



POKRAJINSKI SEKRETARIJAT ZA RAD,
ZAPOŠLJAVANJE I RAVNOPRAVNOST POLOVA

VODIČ ZA ZAPOŠLJAVANJE

Projekat koji finasira EU i kojim upravlja Evropska
agencija za rekonstrukciju, a sprovodi ga
Ministarstvo za ekonomske odnose sa inostranstvom
u okviru projekta prekogranične saradnje Mađarska – Srbija





**Republika Srbija
Autonorna Pokrajina Vojvodina**

**Pokrajinski sekretarijat za rad, zapošljavanje
i ravnopravnost polova**

OVLAŠĆENJA I OBAVEZE

Posle usvajanja Zakona o utvrđivanju određenih nadležnosti autonomne pokrajine, u februaru 2002. godine u okviru Izvršnog veća AP Vojvodine osniva se Pokrajinski sekretarijat za rad, zapošljavanje i ravnopravnost polova.

Pokrajinski sekretarijat za rad, zapošljavanje i ravnopravnost polova je vladino telo koje na nivou Pokrajine izvršava samostalne i poverene poslove iz oblasti rada, zapošljavanja i ravnopravnosti polova.

Glavni cilj Sekretarijata je praćenje i unapređivanje stanja u oblastima rada, zapošljavanja i ravnopravnosti polova na teritoriji AP Vojvodine.

U skladu sa ovim ciljem u oblasti rada i zapošljavanja zadaci Sekretarijata su sledeći:

- prikupljanje i analiza podataka iz oblasti zapošljavanja,
- praćenje svih procesa vezanih za rad i zapošljavanje na teritoriji APV,
- davanje mišljenja i predlaganje mera u oblasti rada i zapošljavanja,
- sprovođenje i unapređivanje programa zapošljavanja.

U oblasti ravnopravnosti polova aktivnosti su usmerene ka realizaciji sledećih zadataka:

- promovisanje koncepta rodne ravnopravnosti na teritoriji APV,
- saradnja sa svim relevantnim institucijama i vladinim i nevladinim organizacijama na ostvarivanju politike jednakih mogućnosti,
- ustanovljavanje mehanizama za ravnopravnost među polovima.

Sekretarijat saraduje sa svim nadležnim saveznom, republičkim i pokrajinskim organima koji su zaduženi za oblasti rada, zapošljavanja i ravnopravnosti polova, kao i sa lokalnim samoupravama na teritoriji Vojvodine.

**The Republic of Serbia
The Autonomous Province of Vojvodina**

**Provincial Secretariat for Labour,
Employment and Gender Equality**

POWERS AND OBLIGATIONS

After the adoption of the Law on Establishing Specific Competences of the Autonomous Province, in February 2002, the Provincial Secretariat for Labour, Employment and Gender Equality was established within the Executive Council of the AP of Vojvodina.

The Provincial Secretariat for Labour, Employment and Gender Equality is a governmental body which, at the level of the Province, performs individual and delegated tasks from the field of labour, employment and gender equality.

The main objective of the Secretariat is monitoring and improving conditions in the field of labour, employment and gender equality on the territory of the AP of Vojvodina.

In accordance with this objective, responsibilities of the Secretariat, in the field of labour and employment, are:

- data collection and analysis in the field of employment,
- monitoring of all processes in relation to labour and employment on the territory of the APV,
- giving recommendations and proposing measures in the field of labour and employment,
- implementation and improvement of employment programmes.

In the field of gender equality activities are concentrated on the implementation of the following tasks:

- promotion of the concept of gender equality on the territory of the APV,
- cooperation with all relevant institutions and governmental and nongovernmental organisations in achieving the policy of equal opportunities,
- establishing mechanisms for gender equality.

The Secretariat cooperates with all respective federal, republic and provincial bodies in charge of fields of labour, employment and gender equality, as well as with local self-governments on the territory of Vojvodina.



VODIČ **ZA ZAPOŠLJAVANJE**



VODIČ ZA ZAPOŠLJAVANJE

BESPLATAN PRIMERAK!



Izdavač: SEKRETARIJAT ZA RAD, ZAPOŠLJAVANJE I
RAVNOPRAVNOST POLOVA AP VOJVODINE
Bulevar Mihajla Pupina 16
21000 Novi Sad
Telefon: 021/487-43-12
Fax: 021/557-001
radizene@neobee.net

Tekstovi: Snežana Lakićević Stojačić
Miodrag Počuč
Svetlana Nešić

Saradnici: Jasmina Stanić
Miroslav Petrik
Maja Šajfar
Tatjana Benić
Slavica Periz

Dizajn korica
i prelom: Alen Šajfar

Štampa: EHO-PRINT D.O.O. Novi Sad
Bate Brkića 12
Tel./fax: 021/400-204, 47-900-72, 47-900-73
ehoprint@ehons.org

Godina izdanja: 2007. godina

Tiraž: 200 primeraka

Kakav je zakonski okvir u oblasti zapošljavanja osoba sa Invaliditetom u Republici Srbiji?

9

Koje su prednosti ekonomske samostalnosti i nezavisnosti osoba sa invaliditetom?

17

Kako povećati šanse za zapošljavanje?

23

Kako unaprediti komunikacijske veštine?

41

Šta još treba znati kada je reč o osobama sa invaliditetom?

61

Koji dodatni uslovi podstiču zapošljavanje osoba sa invaliditetom?

67

Korisne dodatne informacije - linkovi i literatura

71

UVOD

Opšti problem nezaposlenosti i nepostojanje adekvatnih programa podrške i edukacije u procesu traženja posla, kao i brojne druge prepreke u okruženju, dovodi osobe sa invaliditetom u tešku situaciju kada je reč o pronalaženju i zadržavanju na poslu.

Ova brošura trebalo bi da pomogne budućem zaposleniku i pruži mu korisne informacije o poslovnom okruženju u procesu traženja i pripreme za posao, kao i sve važne informacije o pravima i obavezama zaposlenog lica.

Brošura predstavlja jednu vrstu vodiča i namenjena je svim osobama sa otežanim faktorom zapošljivosti, kao i zainteresovanim pojedincima i organizacijama koji su spremni da podrže program zapošljavanja te ciljne grupe.

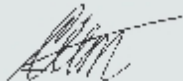
Brošura je deo aktivnosti projekta "Rehabilitacija i razvoj ljudskih resursa na integrisanom srpsko-mađarskom tržištu rada" koji ima za cilj zapošljavanje osoba sa invaliditetom putem ciljne i planirane edukacije, odnosno, formiranje službe podrške zapošljavanju.

Projekat realizuje Pokrajinski sekretarijat za rad, zapošljavanje i ravnopravnost polova u okviru Susedskog programa Srbija-Mađarska.

Projekat finansijski podržava Evropska unija, posredstvom Evropske agencije za rekonstrukciju.

POKRAJINSKI SEKRETAR

Snežana Lakićević Stojačić



KAKAV JE ZAKONSKI OKVIR U OBLASTI ZAPOŠLJAVANJA OSOBA SA INVALIDITETOM U REPUBLICI SRBIJI?

Koja su moja osnovna ljudska prava?

Ustav

Zakon o radu

Zakon o radnom osposobljavanju i zapošljavanju invalida

Zakon o sprečavanju diskriminacije osoba sa invaliditetom

Postojeće stanje i pravni okvir u oblasti zapošljavanja osoba sa invaliditetom upućuje nas na postojanje nekoliko pravnih akata koji regulišu ovo pitanje. S obzirom na to da Republika Srbija u trenutku nastanka ove publikacije još uvek nema zaseban zakon o zapošljavanju osoba sa invaliditetom, pravo na rad i zapošljavanje kao jedno od osnovnih ljudskih prava, a samim tim i prava osoba sa invaliditetom regulisana su brojnim drugim međunarodnim i domaćim pravnim aktima.

KOJA SU MOJA OSNOVNA LJUDSKA PRAVA?

Osobama sa invaliditetom prava su zagantovana sledećim međunarodnim dokumentima:

Univerzalna/opšta deklaracija Ujedinjenih nacija o pravima čoveka (usvojena je na Generalnoj skupštini Ujedinjenih nacija, 10. decembra 1948. godine)

Evropska konvencija za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda, (usvojena 1950. godine)

Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima, (usvojen Rezolucijom Generalne skupštine Ujedinjenih nacija, 16. decembra 1966. godine)

Standardna pravila Ujedinjenih nacija za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom (usvojena 1993. godine.)

Konvencija o pravima osoba sa invaliditetom (usvojena na Generalnoj skupštini Ujedinjenih nacija, decembra 2006. godine)

Drugi regionalni ugovori o ljudskim pravima.

¹ U ovoj publikaciji će se umesto dosadašnjih ustaljenih termina "invalidna lica", "invalidne osobe", "invalidi", ili "osobe sa posebnim potrebama" upotrebljavati izraz "osobe sa invaliditetom", kao politički korektan termin. Na ovaj način želi se ukazati na činjenicu da invaliditet nije glavna/osnovna, već samo jedna od karakteristika neke osobe. Termin "osobe sa invaliditetom" upotrebljavaje se gde god je to moguće, osim u slučajevima navođenja nekog zvaničnog dokumenta, zakona i slično.

Ljudska prava su neotuđiva svim ljudskim bićima i proističu iz potreba ljudi. Zasnovana su na vrednostima kao što su:

- ljudsko dostojanstvo;
- jednakost;
- sloboda;
- poštovanje drugih;
- nediskriminacija;
- tolerancija;
- pravda i
- odgovornost.

Poštovanje ljudskih prava podrazumeva poštovanje određenih principa:

- ljudska prava su neotuđiva
- ljudska prava su nedeljiva, međuzavisna i povezana
- ljudska prava su univerzalna

Prava građana Srbije regulisana su pre svega najvišim pravnim aktom svake zemlje – Ustavom.

Pored Ustava, položaj osoba sa invaliditetom u našoj zemlji regulisan je i sa više od 50 zakonskih i podzakonskih akata. Kada je reč o oblasti zapošljavanja i rada, izdvajamo sledeće dokumente:

Ustav (usvojen 2006. godine.)

Zakon o radu (usvojen 2005. godine.)

Zakon o radnom osposobljavanju i zapošljavanju invalida (usvojen 1996. godine)

Zakon o zapošljavanju i osiguranju za slučaj nezaposlenosti (usvojen 2003. godine.)

Zakon o sprečavanju diskriminacije osoba sa invaliditetom usvojen 2006. godine.)

Drugi regionalni ugovori o ljudskim pravima.

Pravo na rad je pravo koje omogućava svakom pojedincu da unapređuje svoje sposobnosti i razvije se u kreativnu osobu. Pravo na rad zagarantovano je Ustavom Republike Srbije i odnosi se i na osobe sa invaliditetom.

Pred Ustavom Republike Srbije i zakonom **svi su jednaki**. Svako ima pravo na jednaku zakonsku zaštitu, bez diskriminacije. Zabranjena je svaka diskriminacija, neposredna ili posredna, po bilo kom osnovu, a naročito po osnovu rase, pola, nacionalne pripadnosti, društvenog porekla, rođenja, veroispovesti, političkog ili drugog uverenja, imovinskog stanja, kulture, jezika, starosti i psihičkog ili fizičkog invaliditeta. Ne smatraju se diskriminacijom posebne mere koje Republika Srbija može uvesti radi postizanja pune ravnopravnosti lica ili grupe lica koja su suštinski u nejednakom položaju sa ostalim građanima.

Ustavom Republike Srbije zajemčeno je **pravo na rad**, u skladu sa zakonom. Svako ima pravo na slobodan izbor rada i svima su, pod jednakim uslovima, dostupna sva radna mesta.

Svako ima pravo na poštovanje dostojanstva svoje ličnosti na radu, bezbedne i zdrave uslove rada, potrebnu zaštitu na radu, ograničeno radno vreme, dnevni i nedeljni odmor, plaćeni godišnji odmor, pravičnu naknadu za rad i na pravnu zaštitu za slučaj prestanka radnog odnosa. Niko se tih prava ne može odreći.

Ženama, omladini i osobama sa invaliditetom omogućuju se posebna zaštita na radu i posebni uslovi rada, u skladu sa zakonom.

Građani i porodice kojima je neophodna društvena pomoć radi savladavanja socijalnih i životnih teškoća i stvaranja uslova za zadovoljavanje osnovnih životnih potreba, imaju **pravo na socijalnu zaštitu**, čije se pružanje zasniva na načelima socijalne pravde, humanizma i poštovanja ljudskog dostojanstva.

Osobama sa invaliditetom, ratnim veteranima i žrtvama rata pruža se posebna zaštita, u skladu sa zakonom.

■ ■ Prava i obaveze poslodavaca i zaposlenog ■ ■

Zaposleni ima pravo na odgovarajuću zaradu, bezbednost i zaštitu života i zdravlja na radu, zdravstvenu zaštitu, zaštitu ličnog integriteta i druga prava u slučaju bolesti, smanjenja ili gubitka radne sposobnosti i starosti, materijalno obezbeđenje za vreme privremene nezaposlenosti, kao i pravo na druge oblike zaštite, u skladu sa zakonom i opštim aktom.

Zaposlena žena ima pravo na posebnu zaštitu za vreme trudnoće i porođaja.

Zaposleni ima pravo na posebnu zaštitu radi nege deteta, u skladu sa zakonom o radu.

Zaposleni mlađi od 18 godina života i zaposlena osoba sa invaliditetom imaju pravo na posebnu zaštitu.

Zabranjena je neposredna i posredna diskriminacija lica koja traže zaposlenje, kao i zaposlenih, s obzirom na pol, rođenje, jezik, rasu, boju kože, starost, trudnoću, zdravstveno stanje, odnosno invalidnost, nacionalnu pripadnost, veroispovest, bračni status, porodične obaveze, seksualno opredeljenje, političko ili drugo uverenje, socijalno poreklo, imovinsko stanje, članstvo u političkim organizacijama, sindikatima ili neko drugo lično svojstvo.

Zaposlenoj osobi sa invaliditetom poslodavac je dužan da obezbedi obavljanje poslova prema preostaloj radnoj sposobnosti.

