

Expertní posudek k výsledkům projektu „Standardy diverzitní komunikace na pracovišti“

Úvod

Standardy diverzitní komunikace jsou výsledkem projektu OPLZZ „Sociální pilíř konceptu společenské odpovědnosti firem (CSR), ve vztahu k zaměstnanosti OZP na volném trhu práce“. Realizátorem projektu bylo Centrum vizualizace a interaktivity vzdělávání s.r.o., Bohumínská 788/61, 710 00 Ostrava – Slezská Ostrava. Autory standardů jsou ing. Pavel Löffemann a ing. Tomáš Sokolovský.

Součástí výsledné publikace je DVD s krátkými spoty, které vizuálně dokumentují jednotlivé problémy při komunikaci s osobami se zdravotním postižením na volném trhu práce.

Publikace Standardy diverzitní komunikace na pracovišti je rozdělena do dvou kapitol. První kapitola plasticky, na jednotlivých upravených příkladech z praxe, ukazuje postupné kroky při rozhodnutí zaměstnavatele zaměstnávat OZP, výběru vhodného pracovníka se zdravotním postižením, seznámení s pracovním kolektivem až po následnou kontrolu fungování principu diverzitní komunikace.

Druhá kapitola shrnuje základní zásady komunikace s osobami dle jednotlivých druhů zdravotního postižení. Jedná se o osoby s poruchami sluchu, s tělesným postižením a se zrakovým postižením. Součástí druhé kapitoly je také odborný popis různých rozsahů zdravotních postižení uvedených skupin.

Expertní posudek, kapitola 1.

Úvodní pasáž první kapitoly publikace a DVD plasticky a celkem věrohodně ukazuje pragmatický přístup managementu firmy k problematice zaměstnávání OZP. Velmi správně jsou ukázány chyby v přístupu vedení managementu firmy, který bez kvalifikované analýzy, se chce svést na mediální zájmu zaměstnávání OZP. Úplně chybná je úvaha ředitele o tom, že by mohli zaměstnat například nevidomého, a to bez znalosti problematiky zrakového postižení. Obdobně nekvalifikovaně působí vyjádření k platu takového zaměstnance. Tito lidé si vůbec neuvědomují, že úvaha nižšího platu pro OZP, protože je příjemcem invalidního důchodu, je nepřijatelná, diskriminační a v rozporu nejen s ústavou, ale i mezinárodními úmluvami a dalšími zákony.

V publikaci je řada dalších diskriminujících představ, aniž by si to management vůbec připouštěl. Úvaha o vděčnosti OZP, že může pracovat, a tudíž bude pracovat za horších podmínek, je zcela lichá a není pravdivá. Úvodní pasáž správně ukazuje na diskriminující prvky, ale neřeší a nezabývá se základním problémem. ***Základním požadavkem nediskriminace je, že osoby se zdravotním postižením budou mít zcela rovné podmínky při výběrovém řízení na uvolněné pracovní místo. To znamená, že management by neměl uvažovat v tom směru, že je potřeba v rámci společenské odpovědnosti firem zaměstnávat***

OZP. Měl by správně na uvolněné místo ve výběrovém řízení zcela rovnoprávně posuzovat schopnosti OZP, zastávat konkrétní pracovní pozici. Pokud tato osoba přesvědčí svými schopnostmi, že je schopna zastávat uvedenou pracovní pozici, měl by management, po komunikaci s takovou osobou a ve spolupráci s ní, vytvořit vyhovující podmínky k jejímu zaměstnání.

