėčiau papasakoti apie bendradarbiavimo su mumis naudą, kuomet ieškosite naujų darbuotojų.“

„Skambinu jums, nes norėčiau informuoti apie mūsų teikiamas paslaugas, ieškant naujų darbuotojų. Tai būtų neįpareigojantis susitikimas, kurio metu aptartume tarpusavio bendradarbiavimo galimybes.“

„Kaip sekasi ieškoti darbuotojų, taip reikalingų skirtingiems jūsų įmonės skyriams? Ką galvojate apie darbuotojo samdymą lanksčiomis darbo valandomis?“

Dar vienas būdas užmegzti pokalbį yra pripažinimo ar palai-  
kymo ieškojimas. Pavyzdžiui: „Mano darbo tikslas yra padėti  
surasti darbą asmenims, kurie ilgesnį laiko tarpą nedirbo. Juk  
kiekvienas iš mūsų – dėl skirtingų priežasčių – kuriam laikui  
gali tapti nedarbingas.“

„Esu atsakingas už darbo paiešką asmenims, ilgą laiką ne-  
dalyvavusiems darbo rinkoje. Juk kiekvienas iš mūsų kuriam  
laikui gali tapti nedarbingas. Kaip manote, galbūt galėtumėme  
susitikti ir aptarti galimybes, kaip jūs padėtumėte ilgą laiką  
nedirbusiems asmenims sugrįžti į darbo rinką.“

### **Patarimai, kaip įmonei „parduoti“ darbo ieškančių asmenį.**

„Svarbu kartu su klientu nuspręsti, apie ką šnekėsite  
su potencialiu darbdaviu. Jeigu būsite sąžiningi, daugu-  
ma įmonių suteiks galimybę.“

„Kompanijai galima pasiūlyti suorganizuoti kursus  
naujam darbuotojui. Tiesa, tam reikia išmanyti įstaty-  
mus ir taisykles.“

„Nepatartina pateikti daugiau informacijos nei rei-  
kia. Juk aš nepradedu pokalbio sakydamas, laba diena,  
norėčiau parduoti jums potencialų darbuotoją – alko-  
holiką.“

„Potencialių darbuotojų sugebėjimus stengiamės  
pateikti kaip labiau teigiamus ir argumentuotus nei jie  
galbūt iš tikro yra. Tokiu atveju jų kandidatūra yra la-  
biau vertinama. Nes iš pradžių svarbiausia yra pateikti  
kandidatūrą ir dalyvauti žaidime.“

### **Daugiau apie „sunkias“ problemas:**

„Aš dažniausiai jas nuslopinu. Pavyzdžiui, sakau,  
taip, eina šneka apie kandidato psichologines proble-  
mas, tačiau jos neturi jokios įtakos potencialiam darbui.  
Sakydamas „potencialiam“, aš jau suteikiu pozityvios  
informacijos.“

Dar vienas būdas paskatinti dialogą su kompanijomis  
yra – paminėti socialinę atsakomybę. Darbovietė, kurio-  
je rūpinamasi darbuotojais, kuri yra atvira, turi daug  
daugiau galimybių pritraukti ir išlaikyti darbuotojus.

### **3. Stadija:**

#### **Pokalbis su kompanija.**

Visi tarpininkai patiria, jog įmonės gali būti iš anksto nei-  
giamai nusistačiusios, tačiau šią savybę galima panaudoti  
skatinant tikslingą ir konstruktyvų pokalbį. Be jokios abejo-  
nės, tarpininkas gali argumentuoti šiuos nusistatymus, jeigu  
iš anksto jiems paruošia atsakymus. Žemiau pateikta keletas  
pavyzdžių, susijusių su įmonių išankstiniais nusistatymais bei  
galimais atsakymais ir pokalbio paskatinimu.

Išankstiniai nusistatymai dažniausiai dalinami į 4 grupes:

**A. Jokio susidomėjimo arba netinkamas metas.**

**B. Ankstesnė neigiama patirtis.**

**C. Siūlomos asmens kompetencijos neatitinka įmonės  
lūkesčių.**

**D. Socialiniai ir asmeniniai ypatumai neatitinka kompa-  
nijos lūkesčių.**

### **A. Jokio susidomėjimo arba netinkamas metas.**

*„Manęs tai nedomina“ arba „Šiuo metu neturiu laiko“.*

– „Ar taip yra todėl, kad šiuo metu jūs esate labai stipriai užsiėmęs?“ Dažnai tokiu būdu darbo tarpininkas gauna malonų atsaką.

