

WYCIĄG Z RAPORTU

„PRACA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI
W SEKTORZE PUBLICZNYM NA PRZYKŁADZIE
URZĘDU M. ST. WARSZAWY”



Październik, 2021

Wyciąg z raportu z badań w projekcie „Equal chances – equal work” (Równe szanse – równa praca)



Projekt „Equal chances – equal work” jest współfinansowany przez Norwegię z Funduszy Norweskich 2014-2021 w ramach programu „Social Dialogue – Decent Work”.

Projekt „Equal chances – Equal work (Równe szanse – Równa praca)” realizowany jest od sierpnia 2020 roku do października 2022.

Projekt realizują Urząd m.st. Warszawy w partnerstwie z Fundacją Aktywizacja.

Urząd m.st. Warszawy w projekcie reprezentują dwa biura: Biuro Pomocy i Projektów Społecznych oraz Biuro Kadr i Szkoleń.

Projekt jest współfinansowany przez Norwegię z Funduszy Norweskich.



Projekt „Equal chances – equal work” jest współfinansowany przez Norwegię z Funduszy Norweskich 2014-2021 w ramach programu „Social Dialogue – Decent Work”.

Wprowadzenie

Opracowanie jest wyciągiem z raportu z badań „Praca osób z niepełnosprawnościami w sektorze publicznym na przykładzie Urzędu m.st. Warszawy”.

Realizacja i opracowanie raportu z badań:

Fundacja Aktywizacja

Zespół badawczy:

Sylwia Daniłowska, Aleksandra Tatko, Agnieszka Zawadzka, Przemysław Kozak, Piotr Stronkowski, Dariusz Gosk, Sebastian Czech

Współpraca:

Piotr Kowalski, Aleksander Waszkielewicz

Konsultacje:

Biuro Pomocy i Projektów Społecznych oraz Biuro Kadr i Szkoleń Urzędu m.st. Warszawy

Obsługa techniczna badania ilościowego:

Wydział Badań i Analiz Biura Strategii i Analiz Urzędu m. st. Warszawy

Opracowanie person:

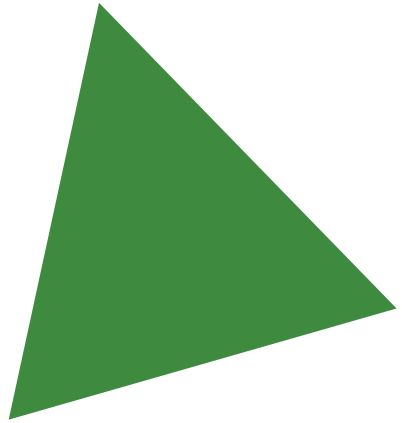
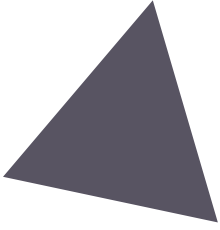
Iwona Przybyła, Biuro Kadr i Szkoleń UM

Opracowanie graficzne:

Marcin Grant, Małgorzata Twardochleb

Publikacja bezpłatna: ISBN 978-83-64734-15-1

Warszawa, 2021



Spis treści

O badaniach i metodologii	9
Cele projektu „Equal chances – equal work”	9
Kontekst demograficzny opracowania	9
Kontekst społeczny	9
Diagnoza sytuacji	10
Grupy badawcze o szczególnym znaczeniu	10
Diagnoza sytuacji	11
Wyniki badań	12
Badanie ankietowe	12
Wyniki dotyczące pracowników z niepełnosprawnościami w urzędzie	12
Mocne strony	12
Obszary do poprawy	13
Badania fokusowe	13
Wyniki	13
Badania audytowe	14
Wyniki	14
Wnioski, przykłady i rekomendacje	14
Wnioski	16
Obszary, których dotyczą wnioski	16
Obszar rekrutacji	16

Obszar adaptacji	17
Obszar dostosowania stanowiska	17
Obszar zatrudniania	18
Obszar rozwoju	19
Doradztwo	19
Kadra menadżerska	20
Kultura organizacyjna	20
Na przykładzie	22
Perspektywa pracowników urzędu	22
Poznajcie perspektywę pracowników urzędu	22
Poznajcie Jacka	23
Perspektywa pracownika	23
Poznajcie Anię	26
Perspektywa pracowniczki z niepełnosprawnościami	26
Poznajcie Basię	29
Perspektywa przedstawicielki kadry menadżerskiej	29
Rekomendacje	31
Rekomendowane obszary	31
Rekomendacje z obszaru rekrutacji	31
Rekomendacje z obszaru adaptacji	32
Rekomendacje z obszaru dostosowania stanowiska pracy	32
Rekomendacje z obszaru zatrudniania	32
Rekomendacje z obszaru rozwoju zawodowego	32
Rekomendacje z obszaru utworzenia punktu doradczego	33

O badaniach i metodologii

Cele projektu „Equal chances – equal work”

- wyrównywanie szans osób z niepełnosprawnościami w procesie rekrutacji,
- wyposażenie zespołu pracowniczego urzędu w kompetencje współpracy z osobami z niepełnosprawnościami oraz zarządzanie zespołami różnorodnymi w sposób zapewniający równe szanse,
- wykorzystanie potencjału i zagwarantowanie warunków pracy w sposób uwzględniający specyficzne potrzeby i możliwości wynikające z niepełnosprawności.

Kontekst demograficzny opracowania

Wg Światowej Organizacji Zdrowia 15% ludzi na świecie to osoby z niepełnosprawnościami -1,2 mld.