Zaposlenom kod koga je, u skladu sa propisima o penzijskom i invalidskom osiguranju, utvrđeno da postoji opasnost od nastanka invalidnosti na određenim poslovima - poslodavac je dužan da obezbedi obavljanje drugog odgovarajućeg posla.

■ ■ Odsustvo sa posla ■ ■

Jedan od roditelja deteta kome je neophodna posebna nega zbog teškog stepena psihofizičke ometenosti, osim za slučajeve predviđene propisima o zdravstvenom osiguranju, ima pravo da, po isteku porodijskog odsustva i odsustva sa rada radi nege deteta, odsustvuje sa rada ili da radi sa polovinom punog radnog vremena, najduže do navršenih pet godina života deteta.

Pravo se ostvaruje na osnovu mišljenja nadležnog organa za ocenu stepena psihofizičke ometenosti deteta, u skladu sa zakonom.

Za vreme odsustvovanja sa rada, zaposleni ima pravo na naknadu zarade, u skladu sa zakonom.

■ ■ *Godišnji odmori* ■ ■

U zavisnosti od potrebe posla, poslodavac odlučuje o vremenu korišćenja godišnjeg odmora, uz prethodnu konsultaciju zaposlenog

Rešenje o korišćenju godišnjeg odmora zaposlenom se dostavlja najkasnije 15 dana pre datuma određenog za početak korišćenja godišnjeg odmora.

Ako poslodavac ne dostavi zaposlenom rešenje, smatra se da je zaposlenom uskratilo pravo na godišnji odmor.

Poslodavac može da izmeni vreme određeno za korišćenje godišnjeg odmora ako to zahtevaju potrebe posla, najkasnije pet radnih dana pre dana određenog za korišćenje godišnjeg odmora.

■ ■ *Zaštita materinstva i porodijsko odsustvo* ■ ■

Zaposlena žena za vreme trudnoće ne može da radi na poslovima koji su, po nalazu nadležnog zdravstvenog organa, štetni za njeno zdravlje i zdravlje deteta, a naročito na poslovima koji zahtevaju podizanje tereta ili na kojima postoji štetno zračenje ili izloženost ekstremnim temperaturama i vibracijama.

Zaposlena žena za vreme prve 32 nedelje trudnoće ne može da radi prekovremeno i noću, ako bi takav rad bio štetan za njeno zdravlje i zdravlje deteta, na osnovu nalaza nadležnog zdravstvenog organa.

Zaposlena žena za vreme poslednjih osam nedelja trudnoće ne može da radi prekovremeno i noću.

Zaposlena žena ima pravo na odsustvo sa rada zbog trudnoće i porođaja, kao i odsustvo sa rada radi nege deteta, u ukupnom trajanju od 365 dana za prvo i drugo dete, odnosno dve godine za treće i četvrto dete.

Zaposlena žena ima pravo da otpočne porodijsko odsustvo na osnovu nalaza nadležnog zdravstvenog organa najranije 45 dana, a obavezno 28 dana pre vremena određenog za porođaj.

Porodijsko odsustvo traje do navršena tri meseca od dana porođaja.

■ ■ Udaljenje sa posla i prestanak radnog odnosa ■ ■

Zaposleni može da bude privremeno udaljen sa rada:

ako je protiv njega pokrenut krivični postupak zbog krivičnog dela učinjenog na radu ili u vezi sa radom ili ako je učinio povredu radne obaveze koja ugrožava imovinu veće vrednosti utvrđene opštim aktom ili ugovorom o radu;

ako je priroda povrede radne obaveze, odnosno kršenja radne discipline, ili ponašanje zaposlenog takvo da ne može da nastavi rad kod poslodavca, a u skladu sa ovom zakonom.

Radni odnos prestaje:

- istekom roka za koji je zasnovan;
- kad zaposleni navrší 65 godina života i najmanje 15 godina staža osiguranja, ako se poslodavac i zaposleni drukčije ne sporazumeju;
- sporazumom između zaposlenog i poslodavca;
- otkazom ugovora o radu od strane poslodavca ili zaposlenog;
- na zahtev roditelja ili staratelja zaposlenog mlađeg od 18 godina života;
- smrću zaposlenog;
- u drugim slučajevima utvrđenim zakonom

ZAKON O ZAPOŠLJAVANJU INVALIDA

Zakonom o radnom osposobljavanju i zapošljavanju invalida uređuje se radno osposobljavanje i zapošljavanje osoba sa invaliditetom.

Radno osposobljavanje i zapošljavanje osoba sa invaliditetom obuhvata:

Decu i omladinu ometenu u razvoju koja ne mogu da steknu obrazovanje i vaspitanje po planovima i programima obrazovanja i vaspitanja za učenike koji su ometenu u razvoju,

Decu i omladinu ometenu u razvoju koja stiđu obrazovanje i vaspitanje po planovima i programima obrazovanja i vaspitanja za učenike ometene u razvoju;

Osobe sa invaliditetom stećenim na radu², po propisima o penzijsko i invalidskom osiguranju, koji ne mogu da se prekvalifikuju ili dokvalifikuju, odnosno zaposle pod opštim uslovima;

Osobe sa invaliditetom sa preostalom radnom sposobnošću, koja ne mogu da se obrazuju, odnosno, zaposle pod opštim uslovima.

² Termin "osobe sa invaliditetom stećenim na radu" upotrebljava se umesto termina "invalidi rada".

Preduzeće za radno osposobljavanje i zapošljavanje osoba sa invaliditetom može se osnovati i obavljati svoje delatnosti pod uslovom da ima:

- Najmanje 40% osoba sa invaliditetom od ukupnog broja zaposlenih u tom preduzeću;
- Odgovarajući prostor;
- Odgovarajuću tehniku i drugu opremu za radno osposobljavanje i rad osoba sa invaliditetom;
- Zaposlena stručna lica za radno osposobljavanje i zapošljavanje osoba sa invaliditetom u zavisnosti od broja zaposlenih.

Bliži uslovi rada preduzeća se utvrđuju opštim aktom preduzeća, zavisno od obima i vrste delatnosti koju obavlja, odnosno zavisno od broja osoba sa invaliditetom i vrste njihove invalidnosti.

ZAKON O ZAPOŠLJAVANJU I OSIGURANJU ZA SLUČAJ NEZAPOSLENOSTI

Zakon o zapošljavanju i osiguranju za slučaj nezaposlenosti ("Sl. glasnik RS", br.71/2003) u članu 50. kaže da osobe sa invaliditetom koje se nalaze na evidenciji NSZ mogu da ostvare pravo na:

- stručnu pomoć prilikom utvrđivanja preostale radne sposobnosti i izboru zanimanja;
- profesionalnu rehabilitaciju (sticanje određenih znanja i veština koje su potrebne za zapošljavanje osoba sa invaliditetom);
- učešće u finansiranju opremanja radnog mesta za rad osoba sa invaliditetom.

ZAKON O SPREČAVANJU DISKRIMINACIJE OSOBA SA INVALIDITETOM

Ovim zakonom uređen je opšti režim zabrane diskriminacije po osnovu invalidnosti, posebni slučajevi diskriminacije osoba sa invaliditetom, postupak zaštite osoba izloženih diskriminaciji i mere koje se preduzimaju radi podsticanja ravnopravnosti i socijalne uključenosti osoba sa invaliditetom.

Diskriminacijom zbog invalidnosti u zapošljavanju smatra se:

- neprimanje u radni odnos osobe sa invaliditetom ili pratioca osobe sa invaliditetom zbog invalidnosti, odnosno zbog svojstva pratioca osobe sa invaliditetom;
- postavljanje posebnih zdravstvenih uslova za prijem u radni odnos osobe sa invaliditetom, osim ako su posebni zdravstveni uslovi za obavljanja određenih poslova utvrđeni u skladu sa zakonom;

prethodna provera psihofizičkih sposobnosti koje nisu u neposrednoj vezi sa poslovima za koje se zasniva radni odnos;

odbijanje da se izvrši tehnička adaptacija radnog mesta koja omogućuje efikasan rad osobe sa invaliditetom, ako troškovi adaptacije ne padaju na teret poslodavca ili nisu nesrazmerni u odnosu na dobit koju poslodavac ostvaruje zapošljavanjem osobe sa invaliditetom...

Diskriminacijom zbog invalidnosti u ostvarivanju prava iz radnog odnosa smatra se:

- određivanje manje zarade zbog invalidnosti zaposlenog, nezavisno od radnog učinka;
- postavljanje posebnih uslova rada zaposlenom sa invaliditetom, ako ti uslovi neposredno ne proističu iz zahteva radnog mesta;
- postavljanje posebnih uslova zaposlenom sa invaliditetom za korišćenje drugih prava iz radnog odnosa koja pripadaju svakom zaposlenom.

Posebno težak oblik diskriminacije zbog invalidnosti jeste uznemiravanje, vredanje i omalovažavanje zaposlenog sa invaliditetom od strane poslodavca, odnosno neposredno nadređenog lica u radnom procesu, zbog njegove invalidnosti.

Vežba



Koja sve prava imaju osobe sa invaliditetom u našem društvu?

Koja su suštinska prava zaposlene osobe?

Šta se sve smatra diskriminacijom zbog invalidnosti u oblasti zapošljavanja?

KOJE SU PREDNOSTI EKONOMSKE SAMOSTALNOSTI I NEZAVISNOSTI OSOBA SA INVALIDITETOM?

Šta znači biti ekonomski samostalan i nezavisan?
Šta je motivacija za zapošljavanje?
Kako dobro postaviti cilj?

Osobama sa invaliditetom je pravo na rad dugo vremena bilo uskraćivano na razne načine. Nedostajali su zakonski akti i pravne regulative koje bi garantovale jednakost osoba sa invaliditetom s većinskim delom populacije u pogledu prava na ostvarivanje radnog odnosa. Ovo se ne odnosi samo na proces zapošljavanja već i na karakteristike obrazovnog sistema i društvenog sistema uopšte.

U skladu s medicinskim pristupom invalidnosti,³ stvarane su i održavane predrasude prema osobama sa invaliditetom kao osobama koje su nesposobne, kojima je potrebna pomoć i koje ne mogu da brinu o sebi. To je uticalo na stvaranje pasivnog odnosa osoba sa invaliditetom prema okruženju i na njihovu demotivisanost za bilo kakvim angažovanjem, ali i na stvaranje straha od gubitka socijalnih olakšica i pomoći u kojima ove osobe vide jedinu materijalnu i egzistencijalnu sigurnost. Pomoć i ograničavanje njihovih prava i sloboda se podrazumevala, što je produbljivalo predrasude i diskriminaciju prema njima. „Percepcija osoba sa invaliditetom kao bespomoćnim i beskorisnim osobama, potiče pre svega, iz njihovog isključivanja iz osnovnih ekonomskih aktivnosti koje ih mogu učiniti društveno korisnima“⁴.

Približavanjem Evropskim integracijama u našoj zemlji počele su da se preduzimaju potrebne mere za unapređenje položaja osoba sa invaliditetom i stvaraju uslovi za povećanje njihove samostalnosti, poštovanja i samopoštovanja. Programi koji podstiču zapošljavanje osoba sa invaliditetom treba da ukažu na prednosti ekonomske nezavisnosti i da podstaknu njihovu motivaciju za zapošljavanje.

³ Pojam medicinskog modela invalidnosti objašnjen je u delu 5 ove publikacije.

⁴ Pešić, V. (2006): *Evropska unija i osobe sa invaliditetom*, FREIDRICH EBERT STIFTUNG i Narodna Kancelarija predsednika Republike, Beograd

ŠTA ZNAČI BITI EKONOMSKI SAMOSTALAN I NEZAVISAN?

Ekonomski nezavisna osoba:

- samostalno raspolaže svojim vremenom i novcem
- samostalno bira i odlučuje o tome šta će, kako će i gde će da radi
- ostvaruje svoje osnovne potrebe na način na koji ona to želi
- stiče mnogo novog iskustva i znanja

U odnosu na nekoga ko nije zaposlen, ekonomski nezavisna osoba:

- u većoj meri može da realizuje sebe i svoje kreativne i druge potencijale
- u većoj meri je uključena u zajednicu
- u boljoj je prilici da jača osećanje sigurnosti i samopouzdanja
- stiče mnogo novog iskustva i znanja
- ima osećanje veće slobode
- ima veću mogućnost napredovanja
- utiče na smanjenje predrasuda kod drugih ljudi, jer pokazuje da je sposobna, vredna, korisna



Vežba

Razmislite i Vi kakve još prednosti imate kada ste zaposleni, odnosno ekonomski nezavisni?

ŠTA JE MOTIVACIJA ZA ZAPOŠLJAVANJE?

Motivacija je ponašanje koje je usmereno ka postizanju nekog cilja. Takvo ponašanje pobuđuje naše potrebe, a cilj je da te potrebe budu zadovoljene.

Osobe sa invaliditetom, kao i svi drugi ljudi imaju fiziološke potrebe, potrebe za sigurnošću, za ljubavlju i pripadanjem, za samopoštovanjem i za samoaktualizacijom. Međutim, prepreke u vidu predrasuda, nepristupačnog okruženja i poslovnog prostora, uslova rada, diskriminisanosti u obrazovnom i svakom drugom smislu, karakteristike tržišta rada, otežavaju, pa čak i onemogućavaju realizaciju i zadovoljenje tih potreba i dovode do potpune demotivisanosti invalida i invalidkinja u težnji za ostvarenjem njihovih želja i ciljeva.

Sam proces zapošljavanja osoba sa invaliditetom je dvosmernog karaktera i podrazumeva angažovanje kako samih osoba sa invaliditetom tako i cele zajednice. Za osobe sa invaliditetom je važno da nauče da prepoznaju svoje potrebe i da budu dovoljno svesne, hrabre i motivisane da te potrebe ostvaruju, a za društvo u celini da radi na stvaranju takvog okruženja (u psihološkom, arhitektonskom i svakom drugom smislu) koje će za osobe sa invaliditetom biti podsticajno i dodatno motivišuće.