– Jeigu sulaukiama neigiamo atsakymo, pavyzdžiui, pašnekovo pasiūlymas nedomina, nes neturima papildomų lėšų naujų darbuotojų įdarbinimui, tarpininkas gali nukreipti pokalbį ir pasiūlyti bendradarbiavimo ar išlaidų padengimo galimybes. Tačiau tuo pačiu tarpininkas turi išlikti atsargus ir įvertinti, ar galiausiai po praktikos ar apmokymų periodo, būsimas darbdavys turės lėšų pasamdyti darbuotoją.

– „Norėčiau papasakoti, koku tikslu skambinu...“ Patartina vengti daug pauzių tam, kad pašnekovas neturėtų galimybės pertraukti.

– Įmonės visada teigiamai reaguoja, kuomet tarpininkas atspindi jų pokalbį. „Aš gerai suprantu, kad jūs esate užsiėmęs. Ir džiaugiuosi, kad esate užsiėmęs.“ Tokiu būdu neigiamas atsakas paverčiamas pozityviu, nes pašnekovo užimtumas yra teigiama savybė. Tuomet tarpininkas leidžia pasirinkti, sakydamas, „Nors dabar ir netinkamas laikas, tačiau galbūt galėčiau jums padėti surasdamas papildomos darbo jėgos?“ Tuomet dažniausiai pašnekovas lieka patenkintas ir sutinka pasišnekėti kitu metu.

– Atsakymas gali būti ir toks: „Norėčiau užduoti trumpą klausimą. Šiuo metu esate labai užsiėmęs, galbūt galėčiau padėti surasti darbuotoją, kuris palengvintų jūsų atsakomybes?“

Jeigu išankstinis neigiamas atsakymas yra: „Turbūt skambinate todėl, kad darbo rinka yra perpildyta darbo ieškančių asmenų“, galima atsakyti taip:

– „Puikiai suprantu, kodėl taip sakote. Girdėjau keletą žmonių, išsakančių šią nuostatą, tačiau mano skambučio tikslas yra

informuoti, kad aš galiu jums padėti įdarbinti asmenis, atsižvelgdamas į jūsų poreikius.

### **B. Ankstesnė neigiama patirtis.**

*„Anksčiau esame turėję neigiamos patirties su laisvai samdomais darbuotojais.“*

– „Tuomet atėjo laikas gerai patirčiai. Šiuo metu kaip tik atstovauju darbo ieškančių asmenį, kuris būtų puikus kandidatas jūsų įmonei.“

– Tarpininkas turi domėtis ir pabandyti suprasti, su kokiomis problemomis įmonė buvo susidūrusi, užduodamas klausimus. Patartina užduoti įvairaus stiliaus klausimus tam, kad įmonės galėtų „išsipasakoti“. Neigiama patirtis gali suteikti daug informacijos.

– Galima dirbi su įmonės išankstinėmis nuostatomis: „Apgailestauju, tačiau kuo galėčiau padėti, kad šią neigiamą patirtį pakeisčiau teigiama?“

– Patartina pateikti keletą pavyzdžių, kaip įmonės galiausiai patenkino lūkesčius.

– „Žmonės juk tokie skirtingi, todėl puikiai suprantu, kad yra ir neigiamų pavyzdžių. Jūs turbūt taip pat žinote keletą tokių pavyzdžių ir tarp jūsų bendradarbių. Kai kada tai yra žmonės, kurie pokalbio metu padaro kuo geriausią įspūdį, tačiau vėliau pasirodo nesą verti nieko.“

– Suprantu, kas yra blogai/yra problemų/yra keletas neigiamos patirties atvejų, tačiau iš pateiktos informacijos galiu padaryti išvadą, kad kaip tik galiu rekomenduoti vieną darbo ieškančių asmenį, puikiai tiksiantį jūsų įmonei.“

– „Mes turime bazę asmenų su puikiais gabumais. Pavyzdžiui, ką tik įgiję išsilavinimą arba neįgalieji, kurie nori sugrįžti į darbo rinką po ilgesnės pertraukos. Juk jiems taip pat turi būti suteikta galimybė įsidarbinti. Be to, kaip taisyklė,

dažniausiai jie yra labiau motyvuoti bei sutelkia visas pastangas atlikti darbui.“

– „Ar apsvarstysite tai? Kuomet galėčiau jums vėl paskambinti?“

### **C. Siūlomos asmens kompetencijos neatitinka įmonės lūkesčių.**

*„Darbuotojas, apie kurį pasakojate, neturi reikalingų kompetencijų, reikalingų mūsų įmonei.“*

*„Ten yra tik problematiški žmonės.. Tokių asmenų mums nereikia, mes nenorime turėti nieko bendro su jais.“*

– Tarpininkas turi pabandyti išsiaiškinti, kodėl įmonė yra tokia skeptiška. Šiuo skepticizmu gali būti paremtas išankstinis nusistatymas.