W Polsce jest to ok 12,2% ludzi – 4,7 mln.

Dane te nie są doszacowane, gdyż wynikają z różnych definicji niepełnosprawności (np. czy jest to społeczna definicja niepełnosprawności czy definicja oparta o społeczny model niepełnosprawności).

Kontekst społeczny

Sytuacja osób z niepełnosprawnościami jest uregulowana w prawie międzynarodowym. Odnoszą się do niej dwa dokumenty:

- **Konwencja ONZ** o Prawach Osób Niepełnosprawnych,
- **Strategia Unii Europejskiej** na rzecz praw osób niepełnosprawnych na lata 2021-2030.

Zakładają one:

- przeciwdziałanie dyskryminacji,
- zachowanie szacunku i poszanowania godności,
- wyrównywanie szans,
- szerzenie wiedzy z zakresu tematyki niepełnosprawności wśród społeczeństw,
- wzmacnianie współpracy między regionami.

Diagnoza sytuacji

Istotne dla Urzędu m.st. Warszawy było poznanie **rzeczywistych warunków pracy, szczególnie dla pracowników z niepełnosprawnościami**. Kluczowym warunkiem do poprawy ich sytuacji na rynku pracy jest podejmowanie przemyślanych i popartych diagnozą działań.

W tym celu przeprowadzono szerokie badania:

- badanie ilościowe – **ankieta**,
- **badania fokusowe** (zogniskowane wywiady grupowe)
- **audyty stanowiskowe**.

Dodatkowo zrealizowano też wywiady indywidualne.

Grupy badawcze o szczególnym znaczeniu

Wyodrębnione grupy w badaniu stanowili m.in.:

- pracownicy z niepełnosprawnościami,
- menadżerowie,
- pracownicy kadrowi.

Celem było poznanie opinii osób, które mają wpływ na kształtowanie polityki zatrudniania i utrzymania w zatrudnieniu.

Ponadto, zależało nam, żeby dotrzeć do pracowników z niepełnosprawnościami.

Jednocześnie badania dotyczyły wszystkich pracowników, szczególnie w obszarze możliwości wypowiedzenia się na temat warunków pracy w urzędzie.

Diagnoza sytuacji

ANKIETA

BADANIE
FOKUSOWE

AUDYTY
STANOWISKOWE

WYNIKI

WNIOSKI

NA PRZYKŁADZIE

REKOMENDACJE

Wyniki badań

Badanie ankietowe

Ogólne informacje uzyskane z ankiety:

- Struktura Urzędu ma charakter sfeminizowany,
- większość pracowników to osoby między 30 a 49 rokiem życia,
- 70% pracowników ma min. 5 letni staż pracy w urzędzie

Informacje na temat badania:

- badanie ilościowe w formie ankiety wypełniło 2515 pracowników,
- było zrealizowane między 13-28 maja 2021 r.
- składało się z 65 pytań.

Wyniki dotyczące pracowników z niepełnosprawnościami w urzędzie

Wśród pracowników z niepełnosprawnościami w urzędzie:

- dominuje niepełnosprawność ruchowa (49%),
- 61% osób ma umiarkowany, 26% lekki, a 9% znaczny stopień niepełnosprawności,
- 70% osób była niepełnosprawna przed podjęciem pracy w urzędzie,
- 28% osób nabyło niepełnosprawność.

Mocne strony

Pracownicy urzędu wysoko oceniają:

- stabilność zatrudnienia – 86%,
- możliwość godzenia pracy zawodowej z życiem prywatnym – 48%,

- możliwość korzystania z uprawnień pracowników wynikających z „Ustawy o pracownikach samorządowych” oraz dodatkowych świadczeń wynikających z „Ustawy o zakładowym funduszu świadczeń socjalnych” – 41%,
- atmosferę w pracy – 32%.

Obszary do poprawy

Pracownicy urzędu nisko oceniają:

- brak możliwości awansu – 86%, a szczególnie w grupie osób z niepełnościami,
- brak możliwości wykonywania pracy w elastycznych formach czasu pracy - 82%, przy czym 69% chciałoby pracować w systemie mieszanym (tzw. hybrydowym),
- wysokość wynagrodzenia – 63%,
- brak możliwości rozwoju zawodowego - 25%

Badania fokusowe

Badanie fokusowe zorganizowano dla grupy 84 osób. Było zrealizowane między 19 maja i 16 czerwca 2021 r.

Główne tematy badawcze to:

- identyfikacja dominujących postaw pracowników,
- doświadczenia w zatrudnianiu i współpracy z osobami z niepełnościami,
- obawy, trudności i bariery,
- kultura organizacyjna.

Wyniki

Wszyscy uczestnicy wywiadów zogniskowanych deklarowali swój pozytywny stosunek wobec niepełnosprawności.

Osoby badane chciałyby, aby liczba pracowników z niepełnościami wzrastała, a Biura i Urzędy Dzielnic stanowiły dla tej kategorii osób przyjazne miejsce pracy.

W urzędzie pozostaje grupa osób posiadających orzeczenie o niepełnosprawności, które nawet po rozpoczęciu zatrudnienia nie przedstawiały tego faktu prze-

łożonym.

Powody, dla których pracownicy nie przedstawiają orzeczeń to:

- obawy pracowników przed reakcją,
- obowiązujące rozwiązania prawne, które nie zachęcają do tego (np. dotyczące trudności z rozliczaniem nadgodzin, krótszy czas pracy itd.).