Ako smo svesni svih prednosti koje nam donosi zaposlenje i imamo potrebu da se razvijamo, da nas poštuju, da realizujemo svoje sposobnosti i potencijale, da budemo u kontaktu s drugim ljudima, onda je vrlo verovatno da će naš motiv za zapošljavanjem biti dovoljno jak da usmeri naše aktivnosti u tom pravcu.

Motivisani ljudi se više trude i ulažu više napora u svom radu od onih koji nisu motivisani.

Motivisanost zavisi od:

- karakteristika cilja;
- količine energije i truda koje je potrebno uložiti u ostvarenje cilja i
- toga u kojoj meri je postavljeni cilj ostvariv.

Što nam je cilj koji želimo da ostvarimo važniji, ako taj cilj ne zahteva prevelik napor i ako postoji velika verovatnoća da ga možemo ostvariti više ćemo se zalagati i naša motivacija će biti jača.

Motivi mogu imati unutrašnje i spoljašnje izvore. Unutrašnji motiv može biti *zadovoljstvo zbog obavljene aktivnosti ili napredovanje*, a spoljašnji motiv mogu biti *novčana naknada, uslovi rada, nagrada ili kazna*. Poslodavcima je važno da znaju ovo jer će onda znati i da kombinuju razne oblike stimulacija (materijalne i moralne) kojima će postići veću angažovanost radnika, što će dalje voditi ka ekonomičnijoj, racionalnijoj i kvalitetnijoj radnoj efikasnosti.

Dešava se često da je neka naša aktivnost pod dejstvom više motiva. Najbolje je kada su ti motivi usklađeni (npr. motiv za sticanjem novih znanja, motiv za postignućem, dobra plata, odlični uslovi rada...), jer je u tom slučaju naš angažman najjači. Međutim, **dešava se da na istu aktivnost istovremeno utiču pozitivni motivi** (kao npr. *motiv za postignućem ili motiv za realizacijom svojih potencijala*) i **negativni motivi** (*nepristupačno okruženje, predrasude poslodavca prema osobi sa invaliditetom*). To utiče na smanjenje intenziteta motivacije i manjeg ili nikakvog angažovanja oko postizanja željenog cilja. Iako cilj može biti jako privlačan, okolnosti koje nas okružuju, a podrazumevaju prepreke različite vrste, mogu uticati na to da nam taj cilj vremenom izgubi na privlačnosti, pa da se čak i potpuno izgubi.



Vežba

Razmislite i odgovorite na sledeća pitanja:

Da li želite da budete ekonomski samostalani?

Koje su Vaše profesionalne želje?

Zaokružite od ponuđenih potreba one koje se odnose na Vas:

- Potreba za poštovanjem
- Potreba za pripadnošću i druženjem
- Potreba za postignućem
- Potreba za sigurnošću
- Potreba za samoaktualizacijom
- Potreba za moći
- Potreba za informacijama i raznolikošću
- Potreba za ličnim razvojem
- Potreba za zabavom i rekreacijom

Koje od tih potreba Vas mogu motivisati da tražite posao?

Šta Vas najviše motiviše, pokreće na aktivnost?

Šta (ili ko) Vas ometa da realizujete svoje potrebe?

Šta možete učiniti da savladate te prepreke?

KAKO DOBRO POSTAVITI CILJ?

Već smo videli da su ciljevi i motivacija tesno povezani. Naše potrebe određuju naše ciljeve, a ovi nas u manjoj ili većoj meri pokreću na aktivnost, tj. motivišu nas. Što nam je cilj važniji i privlačniji, postoji veća verovatnoća da će i naše angažovanje biti jače. Zato je najpre važno da tačno definišemo šta nam je cilj, u ovom slučaju profesionalni cilj, a zatim da proverimo da li je on dobro postavljen.

Šta to zapravo znači?

Nije dovoljno nešto želeći da bi nam se želja ostvarila, važno je uskladiti želje i mogućnosti. Kada je reč o postavljanju profesionalnih ciljeva, važno je razmotriti sledeće faktore, odnosno postaviti sledeća pitanja:

- Koje su naše trenutne sposobnosti, veštine, mogućnosti i znanja?
- Kakve su trenutne karakteristike tržišta rada?
- Da li je naš profesionalni cilj svojstven našim potrebama i karakteristikama ličnosti?
- Da li je cilj usklađen s potrebama tržišta rada?

- Da li je taj cilj ostvariv?
- U kojoj meri je taj cilj ostvariv?
- Da li je postavljen rok u kom cilj treba ostvariti?
- Da li je i u kojoj meri taj cilj društveno poželjan?

Kada razmotrimo navedene probleme i damo odgovore na svaki od njih, približićemo se postavljanju dobrog cilja i povećanju motivacije za njegovo ostvarenje. Takođe, biće nam jasnije koje aktivnosti treba preduzeti i na koji način ih treba sprovesti kako bismo realizovali postavljeni cilj ili više ciljeva.

Primer

Cilj:

“Više ću se angažovati u pronalaženju posla!”,
bolje je formulisati na sledeći način:

“U periodu od naredna dva meseca identifikovaću najmanje deset potencijalnih poslodavaca u Novom Sadu i okolini i poslaću im svoje propratno pismo i svoj CV.»

Dakle, pošto smo odgovorili na navedena pitanja i jasno definisali šta nam je cilj, možemo krenuti u kreiranje plana za njegovu realizaciju. No, hajde da vidimo **zašto nam je potreban plan**, odnosno koje su njegove prednosti:

- Plan nam omogućava da jasno sagledamo koje sve aktivnosti treba da preduzmemo da bismo ostvarili cilj;
- Plan nam pomaže da definišemo koje nam sve teškoće stoje na putu do ostvarenja cilja;;
- Omogućava nam da sagledamo načine za prevazilaženje tih teškoća;
- Pruža nam mogućnost da budemo ekonomični u korišćenju vremena, energije i drugih resursa;
- Daje nam više sigurnosti u angažovanju, jer nam omogućava da bolje sagledamo celokupnu situaciju, nego da delujemo stihijski i neplanirano nailazimo na nepredviđene probleme.

Svako preduzimanje aktivnosti podrazumeva i prihvatanje odgovornosti za postignute ili nepostignute rezultate. Ponekad se, i pored dobrog organizovanja i jasno predočenih ciljeva, plašimo da preduzmemo odgovornost za ono što se može desiti ako odlučimo da delujemo. Zato, ne dešava se retko da odustanemo od željenog cilja, pravdajući se raznoraznim izgovorima ili stanjem u okruženju. Naravno, nije lako pokrenuti se iz stanja dugogodišnje pasivnosti i stagnacije. To zahteva puno ulaganja, truda, suočavanja sa sobom i preprekama van sebe, spremnost na suočavanje sa raznoraznim problemima, ali odlučnost za preduzimanje aktivnosti budi i naše skrivene snage i veru u to da možemo uspeti.

Razmislite zato o svojim izgovorima, o svim onim negativnim mislima i uverenjima koja vas sprečavaju da se pokrenete i preduzmete nešto za sebe. Setite se i onih razloga koji vas uveravaju u suprotno i njih uzmite za zvezde vodilje. Konačno, ako odlučite da nešto učinite, ako preduzmete sve korake potrebne za ostvarenje Vaših profesionalnih ambicija, možda ćete uspeti, a možda i ne. Ipak, verovatnoća da postignete uspeh biće mnogo veća, nego da ostanete pasivni i ne preduzmete ništa.



Vežba

1. Navedite i Vi još neke od prednosti planiranja realizacije ciljeva.
2. Neka Vam ponuđeni model posluži da kreirate svoj plan realizacije cilja:
 - a) Definišite Vaš cilj (vodite računa o tome da je on u skladu sa Vašim mogućnostima, u skladu sa potrebama tržišta rada, da je ostvariv i vremenski oročen)!
 - a) Napravite plan realizacije cilje

Napravite popis svih aktivnosti koje su potrebne da bi ostvarili cilj	Rangirajte aktivnosti od najvažnije do najmanje važne (Top-lista prioriteta)	Navedite moguće teškoće i prepreke za ostvarenje ciljeva	Navedite načine za savladavanje svake od tih prepreka	Šta je minimum rezultata koje treba da postignete
...

KAKO POVEĆATI ŠANSE ZA ZAPOŠLJAVNJE?

Šta znači aktivno tražiti posao?
Kako prikupljati informacije o stanju na tržištu rada?
Zašto sticati dodatne veštine i znanja?
Šta je radna biografija?
A šta je propratno pismo?
Kako se pripremiti za poslovni intervju?
Dobrodošli na novo radno mesto!

ŠTA ZNAČI AKTIVNO TRAŽITI POSAO?

Traženje posla je samo po sebi posao s punim radnim vremenom. Na žalost, za taj posao ne dobijamo platu, ali slobodno vreme provodimo korisno čineći nešto za sebe i svoj lični razvoj. Zato već sam proces traženja posla čini da se osećamo bolje.

Aktivan pristup traženju posla povećava mogućnost za nalaženje posla.

Aktivno traženje posla započinje odlukom da želimo da radimo i da ćemo se truditi da tu želju i cilj ostvarimo. Dakle, već započinjanjem jasnog definisanja ciljeva, procene naših sposobnosti, znanja, veština i pravljanjem plana za realizaciju cilja, činimo korak ka aktivnom traženju posla.

Plan treba da predvidi i izdvajanje određenog vremena u toku dana, ili u toku nedelje kada ćemo se posvetiti isključivo traženju posla. To mogu biti npr. oni dani kada izlaze časopisi ili novine u kojima su oglašavana slobodna radna mesta. Zatim se pristupa analizi slobodnih radnih mesta iščitavanjem oglasa i izdvajaju se ona radna mesta koja su nam interesantna. Možemo napraviti spisak radnih mesta i poslova nađenih u oglasima ili preko drugog izvora koji nas zanimaju i rangirati ih prema prioritetu (naparviti npr. *top listu poslodavaca* i sl.).

Pošto smo prikupili informacije o slobodnim radnim mestima iz svih izvora, započinjemo sa kontaktiranjem poslodavaca. U oglasima je obično naznačeno na koji način je moguće stupiti u kontakt sa poslodavcem. Jako je važno obratiti pažnju na zahteve koji se nalaze u oglasu, a koji se odnose na obrazovanje, prethodno radno iskustvo, osobine ličnosti i sl. i sagledati da li i u kojoj meri ispunjavamo te zahteve i kako svoje osobine i sposobnosti možemo uskladiti sa datim zahtevima. Stoga je važno **napraviti malu samoprocenu** koja bi trebalo da podrazumeva:

- Kakvim znanjima i veštinama raspolažemo
- Koja su naša interesovanja

- Koje osobine nas karakterišu
- Koje su naše želje i očekivanja u profesionalnom životu
- Šta su naše vrednosti i kakvi su nam stavovi
- Koje su naše trenutne mogućnosti i potrebe

Aktivnosti koje obavezno treba da sprovedemo u cilju nalaženja posla, a koje treba da su sadržane u planu za realizaciju cilja, su sledeće:

- prikupljanje informacija o slobodnim radnim mestima i potencijalnim poslodavcima
- preduzimanje koraka u pravcu usavršavanja i sticanja novih znanja, veština i iskustava
- javljanje na objavljene oglase
- pisanje biografije i propratnog pisma
- priprema za razgovor s poslodavcem

KAKO PRIKUPLJATI INFORMACIJE O STANJU NA TRŽIŠTU RADA?

Slobodna radna mesta podrazumevaju potrebe za radnicima. Na otvorenom tržištu rada te potrebe se iskazuju brojem prijavi o potrebnim radnicima za određena radna mesta koje su poslodavci dostavili Nacionalnoj službi za zapošljavanje. Postoji i skriveno tržište rada koje se odnosi na poslove koji nisu javno oglašeni.

■ ■ Izvori informacija o slobodnim radnim mestima ■ ■

- Nacionalna služba za zapošljavanje
- Oglasi u novinama i časopisima, na radiju i TV-u
- Internet sajtovi
- Poznanici, prijatelji, rodbina
- Agencije za traženje posla
- Organizacije čiji smo članovi
- Telefonski i poslovni imenici, poslovni registri
- Direktno kod poslodavca

Nacionalna služba za zapošljavanje, odnosno Zavod za tržište rada oglašava slobodna radna mesta putem časopisa "Poslovi", putem direktnih kontakata prijavljenih na Birou za zapošljavanje, na web stranici www.rztr.co.yu.

Pored toga što preko Zavoda za tržište rada možemo dobiti informacije o slobodnim radnim mestima, ona nam pruža mogućnost da ostvarimo i druga prava:

- Pravo na posredovanje pri zapošljavanju
- Pravo na zdravstveno i socijalno osiguranje
- Profesionalnu orijentaciju
- Pripreme za zapošljavanje (*razni programi dokvalifikacije i prekvalifikacije, kursevi računara i stranih jezika, radionice i seminari o aktivnom traženju posla, o samozapošljavanju, o izradi biznis plana, subvencije za zapošljavanje osoba sa invaliditetom*).
- Novčane nadoknade za vreme privremene nezaposlenosti (ukoliko smo prethodno uplaćivali doprinos za osiguranje u slučaju nezaposlenosti)
- Novčanu pomoć za vreme stručnog osposobljavanja

■ ■ Kako saznati za slobodna radna mesta na skrivenom tržištu rada? ■ ■

Ovde nam najviše mogu pomoći lični kontakti, odnosno oni izvori u koje smo ubrojali poznanike, prijatelje, rođake, organizacije, pa i same poslodavce, firme, ustanove itd.

ZAŠTO STICATI DODATNE VEŠTINE I ZNANJA?

Vremena se menjaju, a tako i potrebe za određenim vrstama znanja i poslova. U današnje vreme znanja brzo zastarevaju, a zadaci i uloge radnog mesta se menjaju. Obrazovanje koje smo stekli tokom redovnog školovanja, danas često nije dovoljno da bi nam obezbedilo posao. Često je potrebno i na druge načine sticati dodatna znanja, pa i praktična iskustva koja će nam pomoći da lakše dođemo do željenog posla.