– Patartina tiesiai šviesiai paklausti, kodėl įmonė yra susidariusi tokią neigiamą nuomonę: „Papasakokite, koks įvykis lėmė tokią jūsų nuomonę?“ arba „Atsižvelgiant į jūsų igytą patirtį šiuo atveju, kas visgi įvyko?“, „Ko tikėtės iš naujo darbuotojo?“, „Ką konkrečiai potencialus darbuotojas turi išmanyti, kad atitiktų jūsų lūkesčius?“

– Asmens požiūriu: Patartina aptarti kitas galimas pareigas ar atsakomybes ir pakartoti pasiūlymą; „Darbo ieškantis asmuo labai norėtų dirbti jūsų kompanijoje, yra labai motyvuotas ir kompetentingas.“

– Organizacijos požiūriu: Svarbu pateikti konkrečią informaciją apie darbo ieškantį asmenį: paminėti vardą, amžių, pabrėžti teigiamus asmenybės bruožus ir sugebėjimus.

– Kai kurios įmonės galvoja, jog nevyriausybinės ir kitos organizacijos negali pasiūlyti nieko vertingo; tokiu atveju tarpininkui patariama koncentruotis ir šnekėti apie darbo ieškantį asmenį – taip nukreipti pokalbį nuo sistemos ir pasakoti apie potencialaus darbuotojo sugebėjimus. Daug lengviau argumentuoti neigiamą nuostatą apie sistemą pabrėžiant, kad visgi šnekama apie žmones.

– Verta papasakoti apie lanksčią darbo rinką ir skirtingų darbo vietų paklausą.

– Kai kurios įmonės yra susidariusios išankstinę nuomonę apie laisvai samdomus darbuotojus. Dažniausia nuomonė, jog pastarieji nėra pakankamai fiziškai stiprūs, kad galėtų atlikti reikalaujamą darbą. Šiuo atveju tarpininkas neturėtų prieštarauti, tačiau paklausti apie konkrečias užduotis, sudarančias darbą. Jeigu potencialiu darbuotoju yra domimasi, tarpininkas taip pat galėtų pasiūlyti daugiau laiko nei įprasta skirti apmokymams.

– Žinoma, tarpininkas gali susidurti su situacija, kuomet įmonė visiškai nesidomi bendradarbiavimu. Tuomet padėkojama už pokalbį ir klausiama, ar būtų galima kreiptis į ją kitą kartą, kuomet randamas kandidatas, atitinkantis įmonės lūkesčius.

#### **Pavyzdys. Susitikimo organizavimas.**

*„Aš darau viską kas įmanoma, kad susitarčiau dėl susitikimo. Darau viską kas įmanoma, kad išvengčiau tik gyvenimo aprašymo išsiuntimo įmonei. Atsižvelgiant į mano patirtį, dažniausiai tai bendradarbiavimo pabaiga. Stengiuosi išvengti informacijos persiuntimo ir nukreipti pokalbį, teigdamas, jog įmonei yra verta susitikti su pačiu kandidatu.“*

*„Jau keletą kartų teko peržiūrėti nemokamų laikraščių publikuojamus darbo skelbimus, skambinti darbus siūlančioms įmonėms ir klausti, koks yra atsakas į skelbimą. Pasiteirauju, ar galėčiau susitarti dėl nieko neįpareigojančio susitikimo. Beveik visada dedu pastangas susitarti dėl neįpareigojančio susitikimo. Geriausia, jeigu kandidatas į siūlomą darbo vietą vyktų į susitikimą kartu. Kartą atvykome į susitikimą, kuris buvo gana neigiamas ir mano siūlomas kandidatas įmonės nesudomino. Įmonė įdarbino kitą asmenį, nors aš siūliau ir dar vieną kandidatą. Jeigu nebūčiau atvykęs į susitikimą su savo klientu, iš karto būčiau informavęs savo kolegas apie šią įstaigą.“*

#### **4. Stadija:**

##### **Susitarimas dėl susitikimo.**

Pagaliau sutarta dėl susitikimo. Tarpininkas gali sakyti:

„Kuomet tinkamiausias laikas susitikimui?“ Ir tęsti:

„Tai užtruks nuo 15 minučių iki 1 valandos, priklausomai nuo jūsų susidomėjimo.“

Tarpininkui gali prireikti pasitelkti žemiau pateiktus argumentus, kad sudomintų pašnekovą. Pačios įmonės nusprendžia, kas jas motyvuoja susitikti. Šios priežastys prioritetu tvarka yra išdėstytos žemiau, pradedant nuo dažniausiai vartintose priežasties:

1. Kompanijos jaučiasi socialiai atsakingos;
2. Galimybė trumpai neapmokamai praktikai, kuri suteikia galimybę stebėti darbuotoją prieš jį įdarbinant.
3. Darbo jėgos trūkumas.
4. Tarpininkas pasiūlė sukurti naujas darbo vietas, į kurių reikalingumą įmonė nebuvo anksčiau atkreipusi dėmesio.
5. Galimybė įdarbinti asmenį pusei darbo dienos ir išspręsti darbo jėgos trūkumą daliai užduočių.
6. Įdarbinimas gali būti finansiškai naudingas dėl nedidelių atlyginimų, t.y. įmonė gali mokėti mažesnę atlyginimą, taip pat kandidatas dirba keliomis valandomis daugiau nei jam priklauso.
7. Tarpininkas įdomiai ir patraukliai apibūdino ieškančio darbo asmens sugebėjimus.

Pasinaudojus šiais prioritetais, galima pateikti keletą stiprių argumentų, pavyzdžiui, paminėti įmonės socialinę atsakomybę ir pateikti darbo ieškančius asmenis kaip vertingus darbuotojus. Be to, galima paminėti svarbiausius įstatymus ir taisykles, pavyzdžiui, neapmokama praktika su išipareigojimu įdarbinti po praktikos laikotarpio – taip sukuriamas pagrindas tvirtam bendradarbiavimui bei sutaupomos lėšos.

Tarpininkas turi būti atsargus pristatydamas neapmokamą praktiką, kadangi kai kurios socialiai atsakingos įmonės mano, kad yra ne etiška pasiūlyti potencialiam darbuotojui praktiką, neturint galimybės vėliau jį įdarbinti. Šios įmonės įdarbina tik tokiais atvejais, kai yra tikros, kad jos darbo ieškantis asmuo yra tinkamas kandidatas. Pastarosioms įmonėms praktika yra paviršutiniškas bei neatsakingas veiksmas ir jos atsisako naudotis potencialaus darbuotojo neapmokama darbo jėga.

Kai kuriais atvejais sėkmingas rezultatas pasiekiamas, kai tarpininkas užmezga gerus santykius su įmone – tuomet jo argumentai tiksliau veikia ir sulaukia teigiamo atsako.

#### **5. Stadija.**

##### **Pokalbio užbaigimas.**

Šios stadijos metu tarpininkas užbaigia pokalbį, apibendrinamas, apie ką buvo šnekėta ir susitarta bei patvirtindamas susitikimo laiką

##### **Asmens požiūris.**

Veiksminga praktika – po susitikimo laišku išsiųsti ir darbo ieškančio asmens gyvenimo aprašymą. CV kopiją patartina atsinešti ir į patį susitikimą, kadangi dauguma kompanijų archyvuoja CV būsimoms laisvoms darbo vietoms, nepriklausomai nuo siūlomų pareigų.

Jeigu darbo ieškančio asmens gyvenimo aprašyme yra daug „skylių“ dėl bedarbystės, ligos, įskaitos ir panašiai, neverta slėpti šios informacijos, tačiau patartina būti atvirais ir sąžiningiems apie esamą situaciją. Telefoninio pokalbio metu darbo tarpininkas turėtų informuoti pašnekovą, kad darbo ieškantis asmuo nedalyvavo darbo rinkoje kažkurį laikotarpį ir teigiamai argumentuoti to priežastis. Pavyzdžiui, nors potencialus darbuotojas nedalyvavo darbo rinkoje dėl ligos ar bedarbystės, galbūt tuo metu jis lankė kursus, dalyvavo savano-

riškoje veikloje arba kitais būdais įgijo patirties, atitinkančios darbo rinkos poreikius. Jeigu gyvenimo aprašyme per daug „skylių“, tuomet neverta jo siųsti ar naudoti pokalbio metu.

### **Asmens ir organizacijos požiūris.**

Tarpininkas gali siųsti įvairią medžiagą įmonėms elektroniniu ar paprastuoju paštu, informuojančią apie įvairius pasiūlymus ar įstatymus, kuriuos įgyvendinant organizacija bendrautų su įmonėmis. Vertinga keletą šios informacinės medžiagos egzempliorių atsinešti ir į susitikimą.

## ***TRUMPAS SKAMBINIMO TELEFONU GIDAS TARPININKAMS***

Tau, kurio tikslas efektyviai susitikti su įmonėmis.