Badania audytowe

Badanie audytowe zorganizowano w 8 lokalizacjach (4 biura i 4 urzędy dzielnic). Ponadto zrealizowano 22 rozmowy indywidualne z pracownikami. Badania były zrealizowane między 15 i 22 marca 2021 r.

Badania dotyczyły:

- organizacji miejsca pracy,
- procesów HR, związanych z rekrutacją, zatrudnianiem, adaptacją, rozwojem zawodowym,

Ponadto uwzględniono w nich analizę desk research procesów HR w urzędzie (materiał dostarczony przez urząd).

Wyniki

Z badań audytowych wynikają następujące wnioski:

- jest duża świadomość prawna wokół tematu niepełnosprawności wśród pracowników urzędu (regulacje, uwarunkowania, procedury wewnętrzne),
- regulacje wewnętrzne są dostosowane do obowiązującego prawa,
- świadomość i otwartość na zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami.

Wnioski, przykłady i rekomendacje

Wnioski z badań:

- dotyczą wszystkich obszarów zarządzania zasobami ludzkimi,
- wynikają z analizy przeprowadzonych badań i opinii wyrażonych przez pracowników,
- stanowią podstawę do sformułowania rekomendacji.

Na przykładzie:

- raport przedstawia perspektywę 3 grup osób, tj.: wszystkich pracowników, pracowników z niepełnosprawnościami, kadry menadżerskiej i przedstawicieli komórek kadrowych,
- na tej podstawie zaproponowano 3 osoby – statystycznych przedstawicieli urzędu, którzy wyrażają opinię, które można odnieść do większości pracowników z danej grupy.

Rekomendacje:

- propozycje na zrealizowanie wniosków z badań w odniesieniu do obszaru tematycznego, tj. zarządzania zasobami ludzkimi,
- zostały przyjęte do realizacji przez urząd (decyzja Dyrektor Magistratu).



Wnioski

Obszary, których dotyczą wnioski

- rekrutacja
- adaptacja
- dostosowanie stanowiska pracy
- zatrudnienie
- rozwój zawodowy

Obszar rekrutacji

Z badań wynika, że 79% badanych uznało informacje o procesie rekrutacji jako łatwo dostępne.

Wzmocnienia wymaga:

- upublicznianie informacji o otwartości Biur i Urzędów Dzielnic na zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami,
- docieranie z ofertą do środowisk osób z niepełnosprawnościami,
- dopasowanie systemu rekrutacji do potrzeb osób z niepełnosprawnościami,
- zadbanie o atrakcyjne i proste ogłoszenie.

Zdaniem badanych aplikowanie do urzędu mogłyby ułatwić:

- elastyczny czas pracy (54% pracowników),
- dane kontaktowe do osoby, która udziela informacji (45% pracowników),
- praca zdalna (42% pracowników),
- dostępność procesu rekrutacji (np. dostępne materiały, test wiedzy on-line, wybór terminu rozmowy).

9% pracowników uznało, że nie potrzebowaloby żadnych udogodnień z powyższych.

Obszar adaptacji

Za pozytywne wskazywano wsparcie opiekunów adaptacyjnych, jednocześnie precyzując, że powinni być oni wyposażeni w wiedzę pod kątem zatrudniania osób z niepełnosprawnościami.

Powinni mieć wiedzę i przygotowanie do sytuacji, gdy wdrażają do pracy osobę, np. z ograniczeniami zdrowotnymi.

Grupa menadżerów wymieniała następujące korzyści z adaptacji:

- szybsze przyswojenie przez tę osobę nowych obowiązków (73%),
- minimalizowanie stresu związanego z nowym miejscem pracy (72%),
- budowanie motywacji do pracy (63%).

Obszar dostosowania stanowiska

65% pracowników stwierdziło, że stanowisko pracy zostało dostosowane do ich potrzeb. Głównie dotyczyło to dostosowania biurka i fotela (54%) oraz dostosowania czasu lub godzin pracy (41%).

6% zatrudnionych osób z niepełnosprawnościami nie otrzymało wsparcia mimo zgłaszanych konieczności - kwestia dostosowania stanowiska pracy do potrzeb osób z niepełnosprawnościami jawi się jako ważny i wymagający usprawnienia obszar działań w aspekcie prowadzonej na co dzień przez urząd polityki zarządzania zasobami ludzkimi.

Proces dostosowania miejsca pracy do potrzeb osób z niepełnosprawnościami pozostawał nieco odmienny w Biurach i Urzędach Dzielnic. W tych ostatnich, na podstawie relacji uczestników badania, przebiegał on znacznie szybciej i w większym stopniu uwzględniał realne potrzeby osób z niepełnosprawnościami.

W biurach, prawdopodobnie ze względu na politykę zakupową, proces dostosowania miejsca pracy do potrzeb pracowników/czek z niepełnosprawnościami trwał znacznie dłużej, a jego długość wpływała negatywnie na nastawienie samych zainteresowanych do tego procesu.

Dopasowanie miejsca pracy i jego odpowiednie wyposażenie, nie było w Urzędzie regulowane jednolitymi zasadami, ale pozostawało zależne od wrażliwości i dobrej woli przełożonych i pozostałych członków zespołu pracowniczego.

Nie obowiązywały w tej przestrzeni jasne i precyzyjne reguły, a przełożeni mieli dużą możliwość wpływania na sposób załatwienia sprawy.

Z tych właśnie powodów, część osób z niepełnosprawnościami miała bardzo odmienne doświadczenia w tym zakresie.