Tržište rada danas se mnogo razlikuje od tržišta rada kakvo je bilo pre deset ili više godina. Sve je veća potreba za visokokvalifikovanim radnicima, nove industrijske grane stvaraju nove profesije i nove mogućnosti za rad, raste potreba za radnicima u privatnom sektoru, dok u društvenom i državnom sektoru ta tražnja opada, na posao se sve duže čeka, a proširuju se i uslovi za dobijanje poslova. Kompjuter je postao oruđe bez kog se ne može, a poznavanje rada na računaru jedan od osnovnih vidova pismenosti savremenog čoveka. I ne samo da se menjaju potrebe za određenom vrstom radne snage, već i samo radno mesto prolazi kroz procese transformacije. To znači da čak i ako smo zaposleni moramo biti spremni na neprekidna usavršavanja, promene, na učenje tokom celog života.

Uvid u trenutnu sliku tržišta rada i u sliku o tome kakvi poslovi su danas aktuelni ukazuje nam to za kojim znanjima i veštinama treba da tragamo. Valja još jednom naglasiti da treba uskladiti svoje sposobnosti i lične osobine sa potrebama tržišta rada.

Neke od veština i znanja koja su danas tražena u poslovnom svetu

- Poznavanje rada na računaru
- Poznavanje stranih jezika, a posebno engleskog
- Posebne veštine i znanja (sve od veština komunikacije, uzgajanja cveća, izrade fotografija, upravljanje određenim mašinama i sl.)
- Lične osobine kao što su: istrajnost, odgovornost, organizovanost, komunikativnost, srdačnost, radoznalost, osećaj za timski rad, posvećenost, pedantnost, optimizam...



Vežba

Procenite u kojoj meri možete povećati svoje šanse za zapošljavanje ako aktivno radite na sticanju i razvijanju znanja i veština kroz razne neformalne edukativne programe

a) Znanja koju su mi potrebna

Procenite na skali od 1 do 10 (gde je 1 najmanja, a 10 najveća vrednost) korisnost koju svaka odnavedenih vrsta znanja može imati za Vas?

b) Veštine kojim treba da ovladam

Procenite na skali od 1 do 10 (gde je 1 najmanja, a 10 najveća vrednost) korisnost koju za Vas može imati svaka od navedenih vrsta veština?

ŠTA JE RADNA BIOGRAFIJA?

Radna biografija (CV) je:

- jasan i precizan dokument koji sadrži naše kvalifikacije, sposobnosti i iskustva
- praktična demonstracija naše originalnosti i kreativnosti
- dokument koji dovodi u vezu naša iskustva i sposobnosti sa zahtevima pozicije za koju konkurišemo
- dokument koji predstavlja naš profil, ambicije i buduće planove
- naš najvažniji marketinški alat
- prvi kontakt između nas i našeg potencijalnog poslodavca, koji na osnovu CV-ja stiče prvi utisak o nama

Radna biografija ili kako je uobičajen latinski naziv **Curriculum Vitae** (skraćeno CV) je dokument koji predstavlja prvi kontakt između kandidata za posao i potencijalnog poslodavca. Svrha CV-ja je da nas na najbolji način predstavi nekome ko nas ne poznaje ili nema vremena da to učini. Naime, često se dešava da na istu poziciju, odnosno, isto radno mesto, konkuriše veći broj kandidata sličnih sposobnosti i kvalifikacija. Sama selekcija kandidata vrši se na osnovu kvalifikacija, radnog iskustva, sposobnosti kandidata i sl. Zbog velikog broja prijavi, prvi krug selekcije uglavnom se vrši na osnovu analize CV-ja. Stoga je jako važno imati dobro napisan CV, jer nam on pruža mogućnost da stignemo do poslovnog razgovora tj. intervjuja kao poslednjeg koraka ka željenom poslu.

■ ■ Šta podrazumeva dobro napisan CV, odnosno radna biografija? ■ ■

Dobro napisana biografija na strukturiran i sažet način prikazuje sve bitne informacije o nama a u skladu s ciljem za koji je pisana (na primer, nije svejedno da li biografiju pišemo da bismo došli do posla ili da bismo otputovali na neki seminar).

Informacije koje bi svaka biografija trebala da sadrži su:

- **lični podaci** - ime i prezime, datum rođenja, adresa stanovanja, e-mail, telefon
- **obrazovanje** – naziv škole koju smo završili, od kada do kada smo je pohađali, koju diplomu posedujemo. Prosek u srednjoj školi treba navesti samo ukoliko je dobar i ukoliko nemamo završen fakultet. Ako smo završili fakultet, navodimo naziv fakulteta, mesto studiranja, od kada do kada smo studirali, kada i gde smo diplomirali. Prosek se i u ovom slučaju navodi ukoliko je reprezentativan, odnosno ukoliko je iznad 8,00.
- **radno iskustvo** - navodimo ime firme/i ili ustanove/a u kojima smo radili, period zaposlenja u svakoj od njih, koje nam je bilo radno mesto i koje su nam bile dužnosti, odgovornosti, šta smo tamo naučili, koje veštine smo stekli. Ovo se odnosi i na različite prakse koje smo imali. Važno je istaći ono što će pomoći poslodavcu da uvidi da smo spremni na lični rad i razvoj i da želimo da učimo. Ne treba posebno isticati iskustva koja nisu važna za radno mesto na koje konkurišemo (npr. ako želimo da radimo na poziciji prodavačice u pekari, neće nam biti od velike koristi, čak će i odmoći, ako istaknemo da smo se bavili izradom keramičkog posuđa).
- **znanje stranih jezika** – treba navesti sve jezike kojima se služimo, sa naznakom koliko dobro poznajemo taj jezik (početni nivo, srednji nivo, napredni nivo, tečno znanje pisanja, čitanja i konverzacije). Dobro je navesti završen neki kurs jezika i diplomu ukoliko je imamo.

- **rad na računaru** – navodimo one programe koje znamo da koristimo, uključujući sluzenje Internetom. Naravno, ukoliko smo završili neki kurs, obavezno ćemo i to navesti.
- **lične osobine** – treba pomenuti osobine koje su važne za poziciju za koju konkurišemo (inicijativnost, timski rad, upornost,...). Često su zahtevi za ličnim osobinama navedeni u samom oglasu, pa ih treba uskladiti sa našim osobinama ličnosti.
- **hobiji** – ovaj odeljak u biografiji nas prikazuje kao osobu koja ume da uskladi lična interesovanja sa profesionalnim obavezama, odnosno da organizuje svoje slobodno vreme. Takođe, hobiji dopunjuju i upotpunjavaju sliku o nama i drugačijim svetlom boje naše osobine, veštine, znanja i sl.
- ukoliko imamo i neke važne **nagrade, stipendije** ili smo pohađali neke **seminare, kurseve** i sl. treba i njih uvrstiti u biografiju – na taj način sebe predstavljamo kao osobu koja je spremna da uči i usavršava se.
- **ostalo** - sve ono što mislimo da je bitno, a nije se moglo uvrstiti u gore navedene kategorije (npr. posredovanje vozačke dozvole, odsluženje vojnog roka...).

■ ■ Još korisnih saveta u vezi sa pisanjem biografije ■ ■

- Odštampati CV na čistom belom papiru A4 formata, crnim slovima, bez preteranog ulepšavanja, doctavanja i slično.
- Posebno istaći važne elemente CV-ja (npr. **bold**, *italic*) što će potencijalnom poslodavcu omogućiti da rezimira podatke, odnosno da stekne brz uvid u njih.
- Tekst treba da izgleda uredno, pregledno, svaka celina treba da je posebno uočljiva.
- Dobro je istaći naslov teksta sa Biografija ili Curriculum vitae, ali ako je biografija dobro napisana i bez naslova će biti jasno o čemu je reč.
- Slova treba da su veličine između 10 i 12, a font da je Times new roman ili Arial.
- Proveriti dobro da li u tekstu ima slovnih i gramatičkih grešaka i ispraviti ih. CV ne treba da deluje neprofesionalno, neprecizno i neuredno.
- CV ne treba da je duži od dve kucane strane.
- Ne treba pisati u prvom licu (ja sam završio elektrotehničku školu...). Najbolje je pisati u vidu teza (npr. završena srednja elektrotehnička škola, smer: autimehaničar.)

- Treba koristiti kratke i koncizne rečenice telegrafskog stila.
- Nikako ne pisati biografiju rukom.
- Voditi računa da smo odgovorili na sve uslove koje je poslodavac istakao. Ako neki od uslova ne ispunjavamo, a želimo da konkurišemo onda to treba obrazložiti u prapratnom pismu i objasniti zašto i pored toga smatramo da smo dobar kandidat za to radno mesto.
- Nikako ne treba slati istu biografiju na više konkursa. Biografiju treba prilagoditi konkretnom konkursu jer time ostavljamo utisak da nam je stalo baš do tog posla i da smo se potrudili da sastavimo CV baš za tu svrhu. U protivnom odajemo utisak lenjosti i neumeća da odvojimo prioritete, pa konkurišemo bilo gde.
- Ne treba u CV unositi nebitne informacije kao što su imena roditelja ili dece, naziv osnovne škole, nacionalnost i sl.
- Voditi računa da ne prekoračujemo rok za podnošenje prijave.
- Ako se CV šalje putem imejla, onda ga treba slati u okviru priloga (u attachmentu), a ne u okviru samog imejla. U samom imejlu bi trebalo pozdraviti osobu ili ustanovu, firmu (ako nam ime osobe zadužene za primanje aplikacija nije poznato) i naznačiti šta želimo. Eventualno bi u telo poruke trebalo napisati prapratno pismo, ali i njega je bolje slati u posebnom prilogu.
- Ako CV šaljemo poštom, treba ga zajedno sa prapratnim pismom uredno spakovati u tvrd koverat A4 formata.
- Osim prapratnog pisma uz CV ne treba slati druge dokumente (osim ukoliko to nije naznačeno u oglasu). Jedino preporuke bivših poslodavaca ili drugih značajnih ličnosti (profesori, predsednici i drugi važni saradnici organizacija čiji smo članovi i sl.) je dobro dostaviti uz CV i prapratno pismo. Ukoliko nije posebno naznačeno, običaj je da se dostave dve preporuke.
- **CV treba da je: pozitivan, vizuelno atraktivan i interesantan!**



Curriculum Vitae

Ime i prezime: Milena Matović

Adresa: Isidora Bajića NN

Telefon: 021/ 555-555

Mobilni telefon:062/ 55-55-555

Imejl: milena@matovic.org.yu

Obrazovanje

1993-1997 Trgovac, Srednja ekonomska škola «Svetozar Miletić», Novi Sad

Radno iskustvo

2002-2007 Marmel trgovina, Novi Sad

· - Radila kao kasirka

2000-2002 Minimarket Salsa, Novi Sad

· - Radila kao kasirka, a bavila se i prodajom, usluživla kupce, rešavala reklamacije, uređivala poslovni prostor

1997-1999 Mlekara, Novi Sad

- Radila kao prodavačica

Poznavanje jezika

- Srpski (maternji)
- Engleski (pisanje – odlično, čitanje –odlično, govor - odličan)
- Gestovni jezik (odlično poznavanje)

Poznavanje rada na računaru

- Word, Excel, Internet

Kursevi i seminari

2006 Asertivni trening (iskustveni kurs), Resursni centar za osobe sa invaliditetom ekumenske humanitarne organizacije, Novi Sad

2002-2006 Kurs engleskog jezika, Resursni centar za osobe sa invaliditetom ekumenske humanitarne organizacije, Novi Sad

Hobi

- Hortikultura, čitanje, aikido, joga

A ŠTA JE PROPRATNO PISMO?

Propratno pismo je dokument koji se prilikom prijavljivanja za posao dostavlja uz CV. Cilj propratnog pisma je da nas predstavi poslodavcu i da ga zainteresuje da pročita i obrati pažnju na naš CV. Ono ne treba da bude duže od 200-250 reči i 4 pasusa.

Propratno pismo po svojoj formi liči na poslovno pismo. To znači da u gornjem desnom uglu pišemo naše lične podatke: ime i prezime, adresu, kontakt informacije.

Ispod toga, sa leve strane, pišemo ime osobe kojoj se obraćamo, kao i njenu funkciju i organizaciju u kojoj radi. Ukoliko nemamo ime kontakt osobe, pismo treba adresirati samo na kompaniju.

Ukoliko nam ime kontakt osobe nije poznato, pismo treba početi sa Poštovani/Poštovana. Ako znamo ime osobe kojoj pišemo, počinjemo sa Poštovani gospodine ili gospođo/gospođice. Pismo možemo završiti rečima: Sa poštovanjem, U iščekivanju Vašeg odgovora, srdačno, U očekivanju buduće saradnje (i sl.).

Na kraju propratnog pisma treba navesti mesto i datum pisanja pisma. Ispod toga taksativno treba navesti koje dokumente (overene kopije diplome, sertifikata, preporuke i sl.) prilažemo uz prijavu. Ukoliko uz propratno pismo šaljemo samo CV, dovoljno je to pomenuti i u samom tekstu pisma.

Ukoliko prijavu šaljemo poštom, treba voditi računa o sledećem:

- Odštampati propratno pismo na belom papiru A4, isto kao i CV.
- Staviti pismo u beli koverat zajedno sa biografijom i drugim dokumentima.
- Nije preporučljivo štampanje na papirima druge boje osim bele i upotrebljavanje drugih boja slova osim crne.
- Potruditi se da propratno pismo i CV budu odštampani kvalitetno na kvalitetnom papiru.

■ ■ *Struktura sadržaja propratnog pisma* ■ ■

Već je rečeno da propratno pismo ne treba da ima više od četiri pasusa.

U prvom pasusu naglašava se radno mesto za koje se prijavljujemo i izvor iz kojeg smo dobili informacije o konkursu (da li se javljamo povodom oglasa, posle telefonskog razgovora, po preporuci i sl.). Zadatak prvog pasusa je da izazovemo čitaočevo interesovanje i motivišemo ga da pročita pismo sa pažnjom.

