



## Lekcija 4: PRUŽANJE PODRŠKE SNAGAMA I KLJUČNIM KOMPETENCIJAMA ZAPOSLENIH SA PSA

Kako osobe sa autizmom prelaze u odraslo doba, važno je pronaći vredne i značajne mogućnosti zasnovane na specifičnim potrebama i interesovanjima svakog pojedinca. Raspon nivoa veština i izazova u ponašanju koji su povezani sa autizmom zahtevaju širok spektar mogućnosti i podrške. Idealno bi bilo da se svi aspekti njihovih potreba zadovoljavaju u okviru ovih programa, uključujući pružanje iskustava koja ih vode ka sticanju zaposlenja. U zajednici koja se bavi tretmanom ometenosti, postoji snažan naglasak na obezbeđivanju zaposlenja za sve pojedince sa intelektualnom ometenošću, uključujući i one sa PSA. Za pojedince sa PSA širok spektar aranžmana za zapošljavanje može biti uspešan. Veliki napredak je postignut u integraciji preferencija u izbor radnih zadataka i okruženja. Pored toga, kreativni rasporedi, podrška i aranžmani mogu povećati uspeh u zapošljavanju. Poslodavci se sve više obrazuju, kako o potrebama pojedinaca sa PSA, tako i o njihovom potencijalnom doprinosu na radnom mestu.

### RAZVOJ KOMPETENCIJA ZAPOSLENIH SA PSA

Kako početi:

- Ciljevi treba da budu jasni i nedvosmisleni
- Cilj razvoja kompetencija treba da bude izazovan za zaposlenog i njegovo postizanje treba da predstavlja izvor zadovoljstva,
- Realizacija cilja je povezana sa ostvarivanjem drugih koristi,
- Ciljevi su podeljeni u faze, čija se realizacija kontroliše, a zaposleni dobija povratnu informaciju o efektu kontrole.



## TEHNIKE ORGANIZACIONOG RAZVOJA

- testiranje preduzetih radnji koje se sastoje od sistematskog prikupljanja i analize informacija o procesima, dijagnostikovanja izvršenja zadataka i, na osnovu toga, modifikacije naknadnih radnji,
- analiza putem povratne sprege, koja je proširenje proučavanja preduzetih radnji prilagođavanjem trenutnih radnji sa rezultatima dijagnoze,
- organizacione intervencije koje uključuju spoljne stručnjake koji proučavaju i predlažu promene u organizaciji,
- konsultacija procesa koji uključuje detaljnu analizu i objašnjenje trenutnog stanja stvari i predviđanje budućih dešavanja,
- “team building” je aktivnost koja ima za cilj povećanje efikasnosti različitih timova u organizaciji, kako onih koji su zasnovani na zadacima, tako i onih koji se odvijaju uz učešće i nadređenih i podređenih,
- rešavanje konflikata unutar i među grupama kroz vođene sastanke i diskusije među članovima organizacije (npr. tehnike kao što su sastanci za razvoj organizacije, razmena slika),
- obuka osetljivosti fokusirana na učenje iz interakcija i evoluciju dinamike grupnih procesa.

## UPRAVLJANJE KOMPETENCIJAMA ZAPOSLENIH

- Identifikovanje profila potrebnih kompetencija u organizaciji.
- Utvrđivanje kompetencija koje stvarno poseduju zaposleni.
- Identifikacija nedostajućih i viška kompetencija.
- Poboljšanje „ravnoteže kompetencija“ kroz raspodelu zaposlenih, obuku, selekciju ili angažovanje spoljnih saradnika.



- Otpuštanje zaposlenih sa suvišnim kompetencijama.

Krugovi kvaliteta/mape kompetencija su jedan od načina korišćenja kreativnih sposobnosti zaposlenih. U okviru krugova kvaliteta, zaposleni se redovno sastaju u malim grupama (od nekoliko ljudi). Tokom ovih sastanaka razgovara se o različitim aspektima rada i razvijaju se nove ideje.

Mapiranje kompetencija je proces identifikacije specifičnih veština, znanja, sposobnosti i ponašanja potrebnih za efikasan rad u određenom zanatu, profesiji ili radnom mestu. Mape kompetencija se često nazivaju profilima kompetencija ili profilima veština.

- Krugovi kvaliteta daju mogućnost zaposlenima da iskoriste i prošire svoja znanja, da predstave individualne percepcije problema i ideja, da ih motivišu na razmišljanje o racionalizaciji načina i alata obavljanja posla.
- Krugovi kvaliteta povećavaju zadovoljstvo poslom, doprinose rastu samopouzdanja i samopoštovanja i omogućavaju zadovoljenje potrebe za samoispunjenjem.

## STRATEGIJA USPEHA

Podrška, ili nedostatak iste, neposrednog nadređenog može učiniti posao osobi sa PSA lakšim ili nemogućim. Koristan menadžer koji jasno komunicira može osobu sa PSA učiniti vrednim članom tima na stalnoj osnovi. Rad sa osobama sa PSA takođe može biti koristan za nadređene. Menadžeri koji su shvatili poteškoće u komunikaciji sa kojima se suočavaju zaposleni sa PSA kažu da su često, kao rezultat toga, naučili da efikasnije komuniciraju sa celim timom.