### **Keletas bendrų patarimų:**

- Gerai pasiruošti
- Kreipti dėmesį į savo kalbėjimo tempą
- Kalbėti aiškiai, entuziastingai ir su šypsena veide
- Nepamiršti pauzių – kartas nuo karto skaičiuoti 1,2,3 tam, kad liktų laiko apmąstymams ir pašnekovo komentarams
- Nepamiršti naudoti K klausimų (kas, ką, kaip ir kodėl)
- 80/20 taisyklė – klausyti 80% laiko ir kalbėti 20% laiko
- Naudotis savo įspūdžiu apie pašnekovą ir tinkamoje situacijoje naudoti humorą. Humorą panaikina daug barjerų, jeigu tinkamoje vietoje tinkamu laiku panaudojama viena iš humoro formų.

**Siek susitikimo ir nedaryk jokių sprendimų telefonu  
Susitarimas susitikti – 75% darbo.**

## **Prieš skambinant rekomenduojama atkreipti dėmesį į šias dvi lenteles**

### **„Pasiruošimas prieš skambinant“**

Šioje lentelėje rašoma su įmone, įstaiga susijusi ir tarpininko surinkta informacija, kuri gali būti reikalinga pokalbio metu.

Pavyzdžiui:

- Kuriai sričiai įmonė atstovauja?
- Kokius produktus/paslaugas įmonė siūlo?
- Kas yra kontaktinis asmuo?
- Kokioje situacijoje įmonė šiuo metu yra?
- Ar turima teigiamos, įdomios informacijos apie įmonę, kuria galima paskatinti pokalbį?

### **„Pokalbio atmintinė – ką aš kalbu?“**

Šioje lentelėje rašomos formuluotės ar sakiniai, kurie atitinka tarpininko asmeninį pokalbio stilių. Ypatingai naudinga lentelės dalis apie išankstinę nuomonę, kuria galima naudotis pokalbio metu. Kuo geriau pasiruošiama, tuo daugiau galimybių numatyti pateikiamą išankstinę nuomonę bei ją „apeiti“.

Pavyzdžiui:

- Jokio susidomėjimo arba netinkamas metas
- Ankstesnė neigiama patirtis
- Profesiniai sugebėjimai neatitinka įmonės lūkesčių
- Socialiniai ir asmeniniai ypatumai neatitinka įmonės lūkesčių

### ***PASIRUOŠIMAS PRIEŠ SKAMBINANT***

Įmonės, įstaigos pavadinimas

---

---

---

Kontaktinio asmens vardas ir telefono numeris

---

---

---

Informacija apie įmonę, kurią būtų galima naudoti pokalbio metu

---

---

---

Kokią naudą įmonei teiks bendradarbiavimas su tarpininku?

---

---

---

### **TRUMPAS GIDAS POKALBIUI TELEFONU – KĄ AŠ KALBU?**

Ši lentelė skirta motyvacijai, kokius sakinius galima naudoti

#### **Pokalbių telefonu sudaro 5 stadijos:**

##### **1. Pokalbio pradžios stadija**

##### **2. Elgesio analizė**

##### **3. Atsakas į neigiamas nuostatas**

##### **4. Sprendimo pasiūlymas**

##### **5. Pokalbio užbaigimas**

#### **1. Pokalbio pradžios stadija**

Užduotis: Pabaigus pokalbį su administratore ir jai perdavus skambutį, prisistatyk ir pristatyk savo vizito tikslą personalo vadovui.

– „Mano vardas yra \_\_\_\_\_. Aš skambinu iš \_\_\_\_\_. Tikiuosi, jog galėsite man padėti?“

– „Mano vardas yra \_\_\_\_\_. Aš skambinu iš \_\_\_\_\_. Norėčiau šnekėti su \_\_\_\_\_.“

– „Aš esu \_\_\_\_\_ ir skambinu iš \_\_\_\_\_. Man jus rekomendavo vienas iš jūsų kolegų (vardas \_\_\_\_\_ ir patarė, kad galėsite man padėti?“

– „Kaip minėjau, skambinu iš \_\_\_\_\_. Mūsų darbo tikslas yra padėti darbo ieškantiems asmenims sugrįžti į darbo rinką. Ar anksčiau naudojotės mūsų paslaugomis ieškant darbuotojų?“

– Norėčiau paklausti, ar galėsite man padėti. Skambinu kelių bendruomenės gyventojų vardu, kurie ieško veiklos. Ar esate anksčiau naudojęsi mūsų paslaugomis samdant darbuotojus?“

Jeigu personalo skyriaus atstovas šiuo metu neturi laiko arba jo pokalbis nedomina:

– „Kada galėčiau jums perskambinti?“

#### **2. Elgesio analizė**

Užduotis: Užduoti klausimus personalo darbuotojui, įmonės vadovui ir klausyti!