U drugom pasusu treba navesti kvalifikacije i veštine koje posedujemo, a koje nas čine pravom osobom za taj posao. Sve vrline koje navodimo treba i obrazložiti. Poželjno je pomenuti kakva su nam znanja, radno iskustvo, stručne sposobnosti i kvaliteti i povezati ih sa zahtevima pozicije za koju konkurišemo. Ukoliko ne ispunjavamo sve uslove navedene u oglasu, treba obrazložiti kako smo i pored toga prava osoba za to radno mesto. Ako, na primer, nemamo prethodno iskustvo na radnom mestu za koje konkurišemo, možemo navesti druge kvalifikacije i osobine koje su važne za to radno mesto (možemo predstaviti sebe kao osobu koja brzo uči i lako se snalazi u novim situacijama). U suštini, **treba objasniti kako ono što možemo da ponudimo može doprineti preduzeću za čije radno mesto konkurišemo**. U ovom delu bi bilo dobro obrazložiti i eventualne nejasnoće koje bi poslodavac mogao imati čitajući našu biografiju.

Treći pasus govori o tome zašto želimo dati posao. Ovde treba da iskažemo našu motivaciju i sposobnost da doprinesemo radu konkretne organizacije, firme, ustanove i da ukažemo i na ono šta očekujemo za uzvrat (na primer mogućnost usavršavanja, napredovanja i sl.).

U poslednjem pasusu treba naglasiti da smo voljni da poslodavcu detaljnije objasnimo i pokažemo svoje kvalitete prilikom intervjua.

Kontaktno pismo je u suštini isto što i propratno pismo s tom razlikom što kontaktno pismo pišemo onda kada želimo da istražimo mogućnosti zaposlenja na skrivenom tržištu rada.



Milena Matović
Isidora Bajića NN
Tel: 021/ 555-555
Mob:062/ 55-55-555
Imejl: milena@matovic.org.yu

U Novom Sadu, 10. maja 2006.

Market NN
Ulica BB
21 000 Novi Sad

Poštovani,

Obraćam Vam se povodom oglasa Kasirka u Marketu NN objavljenog 28. aprila 2006. u časopisu «Poslovi».

Po struci sam trgovac i imam petogodišnje radno iskustvo u oblasti prodaje robe široke potrošnje. Na prethodnom radnom mestu radila sam kao kasirka, tako da poznajem rad na fiskalnoj kasi i imam iskustvo u radu naplate robe. Dosadašnje radno iskustvo mi je omogućilo da radim na razvijanju komunikacije sa strankama i davanja saveta u vezi sa robom. Poznavanje engleskog i gestovnog jezika pokazalo se dosta korisnim u mom radu.

Komunikativna sam i volim da radim sa ljudima. Spremna sam na individualno zalaganje, ali i na timski rad. Umem da se snađem u situacijama koje zahtevaju brzo reagovanje, a ukoliko se nađem u konfliktnoj situaciji nastojim da reagujem smireno i da situaciju rešavam argumentovano.

Zainteresovana sam da dođem na razgovor i usmeno Vam predstavim svoje znanje i iskustvo. U prilogu Vam dostavljam svoj CV i preporuke bivših poslodavaca.

U iščekivanju buduće saradnje, srdačno!

Milena Matović

KAKO SE PRIPREMITI ZA POSLOVNI INTERVJU?

Intervju je finalni korak ka željenom poslu i prilika da se i direktno predstavimo poslodavcu. Vreme i datum intervjuja obično zakazuje poslodavac nakon prethodnog odabira kandidata na osnovu pregleda prijave, biografija i ostale dokumentacije.

■ ■ *Kako se pripremiti za intervju?* ■ ■

- Dobro je prethodno se raspitati o firmi i prikupiti osnovne informacije o poslu za koji konkurišemo.
- Treba razmisliti o mogućim pitanjima i pripremiti odgovore na njih.
- Korisno je uvežbati (simulirati) intervju s prijateljem ili ispred ogledala.
- Dan pre bi trebalo razmisliti o svom izgledu za vreme intervjuja - pripremiti odeću i obuću, pobrinuti se da bude uredna. Odeća treba da je prikladna, u skladu s poslom za koji konkurišemo.
- Treba pripremiti svu potrebnu dokumentaciju (diploma, radna knjižica, biografija, pisma preporuke, vozačka dozvola i sl.), uredno je složiti u fasciklu. Dokumentaciju za svaki slučaj treba poneti i onda ako smo prethodno dostavili istu poslodavcu u prijavi.
- Pripremiti brojeve telefona osoba koje bi nam mogle dati preporuke kako bismo ih mogli dati ispitivaču ukoliko to zatraži. Izvor preporuke može biti bivši poslodavac, saradnik, profesor i dr.
- Poneti olovku i notes da bi pribeležili potrebne informacije po završetku razgovora.

■ ■ *A tokom intervjuja?* ■ ■

- Važno je ostaviti pozitivan prvi utisak.
- Na intervju treba doći 10-15 minuta pre zakazanog termina. To nam omogućuje da se organizujemo, da još jedanput pregledamo dokumenta i da pokažemo da smo pouzdani, tačni i odgovorni. Najverovatnije da će nas tamo dočekati sekretarica koja će nas dalje uputiti u to šta da radimo. Ako nema sekretarice, sami pokucamo na vrata, predstavimo se i kažemo kojim povodom smo tu.
- Rukovanje treba da je čvrsto, ni prejako ni mlako.
- Ne žvakati žvake i bombone.

- Izbegavati da u poslednji čas popušimo cigaretu ili popijemo kafu.
- Pričekati da nam ponude da sednemo.
- Ukoliko nas ponude pićem ili kafom, najbolje je ljubazno odbiti (najverovatnije je da se to čini radi reda). Eventualno možemo tražiti čašu vode da nam bude pri ruci ukoliko nam se osuše usta tokom razgovora.
- Ton glasa treba da je umeren, ni pretih ni preglasan, govor ne bi trebao da bude brz ni previše spor i treba da je u skladu sa govorom tela.
- Ne treba govoriti previše već težiti da jasno i precizno odgovorimo na postavljeno pitanje.
- Ne koristiti lokalizme i sleng u govoru.
- Treba zauzeti udoban položaj u stolici, nikako ne držati prekrštene ruke i noge istovremeno jer to ukazuje na veliku nesigurnost.
- Dobro je biti što prirodniji, ali pritom voditi računa o pravilima pristojnog ponašanja i uvažavanja sagovornika
- Sagovornika treba gledati u oči.
- Osmeħ na licu i pozitivan pristup u komunikaciji su vrlo poželjni.
- Dobro je pokazati da smo sigurni u sebe, ali je prirodno imati tremu tokom intervju a i poslodavci to znaju, zato se ne treba plašiti i truditi se previše da sakrijemo tremu.
- Ako nismo sigurni da smo razumeli šta nas je poslodavac pitao treba tražiti pojašnjenje

■ ■ *Kako se treba obući za intervju?* ■ ■

- Najvažnije je da izgledamo čisto, uredno i pristojno.
- Odelo treba da je čisto i opeglano, a cipele izglancane.
- Ukoliko je moguće, treba proveriti kakav je poslovni kod oblačenja u firmi. Ako firma nema striktno definisanu politiku oblačenja, prisetite se kako se oblače uspešni poslovni ljudi koji rade u toj ili njoj sličnim firmama, ili u istoj industriji, organizaciji, ustanovi.
- Izbegavati ekstravagantnu i upadljivu odeću i odeću sa upadljivim markama proizvođača. Određena odstupanja u smislu ekstavagancije i slobodnijeg oblačenja su moguća ukoliko se to očekuje u datoj profesiji.

- Svi eventualni prateći materijali (tašna, rokovnik, olovke...) treba da odaju utisak poslovne osobe, da budu očuvani i čisti.
- Dobro je staviti blag parfem, a izbegavati jake parfeme, dezodoranse ili kolonjsku vodu.
- Žene treba da izbegavaju upadljivu šminku i nakit i da skrate nokte.

■ ■ Najčešća pitanja koja postavljaju poslodavci? ■ ■

Poslodavci često znaju postaviti pitanje: *Recite mi nešto o sebi!*

Zbog toga je dobro pripremiti kraće izlaganje o sebi (1-2 minute) koje uključuje podatke o *obrazovanju, opis poslednjeg zaposlenja, opis nekog ranijeg posla značajnog za novo zapošljavanje, posebna znanja i veštine, razlog zbog kojeg tražimo posao, očekivanja od budućeg posla, radne kvalitete i osobine.*

- Šta znate o ovoj kompaniji?
- Šta biste želeli da radite za našu kompaniju?
- Koji je vaš cilj u karijeri?
- Zašto ste zainteresovani za rad u ovoj profesiji?
- Šta Vas čini drugačijim od ostalih? Zašto da zaposlimo baš Vas?
- Šta možete doneti mojoj organizaciji?
- Koliko dobro znate da koristite kompjuter?
- Koliku platu želite/očekujete?
- Opišite veštine koje posedujete!
- Da li više volite da radite sami ili sa drugima? Zašto?
- Šta je ono što ste radili u prošlosti a što pokazuje da imate inicijativu?
- Šta su Vaše glavne prednosti/slabosti?
- Koje osobine smatrate bitnim za ovu poziciju?
- Kakav odnos ste imali sa šefom ma prethodnom radnom mestu?
- Šta mislite o prekovremenom radu?
- Opišite, konkretno, situacije kada ste upotrebili veštinu komunikacije (ili neku drugu veštinu) da rešite određeni problem. Kakav je bio rezultat?

Razgovor s poslodavcem je dvosmerna komunikacija. Pitanja postavljena tokom intervjua imaju svrhu da pojašne u kojoj meri odgovaramo određenom polu i koliko taj posao odgovara nama. Stoga, tokom intervjua i mi možemo postaviti neka pitanja poslodavcu, tražiti neka pojašnjenja i sl. Često i sam poslodavac na kraju razgovora ponudi priliku da postavite pitanje o onome što nas još zanima. Pitanjima možemo sebi neke stvari razjasniti, ali i poslati poruku poslodavcu da pridajemo određenu važnost samom razgovoru.

Evo nekih pitanja koje možemo postaviti poslodavcu:

- Kako izgleda tipičan dan na ovom poslu?
- Kako izgleda dnevni raspored aktivnosti?
- Šta je iz Vašeg iskustva najteži deo posla?
- Postoji li probni rok? Koliko on traje?
- Šta je po vama najveći izazov na ovom poslu?
- Gde vi vidite kompaniju u naredne dve do pet godina? Kakav bi bio uticaj takvog razvoja na moje eventualno radno mesto?
- Kako biste opisali radnu kulturu koja ovde vlada? Kako biste opisali način rada osobe kojoj bih bio/la podređen/a?
- Kada mogu očekivati da ćete doneti odluku o zaposlenju?
- Hoću li dobiti obaveštenje bez obzira na ishod Vašeg izbora?
- Radi sopstvene sigurnosti da posedujem potrebne kvalifikacije, mozete li molim vas navesti najznačajnije karakteristike osobe koja bi najviše odgovarala za ovo radno mesto.
- **Osmeħ na licu i pozitivan pristup u komunikaciji su vrlo poželjni!**

■ ■ *Nakon intervjua* ■ ■

Najteži deo je prošao, ali tu nije kraj i našim aktivnostima. Nakon intervjua, čim se ukaže prilika za to, bilo bi dobro zabeležiti tačno ime i prezime osobe koja nas je intervjuisala i kratke utiske s intervjua ili neka pitanja koja su nam bila postavljena. To nam može biti od koristi ukoliko budemo pozvani na novi intervju, ali i u daljoj komunikaciji.

Ako smo dobili informaciju o roku u kojem će nam biti javljen ishod selekcionog procesa, treba sačekati taj rok. Ukoliko povratna informacija ne stigne u dogovorenom vremenu u redu je pozvati poslodavca.

U tom slučaju dobro je zahvaliti se na pruženoj prilici dolaska na intervju i naglasiti zainteresovanost za poziciju za koju konkurišemo, te pitati da li je odluka o konkretnoj osobi za ponuđeno radno mesto doneta. Ukoliko odluka još uvek nije donesena možemo pokušati da doznamo kada će se to desiti i kontaktirati poslodavca u datom roku. Ako pak nismo odabrani kandidat za ponuđeno radno mesto, možemo tražiti informaciju o tome šta je uticalo na takvu odluku.

Bez obzira na konačan ishod selekcionog procesa ne treba dozvoliti poslodavcu da stekne negativnu sliku o nama. Ne možemo biti sigurni da nam se neće ukazati nova prilika u toj istoj firmi.

“Ne treba odustajati čak ni onda kad nam se čini da smo toliko puta bili odbijeni, da nemamo nikakve šanse da dođemo do željenog posla. Ako smo uporni, šanse da nešto postignemo su veće. Odustanemo li, sigurno nećemo dobiti ništa. Uvek su moguća i privremena rešenja koja ponekad mogu postati i dugoročniji izbor.”⁵

DOBRODOŠLI NA NOVO RADNO MESTO!

Nakon što je potraga za poslom završena uspešno, što znači da smo dobili posao koji smo želeli, nastavljamo s pravljenjem dobrih koraka.

■ **Važan je prvi utisak!**

Prvi utisak je toliko snažan da ponekad može imati trajan efekat. Zato je dobro povesti računa o tome da prvih nedelja na poslu budemo vredni, pozitivni, preduzimljivi i slično.

■ **Dobro bi bilo sakupiti što više informacija o firmi u kojoj smo se zaposlili!**

Pre prvog intervjuja već smo se potrudili da saznamo o firmi što više možemo, a verovatno smo na intervjuu dobili i mnoge nove informacije. Možemo organizovati te podatke jer oni mogu ukazati na to s kakvom sredinom se susrećemo i kako treba da se ponašamo.

■ **Posvetiti posebnu pažnju novim kolegama!**

To su osobe koje nam mogu biti od velike pomoći prilikom uhdavanja u novu ulogu. Od njih možemo naučiti ispravne procedure, upozoriće nas na najčešće greške i uputiti na osobe kojima treba da se obratimo pre donošenja neke odluke. Dobri odnosi sa kolegama su veoma važni za prijatnu atmosferu i ugodno vreme na poslu.