Według uczestniczących w wywiadzie osób, mimo wystąpienia ewidentnej bariery architektonicznej i braku odpowiedniego oprzyrządowania umożliwiającego wykonywanie pracy przez wskazaną osobę, nie podjęto właściwych działań ukierunkowanych na zapewnienie dostępności jej stanowiska pracy.

Brak dostępności miejsca pracy w stosunkowo wielu omawianych w trakcie wywiadów przypadkach, warunkował brak możliwości kontynuowania współpracy z osobą wymagającą dostosowanej przestrzeni.

Obszar zatrudniania

Kwestiami, do których odnosili się pracownicy były m.in.:

- **krótszy czas pracy**, np. osoby wykazujące niskie zainteresowanie współpracą z osobą z niepełnosprawnością, zwracały uwagę na problematyczność krótszego czasu pracy tej grupy osób,
- **efektywność w pracy**, np. bezpośredni związek wyposażenia (lub jego braku) w odpowiedni sprzęt czy oprogramowanie wpływa na wykonywanie zadań,
- ukrywanie niepełnosprawności, by **nie korzystać z uprawnień**, np.:
 - możliwość pracy w nadgodzinach, gdy nie pokaże się orzeczenia,
 - rezygnacja z dodatkowego urlopu lub wykorzystanie go zamiast zwolnień lekarskich,
- **postrzeganie niepełnosprawności jako obciążającej pracownika**, np. w zakresie dodatkowego urlopu.

Gotowe rozwiązania prawne zapisane w Kodeksie Pracy, które zgodnie z założeniami miały ułatwiać osobom z niepełnosprawnościami pracę w Urzędzie, w praktyce były nierzadko postrzegane jako umniejszające atrakcyjność takich pracowników z punktu widzenia pracodawcy.

W opinii menadżerów i przedstawicieli komórek kadrowych tylko w 22% przypadków, w zespołach w których było proponowane zatrudnienie osoby z niepełnosprawnością, były prowadzone jakiegokolwiek działania przygotowujące do wejścia do zespołu takiej osoby.

Pracownicy urzędu mieli trudność we wskazaniu powszechnie stosowanych rozwiązań, sprzyjających zatrudnianiu i wchodzeniu pracownika do nowego zespołu.

Grupa ankietowanych nie dysponowała odpowiednią wiedzą z zakresu podejmowania inicjatyw prewencyjnych, przygotowawczych, które mogłyby przygotować zespół, jak i nowozatrudnioną osobę z niepełnosprawnością do pracy w urzędzie.

Obszar rozwoju

Za najbardziej preferowane narzędzie rozwojowe w zakresie zachęty do zatrudniania osób z niepełnosprawnościami i najbardziej efektywne wskazywano szkolenia.

Obszarem, który wymaga oddzielnego rozwoju jest:

- znajomość kwestii formalno-prawnych,
- rozwój kompetencji interpersonalnych, w tym rozmawiania o niepełnosprawności, przekazywania informacji zwrotnych.

Dodatkowe wnioski

- Doradztwo
- Kadra menadżerska
- Kultura organizacyjna

Doradztwo

Uzupełnianie wiedzy w obszarze współpracy z osobami z niepełnosprawnościami i monitorowanie działań z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi powinno być regularne, stałe.

Pracownicy, w tym pracownicy z niepełnosprawnościami, ale też menadżerowie i przedstawiciele komórek kadrowych nie wiedzą skąd i jak pozyskiwać informacje.

Często błędnie identyfikują trudności w organizacji, wskazują, że informacje są rozproszone.

Kadra menadżerska

Duża liczba osób mających wpływ na kształtowanie i wdrażanie polityki kadrowej w ankiecie **nie wskazała czy urząd powinien zatrudniać więcej osób z niepełnosprawnościami**. Brak zdania w tej kwestii wyraziło aż:

- 45% menadżerów,
- 53% przedstawicieli komórek kadrowych.

Znalazło to potwierdzenie w badaniach fokusowych, gdzie pracownicy podawali przyczyny niechęci, np. związane z wykorzystywaniem swoich uprawnień.

W opinii części badanych osób, działania na rzecz osób z niepełnosprawnościami miały w dużej mierze charakter jedynie pozorny, który nie prowadził do ich pełnego włączenia w zespół pracowniczy.

W związku z tym, wiele osób o potrzebach szczególnych nie miało możliwości dalszego zatrudnienia.

Wśród problemów z zatrudnianiem osób z niepełnosprawnościami wskazywano:

- niedostosowanie architektury Urzędu do zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami (40%),
- małe zainteresowanie aplikowaniem do Urzędu wśród osób z niepełnosprawnościami (31%),
- brak spełniania kryteriów wykształcenia/wiedzy/ doświadczenia przez te osoby (27%),
- negatywne stereotypy i uprzedzenia (15%).

Znaczenie stereotypów mocno nakreślono również podczas wywiadów grupowych. Stanowiły one jeden z kluczowych czynników kształtujących postawę kadry zarządzającej i pracowników wobec zatrudnionych osób z niepełnosprawnościami.

Kultura organizacyjna

Pracownicy chętnie dzielili się w pytaniu otwartym ważnymi dla nich uwagami, mającymi wpływ na odbieranie urzędu jako atrakcyjnego pracodawcy.