– „Pastebėjau, kad įmonei ieškote darbuotojų. Norėčiau sužinoti, kokie jūsų kriterijai darbo ieškantiems asmenims?“  
„Ar galėtumėte detaliau paminėti reikalavimus laisvai darbo vietai?“

– „Skambinu, nes norėčiau susitarti dėl susitikimo su jumis. Norėčiau papasakoti apie bendradarbiavimo su mumis naudą, kai kitą kartą nuspręsite pasinaudoti mūsų paslaugomis ieškodami naujų darbuotojų. Ar jus tai domintų?“

– „Esame anksčiau bendradarbiavę. Jūsų įmonėje dirbo XX ir YY. Ar jus domintų susitikimas su XX (vardas), kuris norėtų dirbti jūsų įmonėje, ir tarpininku?“

– „Jūsų interneto svetainėje radau informacijos ir skambinu vieno asmens vardu, kurį domina darbas jūsų įmonėje. Tai yra 37 metų Asta, profesija – seselė. Dėl kai kurių priežasčių Asta

sesele dirbti nebegali, tačiau jai patinka jūsų įmonė ir ji norėtų joje dirbti. Ar neprieštarautumėte, jeigu mes užsuksime į svečius, ir tuomet jūs galėsite pasišnekėti su Asta?“

### 3. Atsakas į neigiamas nuostatas

Užduotis: Argumentuoti neigiamą atsakymą, kurį pateikė pašnekovas.

Neturi laiko/ nesidomi:

„Manęs tai nedomina“

„Šiuo metu neturiu laiko“

– „Ar tai dėl to, kad šiuo metu jūs esate labai užsiėmęs?“

– „Puikiai suprantu, kad esate užsiėmęs. Iš tikrųjų labai smagu, kad esate užimtas. Galbūt galėčiau padėti surasti papildomos darbo jėgos?“

– „Iš tiesų, mano klausimas trumpas, neužims daug laiko. Kadangi šiuo metu esate labai užsiėmęs, galbūt papildoma darbo jėga galėtų sumažinti jūsų darbo krūvį?“

Jeigu pašnekovas visiškai nesidomi:

– „Kuomet būtų geriausias laikas jums perskambinti?“

Ankstesnė neigiama patirtis:

„Anksčiau esu turėjęs neigiamos patirties su neįgaliaisiais“

– „Tuomet atėjo metas teigiamai patirčiai. Kaip tik šiuo metu žinau darbo ieškančią asmenį, kuris, tikiu, pateisins jūsų lūkesčius. Ar jums pakaks vieno ar ieškote ir daugiau darbuotojų?“

– „Labai gaila tai girdėti, tačiau visgi kuo galėčiau padėti, kad šią neigiamą patirtį pakeisčiau teigiama?“

– „Suprantu, kad buvo problemų/turėjote neigiamos patirties, tačiau iš jūsų paminėtos informacijos manau, kad galiu pasiūlyti darbo ieškančią asmenį, kuris puikiai tiks jūsų įmonei

Profesiniai sugebėjimai neatitinka įmonės lūkesčių:

„Asmuo, apie kurį šnekate, neturi profesinių sugebėjimų, reikalingų mūsų įmonei.“

„Ten yra tik žmonės su problemomis, Nenorime turėti nieko bendro, nes jie visiškai nenori dirbti.“

– „Papasakokit, kas tokio pas jus atsitiko?“ arba „Šnekant apie šią patirtį, kurią paminėjote, kas visgi ją lėmė?“

– „Ko tikėtės iš naujų darbuotojų?“, „Kokie jūsų reikalavimai profesiniams gebėjimams, kurie atitiktų įmonės lūkesčius?“

– Galbūt galėtume atrasti kitą darbo vietą. Darbo ieškančias asmuo/ Asta labai norėtų dirbti jūsų įmonėje, yra motyvuota ir turi puikius sugebėjimus.“

Situacija, kurioje konstatuojama, kad jokių bendradarbiavimo galimybių nėra:

– Žinoma, puikiai suprantu. Bet kuriuo atveju, dėkui, kad išklausėte. Ar galėčiau paskambinti jums kitą kartą, kuomet galėsiu pasiūlyti potencialų darbuotoją, atitinkantį jūsų lūkesčius?“

Socialinės ir asmeninės ypatybės neatitinka įstaigos lūkesčių – (tik asmens požiūris)

– „Mūsų įmonė jo/jos negali priimti.“

– „Aš pastoviai stebėsiu jį/ją. Tai mano atsakomybė.“

– „Pabandom ir jeigu nepavyks – irgi nieko tokio. Tiesiog manau, kad turėtumėme jam/jai suteikti galimybę.“

### 4. Sprendimo pasiūlymas

Užduotis: Apibendrinti pokalbį ir patvirtinti susitikimo laiką.