⁵ www.moj-posao.net

■ **Dobro je zatražiti povratnu informaciju o svom radu od nadređene osobe!**

Možemo npr. predložiti nadređenom vrlo kratak sastanak da bismo mu izneli svoje viđenje zadataka koji nam je poveren i da bismo razjasnili eventualne nejasnoće. Početni entuzijizam i želja za dokazivanjem ukazanog poverenja dobar su motivator za rad. Jasna uputstva nadređenog sprečiće nepotrebno rasipanje energije i daće nam jasnu povratnu informaciju o onome što radimo dobro ili loše. Poslodavac bi trebao da ceni takav proaktivan stav i odgovoran pristup novom poslu!

■ **Treba biti tačan, odgovoran i profesionalan!**

Poželjno je pažljivo isplanirati svoje prve radne zadatke, odrediti rokove i voditi računa da te rokove i ispoštujemo. Nadređeni će razumeti da se još uhodavamo u novu sredinu i od nas očekuje kvalitet i trud, ne i brzinu. Možemo se potruditi da kontrolišemo tok predloženog plana akcije i na vreme obavestimo nadređenog o mogućem kašnjenju.

KAKO UNAPREDITI KOMUNIKACIJSKE VEŠTINE?

Šta je komunikacija?
Kakva je verbalna i neverbalna komunikacija u poslovnom okruženju?
Kako komunicirati sa osobama sa invaliditetom?
Šta su konflikti i kako sa njima?
Kako komunicirati ASERTIVNO?
Šta su stres i kriza i kako ih prevladati?

ŠTA JE KOMUNIKACIJA?

lat. communicare = učiniti zajedničkim, saopštiti

lat. communicatio = zajednica, saobraćanje, opštenje

Prema nekim autorima, komunikacija ima tri suštinske odlike:

- 1) Komunikacija je proces ostvarivanja veza među ljudima.
- 2) Komunikacija je aktivnost.
- 3) Komuniciranje se uči.

Svi mi naučimo da govorimo i svakodnevno razmenjujemo informacije – komuniciramo. Međutim, komunikacija je mnogo više od prostog razmenjivanja informacija i značenja. Mi komuniciramo i kada mislimo, kada plaćemo, kada se smejemo, kada čitamo novine ili knjigu, gledamo film, slušamo predavanje, plešemo i slično.

Čini se da su neki ljudi mnogo bolji govornici i uspešniji u komunikaciji od drugih. Ipak, takvih ljudi, sjajnih komunikatora pri rođenju, je vrlo malo. Većina ljudi uči da komunicira kroz život. Dakle, lepa vest je da je komunikacija veština, kao što je veština slikanje ili popravlanje automobila i da se može učiti i uvežbavati.

■ ■ Osnovna pravila uspešne komunikacije ■ ■

- **Sposobnost prilagođavanja** – U procesu komunikacije nailazimo na razne ljude. Neki su nervozni, neki plašljivi, neki agresivni, neki optimistični... Svako zahteva drugačiji pristup komunikaciji, a od naše sposobnosti da se prilagodimo različitim uslovima i ljudima zavisi koliko će sama komunikacija biti uspešna.

- **Poštovanje** – Jedno od osnovnih pravila dobre i uspešne komunikacije je da vodimo računa o sebi i svojim pravima, ali isto tako i o pravima drugih ljudi. Ophođenje s drugima s dostojanstvom i poštovanjem znači da ih uvažavamo kao ljudska bića. Drugi to umeju da prepoznaju i da cene i svakako će stoga lakše komunicirati sa nama i pristupiti komunikaciji s pozitivnim stavom.
- **Timski rad** – Još u porodici mi zapravo živimo i komuniciramo u grupi. Kasnije u životu postajemo deo različitih i mnogih grupa (prijatelji, škola, firma, kancelarija i dr.). Jasno je da će te grupe biti mnogo funkcionalnije, uspešnije održivije, lakše će ostaviti svoje ciljeve ukoliko u okviru njih postoji jasna podela uloga među članovima grupe, uzajamno razumevanje među njima, poštovanje, podrška i želja da se zajednički ostvari cilj.
- **Učenje** – Da bi postali uspešni komunikatori važno je vežbati, vežbati i stalno vežbati!

KAKVA JE VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA U POSLOVNOM OKRUŽENJU?

Pri pomenu pojma komunikacije, najčešće se misli na verbalni aspekt razmene informacija, simbola i značenja. Komunikacija je ipak više od toga. Ako govorimo o komunikaciji koja se odvija između dvoje ili više ljudi, dobar komunikator neće samo slušati sadržaj onoga što drugi govori, već će obratiti pažnju na mimiku lica sagovornika, na pokrete tela, jačinu i ritam glasa i slično i posmatrača koliko su u skladu sadržaj rečenog i način na koji je to rečeno.

Prema nekim istraživanjima odnos između modaliteta kojim se šalju poruke izgleda ovako :

- **7% verbalno** (rečima)
- **38% vokalno** (jačina glasa, brzina i ritam govora i slično)
- **55% pokreti tela** (izrazi lica, gestikulacija i slično)

Kao što vidimo, govor tela je izuzetno važan segment komunikacije. Ono što je još karakteristično za govor tela jeste to da smo ga često nesvesni, a samim tim ga mnogo teže kontrolišemo nego usmeni govor. Za komunikaciju u poslovnom okruženju to je jako važno, jer upravo naši gestovi često otkrivaju naša prava osećanja ili raspoloženja koja želimo prikriti ili držati pod kontrolom. Naravno, govor tela se takođe može uvežbati.

U nastavku teksta ćemo izdvojiti neke od najčešćih gestova i otkriti šta znače, a posebno ćemo obratiti pažnju na rukovanje i kontakt očima, kao komunikacijskim sredstvima koja su vrlo značajna pri prvom kontaktu s poslodavcem.

■ ■ Šta govore neki gestovi ■ ■

- *Prekrštene ruke* = nesigurnost, zatvaranje (zamislimo tek da su istovremeno prekrštene i noge i ruke)
- *Šake spojene da čine kupu na gore* = koncentracija, tzv. položaj mudraca
- *Trljanje nosa* = razmišljanje, zamišljenost ("Uh, gde sad i to.")
- *Održavanje kontakta pogledom* = sigurnost, zainteresovanost
- *Širenje zenice oka* = zainteresovanost, privlačnost
- *Često treptanje* = nervoza, zbunjenost
- *Spuštanje glave* = nesigurnost, griza savesti, pokornost

Ne treba, međutim slepo se držati ovih značenja. Neko može često da trepće jer nosi sočiva, neko zbog spazma može držati glavu spuštenom ili zgrčene šake.

Osoba koja je uspešna u komunikaciji i dobro čita govor tela ima otvoren i širok pristup drugima i lako se prilagođava različitim značenjima istih ili sličnih gestova.

■ ■ Rukovanje ■ ■

Govorili smo već o tome da je rukovanje prilikom intervjua jedan od prvih kontakata sa poslodavcem. To je ujedno i prva informacija koju šaljemo poslodavcu. Naime, postoji uverenje da način rukovanja govori mnogo o karakteru osobe. Tako su čak smišljena i pravila rukovanja:

- Ruke treba da budu čiste i suve
- Treba pružiti desnu ruku podignutog palca i spojenih prstiju
- Šaka treba da klizi napred dok se ne susretnu mesta između palca i kažiprsta
- Ruku sagovornika treba stisnuti čvrsto, odmeriti pritisak, protresti u ritmu kratkog - jedan, dva, tri i onda pustiti ruku



Da li ste znali da postoji velik broj neprilagođenih i neumesnih stisaka ruku koji su čak dobili i sopstvene nazive?

- Mrtva riba
- Kostolomac
- Rukovanje samo prstima
- Sendvič
- Pumpa

Neka od pravila bontona u vezi sa hijerarhijom rukovanja:

- Starija dama mlađoj
- Stariji gospodin mlađem
- Viši čin nižem činu
- Viša funkcija nižoj
- Gost domaćinu
- Sekretarica gostu

■■ Kontakt očima ■■

Pravila pri upoznavanju i razgovoru:

- Treba održati čvrst kontakt očima sa osobom sa kojom se upoznajemo
- Ne treba piljiti u nekoga duže vreme
- Ne treba obarati pogled bez očiglednog razloga

Uspostavljamo kontakt očima kada:

- Tražimo informaciju
- Pokazujemo pažnju i interesovanje
- Tražimo i kontrolišemo interakciju
- Dominiramo, pretimo i utičemo na druge
- Pružamo priliku za reakciju onih koji slušaju dok govorimo
- Otkrivamo stavove

Ne zaboravimo **odeću** i druge vizuelne znake kao što su šminka, nakit i frizura. Oni takođe mogu ukazivati na naše doživljaje, socijalni i profesionalni status, trenutnu ulogu, itd. Stoga bi trebalo oblačiti se u skladu s pravilima koja važe u određenoj firmi, ustanovi ili organizaciji.

KAKO KOMUNICIRATI SA OSOBAMA SA INVALIDITETOM?

Pravila poslovne komunikacije jesu važna, ali imaju svoje izuzetke. Situacija koja je dovela do diskriminacije osoba sa invaliditetom u procesu zapošljavanja nametnula je i pravila komunikacije u poslovnom okruženju ne vodeći računa o osobama sa invaliditetom. Postoji, međutim bonton koji donekle može ispraviti ovu situaciju.

■ ■ *Kako se ponašati u društvu osoba sa invaliditetom - bonton?* ■ ■

Prilikom susreta sa osobama sa invaliditetom ljudi su najčešće zbunjeni, jer ne znaju kako da se postave i komuniciraju. Ovo se dešava iz razloga što je većina ljudi nedovoljno upoznata sa mogućnostima osoba sa invaliditetom ili nisu upućeni kako i na koji način mogu da pruže adekvatnu podršku/pomoć. Tu su i neizbežne predrasude ili strah od susreta sa nepoznatim koje sputavaju ljude da slobodno komuniciraju. Evo nekoliko pravila koja bi trebalo upotrebljavati kada su u pitanju osobe sa invaliditetom.

Prilikom upoznavanja sa osobom sa invaliditetom nemojte izbegavati rukovanje. Rukujte se onako kako to najbolje odgovara osobi sa invaliditetom, to može biti levom rukom ili samo dodirom;

Obraćajte se direktno osobi sa invaliditetom, a ne njenom pratiocu, bilo da je to roditelj, prijatelj, partner, prevodilac ili personalni asistent;

- Ukoliko prepoznate potrebu za pružanjem pomoći osobi sa invaliditetom, prvo je pitajte kako joj najbolje možete pomoći;
- Razgovarajte služeći se uobičajenim frazama tipa: „čujemo se“, „vidimo se“, „idemo peške“ i slično - bez obzira kakav invaliditet ima osoba sa kojom razgovarate;
- Ako sa osobom koja koristi invalidska kolica razgovarate duže vreme, potrudite se da sednete, kako bi vam oči bile na istom nivou;
- Ukoliko razgovarate sa osobom koja ima poremećaj govora, pokušajte da se koncentrišite i da je razumete šta govori. Ako je ipak niste razumeli, zamolite je da ponovi. Nemojte glumiti da ste je razumeli;
- Osobi koja ima oštećen sluh govorite direktno i polako. Ne vičite i ne govorite joj na uvo. Potrudite se da vam lice bude dovoljno osvetljeno, kako bi sagovornik jasno video vaše usne, jer joj pokreti usana i izrazi lica pomažu da vas lakše razume. Ukoliko vas i dalje ne razume, preformulišite rečenicu i upotrebite druge reči;
- Pozdravljajući slepu ili slabovidu osobu kažite joj svoje ime. Ako nudite pomoć u hodanju, ponudite da se na vas osloni onako kako to njoj odgovara;
- Lična pitanja o invaliditetu ili uzrocima njegovog nastanka nemojte postavljati osobi sa invaliditetom ako sa njom niste bliski;
- Budite strpljivi i pažljivi, osobi sa invaliditetom može trebati više vremena da nešto uradi;
- Čekajući u redu (u pošti, banci) prepustite svoje mesto ili se zauzmite za to da teško pokretna osoba odmah dođe na red;
- Prilikom vožnje u javnom prevozu ponudite svoje mesto osobi sa invaliditetom. Pomozite im prilikom ulaska ili izlaska iz javnog prevoza;
- Različita pomagala (štap, štake, kolica) osobe sa invaliditetom možete da dirate samo ako ste za to zamoljeni. Ne naslanjajte se na invalidska kolica, ona su deo ličnog prostora osobe koja ih koristi;
- Psa vodiča možete da mazite samo ako dobijete dozvolu od vlasnika;
- Poštujte vozače sa invaliditetom. Ne parkirajte na mestu koje je označeno invalidskim znakom.

ŠTA SU KONFLIKTI I KAKO SA NJIMA?

lat. conflictus = sudariti se
konflikt = neslaganje, sukob

Konflikti nisu ništa loše sami po sebi, a razume se nisu ništa ni dobro po sebi. Konflikti su prirodna pojava i sasvim je za očekivati da nailazimo na njih u raznim situacijama i okolnostima u životu. Kako ćemo doživeti konflikt, snaći se sa njim i rešiti ga, napraviti od njega dobro ili loše, to samo od nas zavisi.

Kada govorimo o konfliktima najčešće mislimo na sukob između dvoje ili više ljudi. Međutim, sigurno smo iskusili i konflikte unutar nas samih.

Vežba



Petar želi da se zaposli, ali se plaši da neće biti prihvaćen na poslu zbog toga što ima oštećenje sluha.

Petar u ovom slučaju ima unutrašnji konflikt između potrebe za postignućem s jedne i potrebe za prihvatanjem s druge strane. Kako će on rešiti taj konflikt? Postoji gotovo bezbroj odgovora na ovo pitanje. Moguća rešenja su:

1. Tražiće posao među poznanicima
2. Tražiće posao koji želi bez obzira na to da li nekog poznaje u firmi u koju će da konkuriše
3. Počeće privatan biznis
4. Odustaće od traženja posla
5. *Predložite i vi neko od mogućih rešenja*

Razmislite koji razlozi bi mogli da stoje u osnovi svakog od ponuđenih rešenja i opredelite se za rešenje koje je po vama najbolje.