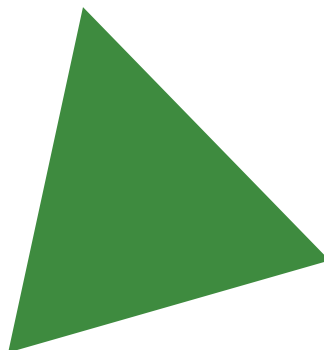
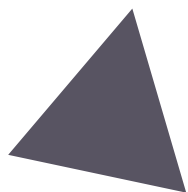
Obszary wyróżnione w opiniach pracowników to:

- realizowanie ciekawych zadań,
- właściwe zarządzanie,
- uprzejmość kolegów i koleżanek z pracy,

- stabilne miejsce pracy,
- praca z misją w służbie mieszkańcom.

Pozytywne opinie pracowników o urzędzie:

- realizowanie ciekawych zadań,
- właściwe zarządzanie,
- uprzejmość kolegów i koleżanek z pracy.



Na przykładzie

Perspektywa pracowników urzędu

„Raport” przedstawia perspektywę pracowników urzędu z trzech grup:

- wszyscy pracownicy,
- pracownicy z niepełnosprawnościami,
- kadra menadżerska i przedstawiciele komórek kadrowych.

Zależało nam, żeby nie przytaczać wyłącznie danych, lecz pokazać co o obszarze zatrudniania osób z niepełnosprawnościami myślą pracownicy.

Stworzyliśmy 3 osoby, dobierając do nich opinie, które można wnioskować z badań.

Nie są to przytaczane wprost wypowiedzi pracowników, lecz sposób na przedstawienie danych w przystępnej formie.

Poznajcie perspektywę pracowników urzędu

Persona 1:



Jacek

Perspektywa większości pracowników

Persona 2:



Ania

Perspektywa pracowników z niepełnosprawnościami

Persona 3:



Basia

Perspektywa kadry menadżerskiej i przedstawiciele komórek kadrowych

Poznajcie Jacka

Cześć,

jestem Jacek, pracuję w urzędzie od 5 lat na stanowisku inspektora.

Na moim przykładzie przedstawię wyniki badań z projektu.

Będą to wyniki, z którymi może utożsamić się większość pracowników.

Perspektywa pracownika

W urzędzie doceniam stabilność zatrudnienia. Chciałbym zarabiać więcej.

Urząd jako miejsce pracy jest otwarty na pracownika.

Pewnych trudności możesz doświadczyć jednak gdy masz chorego członka rodziny (trudność w godzeniu ról), jesteś absolwentem rozpoczynającym pracę (nie masz długiego stażu) czy osobą z niepełnosprawnościami (trudność w dostosowaniu).

- **86%** pracowników wysoko ocenia stabilność zatrudnienia,
- **63%** pracowników wskazała na niskie zarobki w urzędzie,
- Wśród grup osób, z którymi pracownicy nie chcieliby pracować byli wymieniani w kolejności: osoby opiekujące się osobą zależną, absolwenci i osoby z niepełnosprawnościami.

Miło wspominać moją rekrutację do pracy. Wszystkie informacje były dla mnie łatwo dostępne. Wielu moich znajomych z pracy dowiedziało się o pracy w urzędzie od innych znajomych, ja dowiedziałem się sam, bo chciałem pracować w urzędzie.

Wiedzę, którą wykazałem się na rekrutacji, później wykorzystałem w pracy. Jest tutaj potrzebna wiedza o ustawach, przepisach prawnych.

Jako nowy pracownik brałem udział w adaptacji, którą jednak średnio oceniam. Koledzy i koleżanki najbardziej wspierali mnie w pierwszych tygodniach. Nie było wtedy opiekunów adaptacyjnych.

- **79%** pracowników wskazała na łatwo dostępne informacje o rekrutacji,
- **40%** wskazała, że dowiedziała się o rekrutacji od znajomych
- **78%** pracowników deklaruje, że wiedzę z etapu rekrutacji wykorzystuje w pracy.
- **56%** pracowników ocenia adaptację jako przydatną,

Przed pandemią prawie wszyscy pracowaliśmy stacjonarnie. W trakcie pandemii niektóre zadania można było wykonywać nadal tylko w biurze, ale pojawiła się też praca zdalna. Pracuję przy projekcie, zadaniowo. Lubię być w biurze, ale gdy trzeba wykonać jakieś zadanie analityczne, wolę to robić w domu, bo łatwiej mi się skupić na zadaniu.

Teraz wróciliśmy do biur. Większość moich kolegów chce pracować w modelu choćby mieszanym (tzw. hybrydowym). Chcielibyśmy też elastycznego czasu pracy, np. żeby móc godzić życie zawodowe i prywatne.

- **87%** pracowników przed pandemią pracowała stacjonarnie
- **65%** pracowników w trakcie pandemii pracowała zdalnie
- **69%** pracowników chciałaby pracować hybrydowo
- **82%** chciałaby elastycznego czasu pracy

System motywacyjny w pracy jest atrakcyjny w stopniu ograniczonym. Wielu z nas dobrze ocenia szanse na udział w szkoleniach. Jednocześnie szanse na awans są ograniczone.

Wysoko oceniam relacje z innymi osobami z biura, z przełożonym i mieszkańcami miasta – klientami urzędu. Najbardziej lubię kolegów i koleżanki z pracy – zawsze mogę na nich liczyć. Gorzej relacje oceniają osoby z niepełnosprawnościami. Dotyczy to szczególnie ich relacji z przełożonymi. Opowiadał mi o tym kolega z niepełnosprawnością. Myślę jednak, że są to przypadki jednostkowe.