– „Kuomet jums būtų tinkamas laikas susitikimui? Aš esu laisvas ateinančią savaitę antradienį ir ketvirtadienį.“ Ir pratęsti:

– „Jeigu nuspręsite, kad jūsų tai nedomina, susitikimas užtruks apie 15 minučių. Jeigu susidomėsite galimybe bendradarbiauti, susitikimas gali užtrukti iki 1 valandos.“

### 5. Pokalbio užbaigimas

Užduotis: Apibendrinti pokalbį ir patvirtinti susitikimo laiką.

– „Taigi, susitinkame ketvirtadienį, \_\_\_\_ dieną, \_\_\_\_\_ valandą.“

– „Taip pat atsiųsiu patvirtinimą elektroniniu paštu ir prisegsiu informaciją apie \_\_\_\_\_ (skelbimą į laisvą darbo vietą „Aston CV“, galimų potencialių darbuotojų CV bei kitą sutartą informaciją).“

#### *POKALBIO ATMINTINĖ – KĄ AŠ KALBU?*

Šias lenteles galima pildyti kiekvienam asmeniškai patogiu metu ir jose surašyti sakinius ar frazes, kurie duoda rezultatus.

#### 1. Pokalbio pradžios stadija.

Užduotis: pabaigus pokalbį su administratore ir jai perdavus skambutį, prisistatyk ir pristatyk savo vizito tikslą personalo vadovui.

---

---

---

#### 2. Elgesio analizė.

Užduotis: užduok klausimus kompanijai ir klausyk!

---

---

---

#### 3. Atremti neigiamas nuostatas.

Užduotis: argumentuok neigiamą atsakymą, kurį pateikė pašnekovas.

---

---

---

#### 4. Pasiūlyk sprendimą

Užduotis: susitark dėl susitikimo.

---

---

---

#### 5. Užbaik pokalbį

Užduotis: apibendrink pokalbį ir patvirtink susitikimo laiką.

---

---

---

#### 6. Asmeniniai pokalbio užrašai.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Priedas Nr. 3

### ĮMONĖS ĮVERTINIMAS

Įmonė Pavadinimas Kontaktai	xxx Draugystės g.xx; Kaunas www.xxx.lt
Veiklos sritis	TV selektorių gamintojas, lanksti paviršinio montažo technologija (SMT) ir rankinio surinkimo linijos
Įmonės atstovas, su kuriuo buvo kontaktuota Vardas Pavardė Kontaktai Pareigos	Direktoriaus padėjėja personalui
Tarpininkas, kuris kontaktavo su įmone Vardas Pavardė Tarpininkavimo data	Kristina Bumblauskaitė 2007 01 22
Įmonės dydis Keliuose miestuose yra įmonės filialai? Darbuotojų skaičius visoje įmonėje/Kaune	Kaunas 170
Įmonės struktūra/hierarcija Ar aiški struktūra (kas kam pavaldūs)? Kokios jos dalys? Kokio lygio darbuotojų daugiausia? Kaip vyksta bedravimas tarp struktūrinių lygių? (atvirai, tiesiogiai, kontaktuoja dažnai/retai)	Aiški Darbininkai, detalių surinkėjai Tiesiogiai tarp skyrių. Darbuotojai tiesiogiai pavaldūs darbų vadovams.
Motyvacinė sistema Kokia vyrauja motyvacinė sistema?	Atlyginimas: Mazgų surinkimo operacijos: bandomasis 2 mėn(800lt) paskui 1500lt („ant popieriaus“) Radijo detalių surinkimas, litavimas: bandomasis 1 mėn(750Lt), paskui 1000 Lt Darbo laikas 6.00-14.30 val.
Ar yra papildomos premijos?	–