Tento přístup však předpokládá obecnou znalost problematiky OZP, znalost komunikace s jednotlivými druhy zdravotního postižení a orientaci v základních požadavcích na přístupné prostředí. Tyto znalosti by měly být součástí pravidelného školení, především personalistů takových zaměstnavatelů. Pokud nejsou, pak samozřejmě je velmi obtížné ad hoc zaměstnat osobu s nějakým druhem zdravotního postižení. Ve výhodě jsou ty firmy, které již mají zkušenosti se zaměstnáváním OZP a vedení těchto firem má představu o nezbytných parametrech přístupného prostředí a komunikaci s OZP v rámci pracovního kolektivu. Z tohoto důvodu by bylo žádoucí, aby všichni zaměstnavatelé nad určitý počet pracovníků, byli seznamováni s problematikou OZP. Vhodnou formu vidím například i v tom, že v rámci setkávání zaměstnanců na různých školeních, které firmy uskutečňují, budou zvány osoby se zdravotním postižením, které dlouhodobě pracují, mají pracovní návyky a jsou schopny sdělit zaměstnavatelům, jaké mají ony konkrétní požadavky na přístupné prostředí a komunikaci. Takto by mohli být zváni pracovníci s různými druhy zdravotního postižení. Myslím si, že přímá komunikace s lidmi se zdravotním postižením je ten nejlepší prostředek k odbourávání různých zkreslených představ. Je také nezbytné ukázat, že osoby se zdravotním postižením mají stejné schopnosti uspět, a že v zásadě tou skutečnou překážkou není jejich zdravotní postižení, ale nevyhovující prostředí.

Jednotlivé kroky přijímacích pohovorů a výběrových řízení považuji za poněkud nadsazené. Možná, že se jedná o záměr realizátorů projektu, aby byly zřejmější chyby v komunikaci. Přesto se domnívám, že opakovaná věta o možnosti vyplácení nižší mzdy, vzhledem k pobírání invalidního důchodu, není zcela standardní postup. Nemám osobně takové zkušenosti, že by se to standardně stávalo. Nižší mzdy jsou obecně u zaměstnavatelů, zaměstnávajících více jak 50 % OZP, ale to není z důvodu mzdové diskriminace, ale je tomu tak z důvodu velmi nízké produktivity práce na těchto pracovištích, nedostatku zakázek, nekvalifikované práce a podobně. Pokud jde o standardní pracoviště na volném trhu práce, domnívám se, že tento aspekt není motivací k zaměstnávání OZP. Právní vědomí, že zaměstnanci na určité pracovní pozici přísluší tabulkový plat bez ohledu na další dávky, je obecně akceptované.

Naopak bych zdůraznil mimovolné poznámky, které jednotliví pracovníci personálního odboru si říkají mezi sebou, pokud se domnívají, že osoba se zdravotním postižením je nemůže slyšet. Občas lze zaslechnout i slova nemístného soucitu nebo poznámku, že je lepší nežít, nežli být určitým způsobem těžce zdravotně postižený. V jedné ukázce v komunikaci osob se zrakovým postižením je tato věta uvedená. Domnívám se, že takovéto myšlení přetrvává u značného procenta populace. Proto je důležité ukazovat na konkrétních příkladech samostatný život lidí s různým zdravotním postižením.

U vstupních rozhovorů část 1.3.2. pohovor s osobou na vozíku chybí vlastní přijímací pohovor, ačkoliv u ostatních druhů zdravotního postižení (osoby s poruchou zraku a sluchu) je vstupní rozhovor uveden. V ukázce je pouze upozornění, že budou k dispozici vhodné prostory pro pohovory. I u lidí na vozíku dochází k chybné komunikaci, a to především výškový nesoulad, příliš blízkým postoj k osobě na vozíku, nemožnost dostat se ke stolu, podávání rukou a podobně. Domnívám se, že tato pasáž by měla být z hlediska filmové ukázky lépe propracovaná. V kapitole třetí, která se zabývá oznámením nižšímu managementu, že do firmy nastoupí nový spolupracovník, který je se zdravotním postižením, jsou chyby uvedeny správně. Samozřejmě, že nevidomý člověk je stejně frustrován, pokud by pracoval někde o samotě v místnosti bez přirozeného osvětlení, jako jiný člověk. Důležitý je také aspekt určité bezpečnosti, který není v příručce uveden. Osoba s jakýmkoliv postižením si obtížněji sežene pomoc v případě nenadálé situace – požár, elektrický výboj a podobně. Dokonce nemusí včas odhalit určité nebezpečí, to se týká především osob neslyšících a osob nevidomých. U osob s tělesným postižením pak hrozí, že nedokážou adekvátně čelit určitému nebezpečí. Proto je žádoucí a správné, aby tito lidé pracovali ve standardním pracovním kolektivu.