- **60%** pracowników wysoko ocenia szanse udziału w szkoleniach
- **14%** pracowników widzi szanse na awans, te szanse są mniejsze w przypadku osób z niepełnosprawnościami
- **90%** pracowników wysoko ocenia relacje ze współpracownikami

Ja nie mam problemu ze współpracą z innymi, ale niektóre osoby mniej chętnie chciałyby współpracować z rodzicem małego dziecka, absolwentami czy osobami z niepełnosprawnościami. Mówią, że w szczególności do współpracy z osobami z niepełnosprawnościami potrzebują uzupełnić wiedzę.

Ja mam w rodzinie osobę, która porusza się o kuli, więc nie miałbym problemu, by traktować ją równo w pracy. To moje doświadczenie ma znaczenie, a osoby, które go nie mają potrzebują więcej czasu, aby poznać i zrozumieć jak funkcjonuje taka osoba.

- Pracownicy najmniej chętnie pracowaliby z:
 - Rodzicem małego dziecka,
 - Absolwentami,
 - Osobami z niepełnosprawnościami
- Jeśli pracownik zetknął się z osobami z niepełnosprawnościami raczej nie widzi problemów we współpracy.

Od relacji z przełożonym zależy też bardzo wiele. Podobnie jest z osobami z niepełnosprawnościami, którym trzeba dostosować stanowisko pracy. Dzięki wsparciu przełożonych można więcej uzyskać, chociaż wiem, że są osoby, które czekają długo. Uważam, że na to powinna być jakaś procedura, która działa i o której wszyscy możemy się dowiedzieć.

Tyle ode mnie!

- Pracownicy uważają, że w dostosowaniu miejsca pracy nie ma jednolitych procedur, a o tym czy miejsce będzie dostosowane decyduje własna determinacja i wsparcie przełożonych.

Poznajcie Anię

Cześć,

jestem Ania, pracuję w urzędzie od 2 lat na stanowisku pomocniczym.

Na moim przykładzie przedstawię wyniki badań z projektu.

Będą to wyniki, z którymi mogą utożsamić się pracownicy z niepełnosprawnościami.

Perspektywa pracowniczki z niepełnosprawnościami

Gdy starałam się o pracę poinformowałam o tym urząd. Od początku byłam świadoma warunków pracy i swoich potrzeb w dostosowaniu stanowiska.

Podczas rekrutacji nie czułam wsparcia w wystarczającym stopniu, tak jak tego potrzebuję.

O ogłoszeniu dowiedziałam się przypadkiem, chociaż organizacja pozarządowa, w której pracowałam, prowadzi agencję pracy i pomaga w znalezieniu ofert.

- Prawie wszyscy pracownicy z niepełnosprawnościami informowali o tym urząd.
- Realizowane procesy rekrutacyjne w stopniu niewystarczającym wspierały zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami.
- Ogłoszenia nie były dystrybuowane w środowiskach osób z niepełnosprawnościami

Jako osoba, która ma niedosłuch, nie miałam problemu z zapoznaniem się z ofertą na stronie, ale mój niewidomy kolega już raczej nie mógłby tutaj pracować. On potrzebuje dostępności cyfrowej na wyższym poziomie, chociaż wiem, że ostatnio dużo się w tym obszarze zmienia.

Dopasowanie stanowiska zależy bardzo od rodzaju niepełnosprawności. Z tego powodu ja mam łatwiej niż większość osób z niepełnosprawnościami.

- Niezgodności zostały wymienione w sporządzonej na podstawie samooceny „Deklaracji dostępności dot. Systemu Elektronicznej Rekrutacji”.
- **56%** pracowników z niepełnosprawnościami uznała, że ogłoszenia były dla nich dostępne.

Potrzeby osób z niepełnosprawnościami są w większości uwzględniane. Jeśli zdarza się, że jest inaczej, to raczej wynika to z braku wiedzy, bo chętnych do pomocy osób w urzędzie raczej nie brakuje.

Gdy dostałam podręcznik „Witaj w Urzędzie” to oczekiwałam informacji dla osób z niepełnosprawnościami. Myślę, że można by to uzupełnić.

- **55%** pracowników z niepełnosprawnościami uznało, że ich potrzeby zostały uwzględnione w procesie rekrutacji.
- Wewnętrzne regulacje prawne nie zawierają informacji dotyczących postępowania wobec zatrudniania i realizacji potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

W pracy odnalazłam się szybko, choć uważam, że wiedza pracowników na temat wsparcia osób z niepełnosprawnościami jest niewystarczająca. Wynika to z braku takich doświadczeń (np. w rodzinie, wśród znajomych).

Mam też poczucie, że wiele spraw mogłoby toczyć się szybciej, np. rekrutacja, dostosowanie stanowiska, wyposażenie. Dużo zależy od tego, na kogo się trafi, np. czy przełożony pomoże w naszej sprawie.

- Wiedza pracowników Urzędu na temat podejmowanych działań wspierających zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami pozostawała niska wśród tych osób, które nie podejmowały na co dzień współpracy z osobą z niepełnosprawnością.
- Wolne jest tempo wprowadzania ułatwień dla osób z niepełnosprawnościami.

Moja kierowniczka porozmawiała ze mną o mojej niepełnosprawności otwarcie, przekazała mi informacje o tym, z czego mogę skorzystać w urzędzie i zapoznała mnie z zakresem moich obowiązków. To ważne, żebym wiedziała, co mam robić. Dlatego wysoko oceniam etap adaptacji. Cieszę się, że dobrze trafiłam.