Pored unutrašnjih tzv. intrapersonalnih (unutar osobe) postoje i interpersonalni konflikti (između dve ili više osoba, pojedinca i grupe, između više grupa itd.).

Konflikt između dve ili više osoba nastaje:

- kada svojim ponašanjem ometaju jedni druge u zadovoljavanju potreba
- kada im vrednosti nisu usaglašene

■ ■ *Konflikti na radu* ■ ■

Uzroci konflikta na radu su brojni i raznovrsni, gotovo neiscrpni. Oni su prisutni u svim sferama čovekove radne delatnosti: ekonomskoj, tehničkoj, društvenoj, organizacionoj i informativnoj, uključujući i fizičke i društvene uslove radne sredine.

Konflikti u ekonomskoj sferi odnosa - ovde je pre svega reč o raspodeli najamnina, premija, nagrada, stambeno-kreditnih potraživanja i slično.

Konflikti u tehničkoj sferi - odnose se na tehničku opremljenost rada i na fizičke uslove radne sredine i pristupačnost. Mogu se ogledati u neobezbeđivanju odgovarajućih uslova rada (osvetljenja, ventilacije, mikroklima, rampi i slično) ili nepoštovanju propisanih standarda o korišćenju obaveznih sredstava zaštite.

Konflikti u društvenoj sferi - odnose se na međuljudske odnose i na sistem informisanja.

Konflikti koji proizilaze iz loše organizacije rada, lošeg sistema upravljanja i rukovođenja.

Konflikti u vezi sa propisima koji regulišu ljudska prava, a posebno pravo na radu (npr. nepoštovanje propisa iz oblasti radno-socijalnog i zdravstvenog zakonodavstva).

■ ■ *Vrste radnih konflikata* ■ ■

Radni konflikti oslikavaju nezadovoljstvo zaposlenih i njihovu borbu za ostvarenje određenih zahteva.

Mada ne postoji univerzalna opšteprihvaćena klasifikacija konflikata, u literaturi se sreću razne sistematizacije, odnosno grupisanje konflikata polazeći od određenih obeležja, kao što su: obim, vreme trajanja, ostavljene posledice i slično.

Prema obimu konflikti na radu dele se na:

Globalne - obuhvataju gotovo sve zaposlene u određenoj kompaniji, preduzeću, pa čak i privrednoj grani, odnosno delatnosti (sukob naprednog rukovodstva sa lošim kolektivom, njegovom organizacijom i tehnologijom rada, ili pak uspešnog kolektiva sa lošim rukovodstvom, koje svojim stilom i metodom rukovođenja ne odgovara zahtevima vremena, usvojenim obrascima ponašanja članova kolektiva i slično). Takvi konflikti ne mogu se razrešiti bez uključivanja viših društvenih instanci i pomoći sa strane (npr. medijacije).

Parcijalne - iskazuju se u sukobu između rukovodioca i radnika, ili pak između samih radnika, odnosno rukovodioca. Ti konflikti relativno se brzo razrešavaju od strane unutrašnjih snaga kolektiva.

Prema dužini trajanja konflikti se dele na:

Kratkotrajne - nastaju kao rezultat međusobnog nesporazuma, ili pak učinjenih grešaka koje se brzo uočavaju i razrešavaju.

Dugotrajne - uslovljeni su i praćeni poremećajem međuljudskih odnosa, dubokim nervnim traumama i lošom poslovnom politikom, praćenih padom zarada i nivoom životnog standarda. Ovi konflikti se vrlo sporo prevazilaze i razrešavaju.

Prema posledicama koje ostavljaju na funkcionisanje kolektiva, konflikti se dele na:

One koji ostavljaju posledice - rezultat su određenih razlika (psihičkih, stručnih, obrazovnih i slično.) između učesnika u obavljanju određenog posla, koje dovode do usporavanja realizacije određenih programa, opadanja motivacije za rad, masovnog odsustva sa posla i slično.

One koji ne ostavljaju posledice - karakterišu se manjim sukobima i čarkama koje proizilaze iz različitih psihičkih osobina pojedinaca, i po pravilu ne ostavljaju nikakve posledice na život i rad kolektiva.

Sociolozi konflikte najčešće dele na vidljive i nevidljive, stvaralačke i rušilačke.

Vidljivi konflikti u preduzeću obično se ispoljavaju u obliku verbalnih, kritičkih sukoba na sastancima i drugim skupovima, a ogledaju se u sukobu interesa pojedinih grupa ili njihovih predstavnika. Izražavaju se u obliku žalbe zaposlenih na određene rukovodioce preduzeća.

Skriveni konflikti izražavaju se posredno, preko opadanja radne discipline, produktivnosti rada, namernim apsentizmom s posla, neizvršavanjem radnih naloga, stvaranjem loše radne atmosfere, raznih intriga i slično.

Stvaralački konflikt je konflikt hvaćen kao izazov, odnosno kao šansa za stvaranje pozitivne vrednosti u kolektivu. Te vrednosti se ogledaju u razbijanju i napuštanju zastarelih šablona i metoda, čime se dolazi do boljih rešenja, ostvaruje se konkurencija, a preko konkurencije i pozitivna selekcija ideja, programa i ljudi, sve što dovodi do uspešnijeg poslovanja, većih zarada i profita.

Rušilački konflikt je konflikt shvaćen kao nešto što je negativno i kao takvo praćeno dezorganizacijom, potresima, neizvesnostima, razočarenjem, padom proizvodnje, pa čak i rasturanjem kolektiva.

■ ■ Razrešavanje konflikta na radu ■ ■

Konflikti se mogu rešiti:

- tako što obe strane dobijaju (najčešće pregovaranjem)
- kompromisom (obe strane uspevaju da održe dostojanstvo, ali su se obe strane nečeg odrekle i ostale pomalo nezadovoljne)
- tako da jedna strana dobija, a druga gubi (najčešće jedna strana popušta)
- tako da obe strane gube (inat, nema slušanja ni popuštanja, otkaz)

Uspešno i adekvatno rešavanje konflikata zahteva kreativnost, otvorenost, optimizam i nastojanje da se nađe zajednički interes sa suprotstavljenom stranom. Tražite rešenje na obostranu korist!

Da bismo održavali i negovali dobre odnose sa kolegama i drugim ljudima, važno je da budemo svesni šta je to što te odnose narušava. To nije mali broj ili nepostojanje konflikata već:

1. broj nerešenih konflikata i
2. neadekvatni metodi koji se koriste pri rešavanju konflikata

Dakle, konfliktne situacije su neizbežne i nije dobro plašiti ih se ili ih izbegavati. Treba naučiti kako iskoristiti njihove pozitivne aspekte i očuvati dobre međuljudske odnose. Zato, ako ne možemo protiv njih da vidimo kako možemo konstruktivno sa njima.

Par saveta za lakše snalaženje u konfliktnim situacijama:

Naučite da prihvatate različitost! - Dobar odnos se gradi na temeljima međusobnog poštovanja i priznavanja svačije individualnosti. Poštovanje različitosti bogati nas same jer nam pruža mogućnost da učimo jedni od drugih. Ignorisanje razlika je podjednako loše kao i njihovo neprihvatanje jer stvara neugodnu atmosferu i čini da komunikacija bude neprijatna i da deluje lažno.

Budite tolerantniji prema mišljenjima drugih koja su različita od vašeg! - Zamislimo kako bi samo izgledao svet kada bismo svi isto mislili. Da li je to uopšte moguće?

Trudite se da komunicirate otvoreno, jasno i konstruktivno! Time olakšavate drugima da shvate vaš stav i poziciju i dajete primer kako želite da i drugi razgovaraju s vama.

Naučite da slušate! - Aktivno slušanje je preduslov za efikasnu komunikaciju. Da bismo slušali druge važno je da čujemo i sebe. Osvestite svoje emocije, očekivanja, verovanja. Samo tako možemo imati otvorene uši za ono što nam druga osoba govori. Ako razumemo sebe na dobrom smo putu da razumemo i druge. Nije dovoljno čutati (mada je ponekad korisno) i pustiti druge da pričaju da bi izgledalo kao da slušamo, važno je ne upadati drugima u reč, slušati ih pažljivo i s razumevanjem, tražiti da nam pojasne ono što nismo razumeli, ponuditi im naše shvatanje onog što smo čuli.

Ne dopustite da emocije utiču na posao! - U stresnim situacijama je poželjno zadržati mirnoću i konstruktivno reagovati. Tu uvek može pomoći brojanje od 1 do 10, a ponekad i do 100.

Ne ustručavajte se da zatražite pomoć! - Niste Superman i ne možete sve sami. A ako i možete, to ne znači da morate. Zatražiti pomoć nije znak nesposobnosti, već samosvesti.

Pružite poverenje svojim saradnicima! - Ako samo čekate nečiju grešku, sigurno ćete dočekati i priliku za svađu.

Naučite "izaći iz svojih cipelica" i probajte s gledanjem stvari iz tuđe perspektive! - Razumevanje perspektive druge osobe pomaže u upravljanju konfliktom. Prihvatanje drugih načina gledišta, iste situacije, proširuje naš pogled te može pomoći u razumevanju korena problema. Time vežbamo svoju empatiju, sposobnost da razumemo osećanja i ponašanja druge osobe. Ako shvatimo kako nam se kolega oseća, biće nam jasnije i zašto je postupio na određeni način.

Gledajte na konflikt kao na izazov! - Konflikt može biti shvaćen i kao resurs, prilika za učenje, rast i razvoj. Svaki konflikt može biti zanimljiva zagonetka u kojoj ćemo tragati za najboljim rešenjem.

KAKO KOMUNICIRATI ASERTIVNO?

Asertivno ponašanje, odnosno asertivna komunikacija je dobar instrument za adekvatno rešavanje konfliktnih situacija. Asertivnost (eng. assertiveness) se ne može prevesti jednom rečju na srpski jezik. Ovaj termin je kod nas u opštoj upotrebi u izvornom obliku, a paralelno se koriste izrazi samopotvrđujuće ponašanje, zauzimanje za sebe, samopouzdanje izražavanje.



primer

Jovana radi u jednom supermarketu kao kasirka. Po završetku radnog vremena ispostavilo se da je pazar veći od količine novca u kasi. Anin šef je na to reagovao:

- Znao sam da ćeš uprskati. Lepo sam rekao da ne treba da primamo invalida na posao...

Ana bi nakon ovakve šefove reakcije mogla da se oseti povređeno, da zaplače, da oseti stid pred kolegama, da pomisli da je to što je korisnica invalidskih kolica stvarno uzrok za nastao problem i da je sasvim u redu da joj se šef tako obrati, da na kraju da otkaz i čak više i ne pokuša da traži posao uverena da nije sposobna za to. S druge strane, Ana je mogla glasno šefu da kaže da nema prava da joj se obraća na takav način, da se okrene i ode, da da ili dobije otkaz, da govori kasnije kako je šef neotesani grubijan pun predrasuda i da nije dobar čovek.

Umesto toga, Ana je izbrojala do 5 i odgovorila:

Ana: - Žao mi je što se to desilo, pogrešila sam, ali to nema nikakve veze sa tim što sam korisnica kolica...

Šef: - to se dešava samo nesposobnima, šta se trpate tamo gde vam nije mesto (mислеći na invalide uopšte)...

Ana: - razumem da imate razloga za ljutnju, ali moj invaliditet nije uzrok tome što u kasi ima manje novca. Prebrojaću još jedanput... sigurna sam da možemo rešiti ovu situaciju...

Šef: - rešiću ja situaciju tako što ću ti dati otkaz

Ana: - nije u redu da mi tako pretite, uz malo dobre volje možda ćemo uspeti da nađemo i neko drugo rešenje

U međuvremenu Biljana, Anina koleginica, je podsetila da je u toku dana pozajmila novac od Ane da bi mušteriji vratila kusur, ali da su zaboravile na to. Šef se nije izvinio zbog svog ponašanja, već je ljutitim tonom rekao da sledeći put povedu više računa i da ne zaboravljaju takve stvari.

Ono što je važno primetiti u ovom primeru jeste to da agresivno i nekorektno šefovo ponašanje nije uticalo na Anu da se povuče ili da je uvuče u svađu. Ana je pristupila komunikaciji **na samopouzdan način**. Ne znamo šta bi se desilo da Biljana nije otkrila pravi uzrok problema (koji i nije bio problem), ali je važno to da je Ana **pokušala da ostane u komunikaciji i da teži nalaženju rešenja za problem**. Mogla je da se povuče i da ne odreauguje ili da odreauguje burno na šefove uvrede, ali da li bi tako rešila problem? Ovo je ujedno i primer toga kako predrasude mogu uticati na pojavu konflikta.

Ponašanje koje odlikuje izražavanje misli, osećanja i uverenja na direktan, iskren i adekvatan način bez ugrožavanja prava druge osobe naziva se ASERTIVNO ponašanje.

Cilj asertivnog ponašanja je komunikacija i ostvarivanje kvalitetnih interpersonalnih odnosa, a ne manipulacija ili recept za ostvarivanje ličnih potreba. Asertivno ponašanje nije garant za uspeh u dostizanju ciljeva, ali je adekvatnije u odnosu na druge vrste ponašanja (npr. pasivno ili agresivno) i pruža veće šanse za ostvarenje tog cilja. Pored toga, omogućava nam da se bolje osećamo, da budemo zadovoljniji i da imamo više sigurnosti u sebe.

Za razliku od asertivnog, pasivno ponašanje ne pruža dobru mogućnost za izražavanje svojih misli, uverenja i osećanja, a kod agresivnog ponašanja to se čini na način koji je često neiskren, obično neadekvatan i uvek ugrožava prava druge osobe.

Pasivnim ponašanjem narušavamo svoja prava, ne poštujemo svoje potrebe, ne postavljamo granice u odnosu na druge ljude, u komunikaciji smo nesigurni i plašljivi. Osobe koje se ponašaju pasivno često izbegavaju da preuzmu odgovornost za svoje postupke. One bi radije da popuste, da zadovolje drugog i da po svaku cenu izbegnu konflikt.