Saveti za efikasnu komunikaciju

Sledeći saveti su osmišljeni da pomognu menadžerima da prenesu uputstva zaposlenima sa PSA, dajući im uverenje da će informacije biti dobro shvaćene i da će imati najbolji mogući uticaj na zaposlenog:



- Ne pretpostavljajte

Skloni smo da određene stvari uzimamo zdravo za gotovo za svakoga. Rukovodilac treba da informiše o svakom koraku u postupku bez ikakvih pretpostavki o znanju zaposlenog. Trebalo bi da ga pita ima li kakvih nedoumica.

- Pitajte direktno

Za osobe sa PSA, indirektan način komunikacije nije od velike pomoći. One mnogo bolje razumeju direktne komande Na primer: "Ostanite dok ne završite pranje sudova."

- Budite precizni

Kada dajemo uputstva ili dajemo objašnjenja, dobra je ideja da to uradimo precizno i da budemo konkretni u pogledu naših zahteva.

Na primer, bolje je reći: "Možete li da odštampate ovaj dokument tri puta i donesete kopije Natali, Tedu i Kerolajn?"

- Izbegavajte figurative izjave

Obično osoba sa PSA shvata izjave drugih veoma bukvalno. Ako menadžer kaže „vraćam se za minut“, osoba sa PSA može gledati na sat i očekivati njegov povratak tačno za minut. Možda joj uopšte nije očigledno da se izraz „minut“ obično koristi za kratak vremenski period.

- Navedite puno detalja

Ljudi sa PSA moraju dobro da istraže temu pre nego što mogu biti sposobni da generalizuju. Detaljno objašnjenje zadatka ili situacije pomoći će im da shvate šta se od njih traži. Što više detalja menadžer pruži, zaposleni će bolje razumeti zadatak i lakše će ga izvršiti. Međutim, navedite samo informacije koje su direktno povezane sa zadatkom.



- Pokażite poštowanie

Većina ljudi sa PSA ima prosečan ili natprosečan nivo inteligencije. Uvek ih treba poštovati i tretirati kao nezavisne i odrasle. Na primer, nije pristojno razgovarati sa njima na spor i glasan način snishodljivim tonom.

- Hvatajte beleške

Dobra je ideja podržati usmena uputstva pisanim uputstvima. Slike ili simboli takođe mogu biti od pomoći, u zavisnosti od sposobnosti osobe.

- Proverite da li su vas razumeli

Menadžeri mogu zamoliti osobe sa PSA da ponove ono što su čule kako bi proverili da li su sve informacije dobro shvaćene. Možda će biti potrebno postepeno pojašnjavati uputstvo sve dok se nadređeni ne uveri da je zaposleni sve ispravno razumeo. Jednom kada osoba sa PSA nauči zadatak, on ili ona će ga obavljati dosledno i besprekorno.

Najvažnija pravila komunikacije

Ukratko, komunikacija bi trebalo da bude:

- lišena pretpostavki,
- direktna,
- precizna,
- jednostavna - izbegavajte figurativne izjave,
- detaljna,
- uz iskazivanje poštovanja,



- pojačana pisanom komunikacijom,
- primljena k znanju

Najvažnija pravila za dodeljivanje zadataka

Prilikom dodeljivanja zadatka, menadžer treba da:

- objasni svrhu zadatka,
- objasni sve faze izvršavanja zadatka,
- navede očekivani rezultat ili finalni proizvod,
- informiše o očekivanom kvalitetu,
- odredi vremenski interval za završetak zadatka,
- proveri da li je osoba razumele uputstvo.
- bude jasan - ponekad je korisno ne samo razgovarati, već i zapisati neke stvari,
- zapamtite da vaš kolega sa PSA možda ne zna kada se šalite i kada ste sarkastični, a kada ste ozbiljni (što ne znači da on nema smisla za humor),
- bude precizan - na primer, kada tražite od svog kolege da izvrši zadatak ili prikupi neke informacije, obavezno navedite šta tačno očekujete,
- zapamtite da se stvari koje kažete mogu tumačiti bukvalno i da nejasne i dvosmislene informacije mogu izazvati nelagodnost i nesporazum,
- zapamtite da elementi neverbalne komunikacije, kao što su gestovi i izrazi lica, mogu proći neprimećeni ili ne u potpunosti shvaćeni,



- dajte jasnu povratnu informaciju - na primer, iskreno obavestite svog kolegu ako mislite da je nepotrebno potrošio previše vremena na proveru dela rečenice,
- ne zaboravite da date pozitivnu povratnu informaciju kada osoba sa Aspergerovim sindromom radi dobro - to možda nije očigledno za njega ili nju,
- zapamtite da autizam može sprečiti vašeg kolegu da razume dinamiku tima ili "nepisana" pravila na radnom mestu. Na primer, ćaskanje sa kolegama tokom pauza koštaju ga više energije nego vas. Ipak, zapamtite da mnogi ljudi sa Aspergerovim sindromom žele da imaju društveni život i uživaju u interakciji sa drugima.

#### Ključna pravila za menadžere

Kako biste osigurali da zaposleni sa PSA mogu efikasno obavljati svoje dužnosti:

- jasno definiše pravila ponašanja na radnom mestu,
- uvodite nove zadatke na strukturiran način,
- koristite pisana ili grafička uputstva,
- obezbedite liste najvažnijih zadataka i dnevne ili nedeljne rasporede,
- svaku promenu u načinu rada najavite sa obrazloženjem i adekvatnom pripremom,
- pažljivo nadgledajte zaposlenog tokom početnog perioda,
- dajte česte i trenutne povratne informacije,
- budite dosledni u ophođenju sa zaposlenim.