- Najistotniejszymi elementami adaptacji były:
- uzgodnienie z pracownikami z niepełnosprawnością potrzeb wynikających ze stanu zdrowia (53%),
- przekazanie informacji o uprawnieniach pracowniczych osób z niepełnosprawnościami (44%),
- wsparcie ze strony przełożonych w zapoznaniu się z obowiązkami na stanowisku pracy (41%).

Słyszałam od innej koleżanki z niepełnosprawnością, że ona wszystko załatwiła szybciej, bo pracuje w urzędzie dzielnicy. Ona ma problemy z kręgosłupem i krzesło dostała w kilka dni.

Ja do dzisiaj nie wiem kto odpowiada za dostosowanie tego stanowiska i trochę mnie to niepokoi, że nigdzie nie ma czytelnej informacji, gdzie i do kogo się zwrócić.

- Zróżnicowanie Biur i Urzędów Dzielnic w aspekcie realizowanego procesu adaptacji, pozostawało wysokie a sam proces przebiegał sprawniej w Urzędach Dzielnic.
- 66% badanych oznajmiło, że ich stanowisko pracy zostało dostosowane w pełni bądź częściowo do ich potrzeb.
- Przepływ informacji między służbą BHP, a komórkami organizacyjnymi Urzędu w aspekcie dostosowania miejsca pracy powinien być lepszy.

W pewnym momencie wycofałam się, bo nie chciałam wyjść na osobę roszczeniową.

Po prostu pomyślałam, że jeśli w innym miejscu pracy miałam wsparcie w zakupie aparatu, to i tutaj mi pomogą. Zastanawiam się, co by było, gdybym miała większą niepełnosprawność? Chyba nie mogłabym tutaj pracować.

To moja perspektywa.

- **6%** pracowników z niepełnosprawnościami nie otrzymało wsparcia mimo zgłaszanego zapotrzebowania
- **20%** deklarowało napotkanie barier architektonicznych w dostępie do swojego miejsca pracy na terenie Urzędu.

Poznajcie Basię

Dzień dobry,

jestem Basia, pracuję w urzędzie od 15 lat na stanowisku kierowniczym.

Na moim przykładzie przedstawię wyniki badań z projektu.

Będą to wyniki, z którymi mogą utożsamić się pracownicy z kadry zarządzającej oraz pracownicy komórek kadrowych czyli te osoby, które uczestniczą w procesach zarządzania zasobami ludzkimi w urzędzie.

Perspektywa przedstawicielki kadry menadżerskiej

Myślę, że moi koledzy i koleżanki nie do końca wiedzą jak zatrudniać osoby z niepełnosprawnościami, dlatego trudno im podjąć ten temat. Im dłużej pracujemy w urzędzie, tym mniej mamy ochotę na zmianę tego podejścia.

Do tego dochodzi obciążenie pracą i niedobory kadrowe. Trudno wcisnąć dodatkowe zadania, ale i tak trzeba będzie zmierzyć się z tym zagadnieniem i zmienić swoje nastawienie.

- Tylko 28% pracowników komórek kadrowych i kadry zarządzającej stwierdziło, że Urząd powinien zatrudniać więcej osób z niepełnosprawnościami, a aż 53% udzieliło odpowiedzi „trudno powiedzieć”.

Nasze doświadczenia też są różne. Podczas komisji rekrutacyjnych mamy różnych kandydatów, ale też wśród nas pojawiają się stereotypy i uprzedzenia.

Ja nie miałam problemu z rozmową z moją pracowniczką z niepełnosprawnością, bo mam wokół siebie sporo takich osób i wiem, że lepiej od razu wszystko ustalić. Jednak inni mogą mieć z tym problem, bo nie wiedzą jak rozmawiać o niepełnosprawności. A to przecież temat jak każdy inny.

- Jedną z barier pojawiających się w trakcie rekrutacji, były negatywne stereotypy i uprzedzenia dotyczące pracy osób z niepełnosprawnościami:
- wśród członków komisji rekrutacyjnych (15%)
- wśród kierownictwa (12%).

Ważna jest adaptacja, pierwsze dni, tygodnie w pracy. Zapoznaję wtedy pracownika z nowymi obowiązkami, staram się zminimalizować stres i zbudować motywację.

Myślę jednak, że dużym wsparciem w tym procesie byłyby dla mnie konkretne wskazówki dotyczące adaptacji pracowników z niepełnosprawnościami.

- Wśród najczęściej wskazywanych korzyści wynikających z adaptacji pracowników na stanowisko wymieniano: szybsze przyswojenie przez pracowników nowych obowiązków (73%), minimalizowanie stresu przeżywanego przez pracowników w nowym miejscu pracy (72%) oraz budowanie motywacji do pracy (63%).
- **49%** kadry menadżerskiej uznało, że adaptacja do pracy uwzględniała potrzeby osób z niepełnosprawnościami.

Warto byłoby pamiętać, że dostosowanie stanowiska pracy powinno dotyczyć każdego pracownika, który tego potrzebuje.

Ważne jest też zaplanowanie wejścia pracownika z niepełnosprawnościami do zespołu. Tego się trzeba nauczyć.

- **60%** osób z kadry zarządzającej oznajmiło, że pracownicy zatrudniani w ich komórce organizacyjnej mają możliwość udziału w uzgodnieniach dotyczących dostosowania stanowiska pracy do swoich potrzeb.
- Ponadto w niewielkim stopniu prowadzone były działania przygotowujące zarówno osobę jak i zespół.

Na pewno pogłębienie wiedzy wśród kadry zarządzającej i przedstawicieli komórek kadrowych pomoże w otwarciu się na zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami i utrzymaniu tych osób w zatrudnieniu.