Įmonės šventės, vakarėliai? Bendravimas tarp bendradarbių formalus/neformalus?	– –
Vadovavimas Įmonės vadovo vadovavimo stilius Liberalus/demokratinis/autoritarius/griežtas/ Bendradarbiaujantis Kiekvieną žmogų priima kaip lygiavertį?	
Konkrečių pareigų apibūdinamas Kokie reikalavimai žmogui, dirbančiam šioje darbo vietoje? Kokios veiklos atliekamos šioje pozicijoje?	Nuovokumas, greita reakcija, pirštų miklumas Elektroninių mazgų surinkimo operacijos; Radijo detalių surinkimo operacijos (konvejerinis darbas) Pavaldūs yra tos dienos technologui.
Pozicijos santykis su kitomis pozicijomis/ pavaldumas kitiems	
Stresas, įtampa, konfliktai Kaip dažnai pasitaiko stresinės situacijos? Su kuo jos dažniausiai susijusios? Kiek atsakomybės neša žmogus esantis konkrečioje pozicijoje. Kaip bendradarbiai padeda vienas kitam stresinėse situacijose? Kuo padeda?	Žmogus turi atlikti savo darbą, nes jei neatlieka savo darbo, gali streikuoti visa darbo eiga, kadangi viena darbo linija yra kovejerinis darbas. Su nespėjamu atlikti darbu Turi atlikti paskirtą darbą per tam tikrą laiką.
Darbdavio nuostatos į neįgaliuosius Ar įmonėje dirba neįgalūs asmenys?	Dirbo 4 kurtieji.
Darbuotojų nuostatos į neįgaliuosius	Neturi reikšmės ar žmogus su negalia, svarbu, kad atliktų savo darbą.
Aplinkos pritaikymas Pandusas/liftas/turėklai. Ar konkrečiai darbo vieta pritaikyta neįgaliajam?	Nieko nėra. Nelabai, nors apšvietimas geras, šilta, daug erdvės, daug tenka ploto vienam darbuotojui.

## Priedas Nr. 4

### TARPININKO KOMPETENCIJOS STRUKTŪRINĖS DALYS:

#### Žinios

##### Orientacija į:

- ✓ Profesinės reabilitacijos sistemos išmanymą;
- ✓ Socialinio darbo su neįgaliaisiais pagrindus;
- ✓ Ergonominis neįgaliųjų ugdymo pagrindus;
- ✓ Raidos ir sveikatos sutrikimus;
- ✓ Negalios sociologiją;
- ✓ Negalios psichologiją;
- ✓ Filosofijos pagrindus;
- ✓ Teisės pagrindus;
- ✓ Šiandieninės darbo rinkos ypatumus.

#### Įgūdžiai

##### Darbo vadovas turėtų:

- ✓ Gebėti organizuoti tarpininkavimo procesą;
- ✓ Didinti profesinės reabilitacijos proceso vertę ir tai įrodyti;
- ✓ Suvokti tarpininkavimo proceso esmę, prognozuoti kaitą;
- ✓ Ne tik išmanyti tarpininkavimo proceso etiką, bet ir gebėti ja remtis praktinėje veikloje;
- ✓ Nustatyti ir įvertinti kliento poreikius, problemas, realias galimybes;
- ✓ Gebėti kurti individualius profesinės karjeros planus;
- ✓ Bendradarbiauti su klientu ir jo šeimos nariais;
- ✓ Įvertinti socialinį kontekstą ir veikti atsižvelgiant į jį;
- ✓ Nustatyti ryšius tarp reiškinių, juos įvertinti ir jais naudotis;
- ✓ Užmegzti socialinius ryšius, reikalingus sėkmingam profesinės reabilitacijos procesui;
- ✓ Gebėti bendradarbiauti;

- ✓ Valdyti ir spręsti konfliktus tiek profesinės reabilitacijos procese, tiek kitose erdvėse, turinčiose įtakos procesui;
- ✓ Atstovauti klientą, apginti jo teises, interesus, poreikius;
- ✓ Gebėti kritiškai mąstyti, vertinti, reflektuoti, ieškoti sprendimų;
- ✓ Pasirinkti efektyvius veiklos metodus;
- ✓ Gebėti naudotis informacinėmis technologijomis;
- ✓ Būti empatišku.

#### Požiūriai

##### Svarbu:

- ✓ Į klientą žiūrėti kaip lygiavertį partnerį;
- ✓ Tikėti savo darbo prasmingumu;
- ✓ Vengti išnaudojimo;
- ✓ Remtis intuicija;
- ✓ Būti nešališku.

#### Vertybės

##### Dominuoja:

- ✓ Humanistinės;
- ✓ Remiasi egzistencializmo, pragmatizmo idėjomis, jas sėkmingai derina;
- ✓ Pripažįsta individo vertę;
- ✓ Saugo asmens orumą;
- ✓ Tiki abipusiu dalyvavimu.

#### Motyvacija

##### Aktualu:

- ✓ Noras atlikti darbo vadovo pareigas;
- ✓ Noras tobulėti;
- ✓ Prisiimti atsakomybę.

Emocijas

Darbo vadovui būdinga:

- ✓ Asmeninis pasitenkinimas savo darbu;
- ✓ Emocinis stabilitātas;
- ✓ Užjauta;
- ✓ Optimizmas.