Část 1. 5., která se zabývá uvedením nového pracovníka se zdravotním postižením na pracoviště, řeší tyto situace pouze z hlediska osoby neslyšící a nevidomé. Není vůbec zřejmé, proč není tato situace ukázána i u osoby s tělesným postižením. Je sice pravda, že tato osoba má zpravidla menší komunikační bariéry, na druhé straně potřebuje podstatně více prostoru, což může působit v řadě pracovních kolektivů mnoho nesrovnalostí a problémů. Je také důležité upozornit na to, že spolupracovníci osob se zdravotním postižením by měli být předem připraveni na to, že v určitých situacích bude nezbytná jejich, alespoň minimální pomoc těmto osobám. Neměla by to být pravidelná a častá pomoc. Mám na mysli určitou lidskou sounáležitost, kdy prostě je zřejmé, že v konkrétní situaci potřebuje osoba neslyšící, nevidomá či s tělesným postižením nějakou okamžitou pomoc. Samozřejmě, že je důležité, aby osoba se zdravotním postižením si uměla sama o takovou pomoc říci. V žádném případě by to nemělo být tak, že ostatní spolupracovníci by pomoc nabízeli sami od sebe, anebo osoby se zdravotním postižením „hlídali“.

Pokud pracovní kolektiv má být opravdu funkční, tak se předpokládá, že uvnitř fungují kolegiální vztahy a vzájemně si v určitých chvílích pracovníci navzájem vypomohou. Samozřejmě, že je to vždy o kvalitě pracovního týmu a o sociální inteligenci. Může se ukázat, že i osoba se zdravotním postižením může v některých oblastech kolegům být nápomocna. V úvodní části se uvádí, že přítomnost osoby se zdravotním postižením může být důležitá z hlediska kreativity, přičemž tato myšlenka není dále rozvinuta, což je nepochybně chyba. Nemyslím si, že tato kreativnost přichází ve spojitosti se zdravotním postižením. Možná, že ukáže ostatním spolupracovníkům, že i s handicapem se dá normálně žít a pracovat, ale nemyslím si, že lidé se zdravotním postižením mají lepší či horší vlastnosti či schopnosti než ostatní populace.

V části 1. 6., která se zabývá průběžnou kontrolou fungování principů diverzifikační komunikace vůči pracovníkovi se zdravotním postižením na jeho pracovišti, je správně uvedeno, že je nezbytné, aby byla průběžná kontrola dodržování diverzifikační komunikace byla pravidelně

vyhodnocována. Lze pochopit, že uvedené příklady průběžné kontroly diverzifikační komunikace jsou především směřovány víceméně do výrobního podniku, přesto se domnívám, že nejdůležitějším parametrem je bod „jak se projevuje přítomnost OZP v oblasti mezilidských vztahů na pracovišti...“. Myslím si, že to je klíčový bod, který v zásadě ukazuje míru včlenění zaměstnance se zdravotním postižením do pracovního kolektivu a ukazuje také, že takový pracovník se stal rovnoprávným členem svých kolegů. Myslím si, že to je zásadní věc. Samozřejmě, že z hlediska fungování podniku jsou důležité ekonomické parametry zaměstnávání OZP, ale ty považuji za samozřejmé a nejsou zaměřeny jenom na pracovníka se zdravotním postižením, ale týkají se všech pracovníků bez rozdílu. I osoba bez zdravotního postižení může narušovat činnost pracovního kolektivu a neplnit ekonomické parametry.

Kapitola 1 je nepochybně velmi důležitý manuál pro rozhodnutí zaměstnavatele na volném trhu práce k přijetí OZP do pracovního kolektivu, vytipování vhodného pracovníka v průběhu výběrového řízení, jeho představení kolektivu, jeho uvedení na pracoviště a jeho zapracování. Záměrem realizátorů projektu bylo pravděpodobně malinko nadsadit filmové ukázky tak, aby byly zřejmější jednotlivé chyby, kterých se představitelé managementu zaměstnavatele dopouštěli v komunikaci s osobami se zdravotním postižením.