Różnorodność powinna być podstawą naszego organizacyjnego kapitału ludzkiego. To ogromna wartość dla wszystkich.

- Rekomendacje z projektu dotyczą głównie obszaru zarządzania zasobami ludzkimi.
- Planowane jest również prowadzenie szkoleń i kampanii informacyjnych, skierowanych do kadry menadżerskiej.

Rekomendacje

czyli przełożenie wyników z badań i opinii pracowników na działania i wprowadzenie oczekiwanych zmian.

Rekomendowane obszary

- rekrutacja
- adaptacja
- dostosowanie stanowiska pracy
- zatrudnienie
- rozwój zawodowy
- punkt doradczy

Realizacja rekomendacji z tych obszarów wpłynie na:

- Rozwój kadry menadżerskiej
- Kształtowanie kultury organizacyjnej

Rekomendacje z obszaru rekrutacji

Przyjęte przez urząd rekomendacje w tym obszarze to:

- uzupełnienie dokumentu „**Standardy rozmowy kwalifikacyjnej**”,
- **rozwijanie współpracy społecznej i trójstronnej** w obszarze rekrutacji i zatrudniania – współpraca z biurami karier i organizacjami pozarządowymi,
- **monitorowanie i badanie efektów** przedsięwzięć rekrutacyjnych na rzecz osób z niepełnosprawnościami,

- ekspansja działań promujących pozytywny wizerunek urzędu jako atrakcyjnego pracodawcy dla osób z niepełnosprawnościami poprzez **kampanię promocyjną**.

Rekomendacje z obszaru adaptacji

- Uzupełnienie treści do podręcznika „Witaj w Urzędzie”. Kompletowane w podręczniku dane, zawierałyby omówienia dotyczące otwartości Urzędu na zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami i budowanie różnorodnych zespołów pracowniczych.
- Uzupełnienie „Fiszki dla opiekuna adaptacyjnego” o kwestie związane z zatrudnianiem osób z niepełnosprawnościami oraz wskazówki, jak włączać pracowników z niepełnosprawnościami do zespołu pracowniczego.

Rekomendacje z obszaru dostosowania stanowiska pracy

Wypracowanie procedury dostosowania stanowiska pracy do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, we współpracy z Biurem Administracyjnym oraz Biurem Informatyki.

Stosowanie i udostępnienie procedury wszystkim pracownikom.

Rekomendacje z obszaru zatrudniania

Przyjęte przez urząd rekomendacje w tym obszarze to:

- ułatwienie pracownikowi odnalezienia się w organizacji poprzez **rozmowę z pracownikami z orzeczeniem o uprawnieniach**,
- **rozmowa z kandydatami do pracy**, posiadającymi orzeczenia, na temat ich potrzeb,
- **poinformowanie** pracownika, któremu kończy się umowa **o możliwości podjęcia pracy w innych komórkach urzędu**, kontynuacja zatrudnienia.

Działania te wymagają opracowania instrukcji.

Rekomendacje z obszaru rozwoju zawodowego

Opracowanie i wdrożenie narzędzi wspierających rozwój, takich jak:

- Szkolenia,
- E-learning,

- Podręcznik (tzw. manual).

W ramach projektu „Equal chances – Equal work” zrealizowano w tym obszarze:

- pilotażowe szkolenia, w tym część dla kadry menadżerskiej,
- udostępniono wszystkim pracownikom szkolenie e-learningowe pn. „Tworzenie urzędu przyjaznego pracownikom z niepełnosprawnościami”,
- przygotowano podręcznik dobrych praktyk,
- Przygotowano pigułki wiedzy czyli krótkie filmiki, animacje z obszaru współpracy z osobami z niepełnosprawnościami.

W kolejnym kroku planowane jest:

- wpisanie szkoleń dla kadry menadżerskiej do stałego programu szkoleń,
- upowszechnianie szkolenie e-learningowe pn. „Tworzenie urzędu przyjaznego pracownikom z niepełnosprawnościami”,
- rozpowszechnianie krótkich form wiedzy – pigulek wiedzy, szczególnie wśród kadry menadżerskiej i pracowników kadr.

Rekomendacje z obszaru utworzenia punktu doradczego

Planowane jest uruchomienie punktu doradztwa, który umożliwiłby pogłębienie wiedzy z zakresu współpracy prowadzonej z osobami z niepełnosprawnościami.

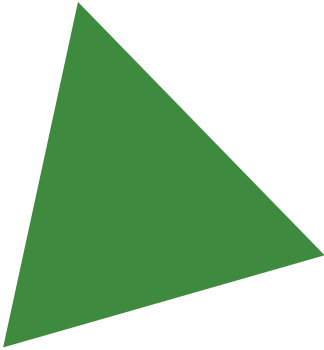
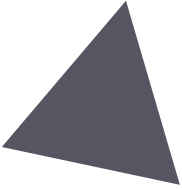
Punkt doradztwa powinien oferować przede wszystkim **wsparcie dla kadry zarządzającej (i dla osób z niepełnosprawnościami)** w radzeniu sobie z wszelkimi trudnościami i sytuacjami problemowymi.

Realizacja celu

- Rozwój kadry menadżerskiej
- Kształtowanie kultury organizacyjnej

Wymaga ponadto:

- walidowania procesu pod kątem oceny wskaźnika zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami,
- zwiększania dostępności cyfrowej urzędu,
- prowadzenie działań informacyjno-komunikacyjnych wewnątrz organizacji, ale i na zewnątrz (kampania promocyjna).





ISBN 978-83-64734-15-1