Nemohu si odpustit jednu zásadní připomínku, a to je skutečnost, že v kapitole je podstatně více věnováno času osobám s poruchami sluchu a zraku a méně času je věnováno osobám s tělesným postižením. Tělesné postižení je zde redukováno pouze na vozíčkáře. Je třeba si uvědomit jednotlivé disproporce různých druhů zdravotních postižení. Publikace správně uvádí počet osob s poruchami zraku a počet osob prakticky nevidomých. Osob se sluchovým postižením je v ČR něco přes 60 tisíc, přičemž velká část těchto lidí je již v seniorském věku, a tudíž nejsou potencionálními uchazeči o zaměstnání. Zdaleka největší skupinou jsou osoby s tělesným postižením, a to i v produktivním věku. Osoby na vozících tvoří minoritu mezi osobami s tělesným postižením, je jich přibližně 30 tisíc, ale pokud mluvíme o lidech v produktivním věku, je jich podstatně méně. Proto bych doporučoval, aby další případné projekty tohoto zaměření, se více zabývaly také osobami s tělesným postižením, a to nejen vozíčkářů.

Ve společnosti panuje takové obecné klišé, že pod osobou se zdravotním postižením si lidé nejčastěji představují osobu nevidomou, člověka na invalidním vozíku a případně člověka s amputací. Zdá se mi, že realizátoři projektu se trochu tomuto obecnému klišé přizpůsobili. Přesto považuji kapitolu za velmi kvalitní, jako základ dalšího rozvíjení tématu diverzity komunikace s osobami se zdravotním postižením na volném trhu práce.

Expertní posudek, kapitola 2.

Kapitola se zabývá obecnými zásadami diverzifikační komunikace a správné pomoci OZP. Jsou zde shrnuty základní poznatky jednotlivých druhů zdravotního postižení, tedy poruchami sluchu, tělesným postižením a poruchami zraku. Dále je v kapitole podrobný popis překážek v komunikaci jednotlivých zdravotních postižení, kompenzačních a komunikačních pomůcek. Obecné zásady se soustředí na osoby se sluchovým postižením, osoby s tělesným postižením a osoby se zrakovým postižením.

Největší část druhé kapitoly je věnována komunikaci a správné pomoci osobám se sluchovým postižením. Lze pochopit snahu realizátorů projektu, že se snaží velmi podrobně rozdělit osoby se sluchovým postižením podle rozsahu postižení a také období, kdy toto postižení bylo získáno. Je velký rozdíl mezi neslyšícími osobami (prelingválně neslyšící), to je ztrátě sluchu v období před rozvojem mluvené řeči a lidmi ohluchlými (postlingválně neslyšící), u kterých došlo ke ztrátě sluchu v období po rozvinutí mluvené řeči nebo v dospělosti. Zdá se mi však, že především klasifikace sluchových vad je příliš odborné téma, které dle mého názoru není důležité při komunikaci v rámci zaměstnávání osob s poruchami sluchu. Chápu, že realizátoři projektu věnují největší část druhé kapitoly právě sluchovému postižení, neboť sluchem přijímáme nejvíce informací a ztráta sluchu je největší bariérou v komunikaci v lidském společenství. Je zřejmé, že realizátoři jsou si tyto skutečnosti dobře vědomi. Přesto se domnívám, že především ve vztahu k velmi početné komunitě osob s tělesným postižením a různosti jejich postižení se domnívám, že jednotlivé části kapitoly 2 nejsou ve vyrovnaných proporcích.

Závěr

I přes drobné výhrady považuji publikaci za velmi kvalitní a pro zaměstnavatele přínosnou. Získají přístupnou formou základní poznatky v komunikaci na pracovišti s lidmi se sluchovým, tělesným a zrakovým postižením. Ukázky chybného způsobu jednání jsou srozumitelné až didaktické, ale to není chyba. Do budoucna bych doporučil publikaci rozšířit například o skupinu lidí s lehkým mentálním postižením či lidí s autismem, kteří jsou schopni být normálně začleněni v pracovním prostředí, ale potřebují specifický způsob komunikace. Těchto lidí je zaměstnáno poměrně hodně, protože zpravidla nepotřebují zvláštní úpravu prostředí a ani zvláštní kompenzační pomůcky. Lidé s lehkým mentálním postižením se uplatní především v obslužných profesích a často jsou předmětem určité šikany a podobně. Je nepochybné, že realizace projektu přispěla k zlepšení diverzifikační komunikace na pracovištích a je dobrým základem pro prohlubování tohoto tématu.

V Praze 7. 8. 2015

Zpracoval: Mgr. Václav Krása
Předseda NRZP ČR