Agresivnim ponašanjem se direktno zalažemo za svoja prava i izražavamo svoje misli, osećanja i uverenja, ali često na štetu drugih. Osobe koje se agresivno ponašaju žele da uspostavlja kontrolu nad situacijom i ljudima, da demonstriraju moć, dominaciju i da po svaku cenu postignu pobjedu nad drugom osobom.

Vežba



Analizirajte situaciju u kojoj se našla Jovana. Kako biste vi reagovali u takvoj situaciji?

Setite se barem jedne situacije u kojoj ste se ponašali pasivno i/ili agresivno i pokušajte da zamislite kako bi se u takvoj situaciji mogli ponašati asertivno.

Bazična asertivnost - najosnovnije potvrđivanje, zauzimanje za sebe u nekoj situaciji. Ona je osnova i sastavni deo svih drugih tipova asertivnosti. Može da se upotrebljava i samostalno onda kada želimo da uputimo kratku i jasnu poruku nekome (npr. u bliskim komunikacijama ili u komunikacijama u kojima su uloge jasne) ili kada želimo da budemo posebno direktni.

Primer

Samo da završim... (kada nas neko prekine dok govorimo)

Želela bih da razmislim o tome... (kada nam neko postavi pitanje na koje ne možemo odmah da odgovorimo)

Empatička asertivnost - podrazumeva bazičnu asertivnost sa dodatkom izražavanja svojih osećanja povodom toga. Drugoj osobi želimo da poručimo kako se mi osećamo ili želimo da izrazimo svoju saosećajnost i razumevanje. Važno je da nakon poruke svoje empatije (uvažavanja osećanja druge osobe) kažemo šta želimo, tj. da ne zaboravimo bazičnu asertivnu poruku. Ovaj tip asertivnosti je veoma podesan kada želimo da izrazimo nešto što prati neko intenzivno ili neprijatno osećanje koje može da nas omete u tome da kažemo šta mislimo, želimo ili osećamo.

Primer

Zaista mi nije prijatno što je došlo do ovoga, ali želim da Vam kažem da sam se predomislio i ne želim dalje da obavljam ovaj posao.

Vi možda to ne primećujete, ali vaš razgovor mi smeta da se koncentrišem, govorite tiše (kada nas neko ometa svojim ponašanjem).

Eskalirajuća asertivnost - postepeno povećavamo svoju asertivnost do krajnje čvrstog i nepokolebljivog stava bez kompromisa. Ono što poslednji stepen asertivnosti razlikuje od agresivnog ponašanja jest izostanak želje da kaznimo, povredimo ili ponizimo osobu. Za nas je PONAŠANJE te osobe neprihvatljivo, a ne sama osoba. Ton kojim izgovaramo poslednji stepen asertivnosti nije agresivan (drzak, ciničan) već maksimalno odlučan (nema pojačavanja).

Primer

Ne hvala, želim to sam da uradim

Lepo od tebe što želiš da mi pomogneš, ali mi pomoć nije potrebna

Nemoj više da insistiraš, ne želim pomoć!

⁶ Primeri su preuzeti iz Tovilović S. i Krstić T.: Radna sveska za asertivni trening

Konfrotativna asertivnost - ovim tipom asertacije se služimo da bismo se drugoj osobi na neki način suprotstavili ili je suočili sa njenom nedoslednošću u ponašanju. Na ovaj način iskazujemo koliko vrednujemo prethodno uspostavljene dogovore.

Primer

Rekla si da ćeš do kraja meseca završiti taj posao, ali nisi. Želim da napravimo novi dogovor, kako se to ne bi odrazilo na mene.

Bio je dogovor da u sredu doneste pripremljen izveštaj o istraživanju. Niste to učinili. Kako da rešimo ovu situaciju?

Ugovorna opcija - tip asertacije gde se ostavlja mogućnost drugoj osobi da promeni ponašanje pre nego što preduzmemo krajnje mere. Da ugovorna opcija ne bi zvučala kao pretnja treba je iznositi mirno, kao saopštenje tj. obaveštenje o našem sledećem koraku ako se situacija ne promeni (ako-onda).

Primer

Ako nastaviš da pričaš sa mnom tim tonom prekinuću razgovor.

Ako sledeći put budeš kasnila, otići ću nakon 5 min.

Važno je imati na umu sledeće: ukoliko se mi sami ne ponašamo u skladu sa ugovorom, naša ugovorna opcija postaje prazna pretnja. Ako smo rekli da ćemo sledeći put otići nakon 5 minuta čekanja, a nastavimo da čekamo osobu koja kasni bićemo nedosledni, a druga osoba će prestati da nas shvata ozbiljno.

Ja-asertivnost - posebno korisna kada želimo da naglasimo subjektivnost našeg mišljenja – To ne mora biti tačno, ali ja mislim da te mere neće uroditi plodom, autentičnost našeg osećanja – Čini mi se da se ti ne osećaš dobro u ovom timu ili snagu naše lične potrebe/želje – Ja zaista želim da se izvinim ispred naše grupe zbog kašnjenja radova.

Svaka asertacija podrazumeva da mi iskazujemo svoje lično, subjektivno mišljenje, osećanje, želju, potrebu, ali se kod ja-asertacije stavlja poseban naglasak na pravo taj aspekt asertivnosti.

Vežba



Razmislite kako biste se ponašali asertivno u sledećim situacijama:

1. Treba da zakažete razgovor sa direktorom firme kod neljubazne sekretarice.
2. Čujete od drugih da kolega kritikuje način vašeg rada
3. Treba da tražite od šefa povišicu
4. Direktor vam nameće dodatne sate rada bez novčane nadoknade
5. Treba da uputite kritiku kolegi koji vam prebacuje svoj deo posla

Probajte da vežbate asertivno ponašanje sa prijateljem ili bliskom osobom na neke od ponuđenih situacija.

ŠTA SU STRES I KRIZA I KAKO IH PREVLADATI?

Srčana (žilava) ličnost – u stanju je da i najteže životne okolnosti iskoristi za sopstveni rast i razvoj i ne reaguje ozbiljnim padovima na njih. Osnovne karakteristike srčane ličnosti su:

- ima doživljaj da može i da kontroliše situaciju
- aktivna je i uključena je u sve tokove života i milje kome pripada
- spremna je na to da promene u spoljnjem svetu pre doživi kao izazove, a ne kao pretnje i gubitke
- sposobna je da predvidi promene i orijentisana je ka budućnosti

Stres je negativno životno iskustvo praćeno fiziološkim, saznanjnim i promenama u ponašanju koje su usmerene na izmenu događaja ili prilagođavanje njima.

Stresori su spoljašnji ili unutrašnji događaji koji izazivaju stres (razvod braka, otkaz na poslu, nezaposlenost, konflikt sa kolegom, venčanje).

Stres može biti različitog intenziteta i trajati duže ili kraće vreme, a mogu ga usloviti situacije koje su univerzalne i/ili individualne, na primer:

- zemljotresi, poplave, ratovi - opšte katastrofe
- izuzetna neprijatna individualna iskustva (torture, silovanja) - traume
- očekivani životni događaji koji predstavljaju normalno iskustvo (npr. pubertet, rođenje deteta, smrt bliske osobe) - krize
- hronični stres niskog intenziteta (nezadovoljavajući brak, preopterećenost na poslu).

■ ■ Komponente stresa ■ ■

- fiziološke (povišen krvni pritisak, crvenjenje, drhtanje, lupanje srca, stomachne tegobe)
- emocionalne (napetost, osećanje straha, tuge)
- kognitivne (saznajne) - interpretacija stresora, procena sopstevnih snaga, tumačenje fizioloških procesa, procena akcija
- bihevioralne (ponašajne) – načini prilagođavanja situaciji u cilju uklanjanja prepreka i prevazilaženja stresa.

■ ■ *Posledice stresa* ■ ■

- **Fiziološke** – hormonski poremećaji, pad imuniteta, psihosomatske bolesti.
- **Psihološke** - ometanje kognitivnih funkcija (koncentracija, ometajuće misli, iracionalno razmišljanje), emocionalna stanja (strah, bes, tuga)
- **Bihevioralne** - borba, bekstvo (povlačenje) ili “ukočenost od straha”

■ ■ *Procena i interpretacija stresora* ■ ■

Stres, njegova jačina i vreme trajanja ne zavise toliko od samih stresora, odnosno od stresne situacije, koliko od našeg doživljaja i interpretacije te situacije.

U stresnoj situaciji vršimo sledeće procene:

1. Šta je to što se dešava i kakav značaj ima za mene?
2. Šta je u ovoj situaciji moguće uraditi? Kako to najbolje učiniti?
3. Preispituju se svi raniji pokušaji i traga se za boljim rešenjima.

■ ■ *Procena i interpretacija stresora* ■ ■

Prevladavanje stresa je borba, napor za pronalaženje najboljeg načina za prilagođavanje u datom momentu.

Napori da se prevlada stres mogu biti usmereni na savladavanje, smanjivanje ili bolje podnošenje unutrašnjih i spoljašnjih zahteva koji se javljaju u stresnoj interakciji osobe i spoljašnje sredine.

Postoje dve grupe mehanizama prevladavanja:

- **Direktne akcije** usmerene na problem (borba, bekstvo, pokušaj menjanja situacije, traženje alternativnih rešenja, razvijanje novih standarda ponašanja)
- **Različiti mehanizmi odbrane** (fiziološki, intrapsihički, socijalni) čija je funkcija, između ostalog, održavanje nade i optimizma (izbegavanje, minimiziranje, distanciranje, poređenje, izvlačenje pozitivnih vrednosti iz negativnih događaja).

Kriza, isto kao i stres, nastaje uvek pod unutrašnjim (razvojne krize – pubertet, rođenje deteta) i/ili spoljašnjim (akcidentalne krize – otkaz na poslu, nesreća u saobraćaju) pritiskom.

Ona je stanje nesklada između spoljašnjih i/ili unutrašnjih zahteva i trenutne mogućnosti osobe da na te zahteve odgovori.

U stanju krize procenjujemo da dosadašnji načini za prevazilaženje i suočavanje sa određenim situacijama nisu dovoljno uspešni i zato tragamo za novim i situaciji primerenijim mehanizmima prilagođavanja.

Traganje za tim mehanizmima i proveravanje njihove efikasnosti traje određeno vreme (ne duže od 6 nedelja) nakon čega bi ponovo trebalo da je uspostavljen naš unutrašnji sklad.

Uspostavljena ravnoteža (sklad) ponekad je slična prethodnoj, ponekad je na nižem nivou, a ponekad znači bolju integrisanost, veću zrelost i bolje funkcionisanje. Stoga, **KRIZA se može shvatiti kao prekretnica, rizik i šansa, opasnost i mogućnost.**

Pojam krize podrazumeva naglasak na subjektivnoj interpretaciji događaja, značenju koje se daje životnom događaju. Do krize dovode samo one promene koje mi sami procenjujemo kao preteće i ugrožavajuće.

Svaka životna kriza je prekretnica između zdravlja i bolesti i prekretnica između razvoja i stagnacije ili regresije u razvoju. Osnovne mogućnosti svake životne krize su ZDRAVLJE nasuprot BOLESTI i RAZVOJ nasuprot STAGNACIJI i/ili REGRESIJI.

Lakše ćemo se sučiti i prevaldati krizne i stresne situacije ako smo fizički zdravi, energični, imamo pozitivna verovanja, komunikativni smo i dobro se snalazimo sa drugim ljudima, imamo odgovarajuće finansijske i materijalne mogućnosti i podršku bliskih osoba.

■ ■ *Strategije prevladavanja stresa* ■ ■

- Konfrontativno prevladavanje - aktivno se suočavamo sa izvorom stresa, direktno napadamo problem s osećanjem da možemo kontrolisti situaciju
- Planiranje prevladavanja - usmereni smo na problem i rešenje, ali uz prethodno dužu razradu taktike i traženje dodatnih informacija da bismo bolje razumeli situaciju
- Traženje podrške od okoline - očekujemo ili aktivno tražimo pomoć, emocionalnu podršku i dodatne informacije od drugih ljudi
- Uspostavljanje samokontrole – distanciramo se od problema da bismo sagledali situaciju "hladne glave", racionalno (odlagazemo akciju umesto da impulsivno reagujemo)
- Nalaženje pozitivnih značenja - ublažavamo posledice koje se ne mogu izmeniti (tražimo pozitivne strane događaja, "sreću u nesreći")
- Prihvatanje odgovornosti – spremni smo da se suočimo sa onim aspektima koji se odnose na nas same, a doveli su do stresne situacije. Suočavanje i prihvatanje našeg udela u situaciji je važno jer vodi ka promenama i govori nam šta možemo promeniti kod sebe da bismo izbegli datu situaciju u budućnosti
- Izbegavanje i bekstvo od problema – strategija koja se često koristi, ali koja nije dobra jer ne rešava problem.
- Tehnike kontrole stresa - relaksacija, meditacija, asertivni trening
- aktivno i kreativno korišćenje slobodnog vremena, bavljenje sportom, rekreacijom, druženje, ljubav, zdrava ishrana, čitanje, bioskopi, pozorišta, rehabilitaciono jahanje.

Da bismo procenili koliko je naša strategija prevladavna efikasna treba da obratimo pažnju na sledeće četiri karakteristike:

- do koje mere je ublaženo loše ili neprijatno osećanje
- do koje mere je sačuvano osećanje samopoštovanja (odgovarajuća slika o sebi)
- da li su sačuvane interpersonalne relacije (odnosi i veze sa članovima porodice, prijateljima, bliskim osobama)
- kako teče proces suočavanja sa stresnom situacijom (kako interpretiramo situaciju, očuvanje razuma i emocionalne stabilnosti, da li smo u stanju da se suočimo sa realnošću i odgovorimo na zahteve spoljašnje sredine).

ŠTA JOŠ TREBA ZNATI KADA JE REČ O OSOBA MA SA INVALIDITETOM?

Šta je to medicinski model invalidnosti?

Šta je to socijalni model invalidnosti?

Šta znači diskriminacija prema osobama sa invaliditetom?

Kakvi sve modeli invalidnosti postoje?

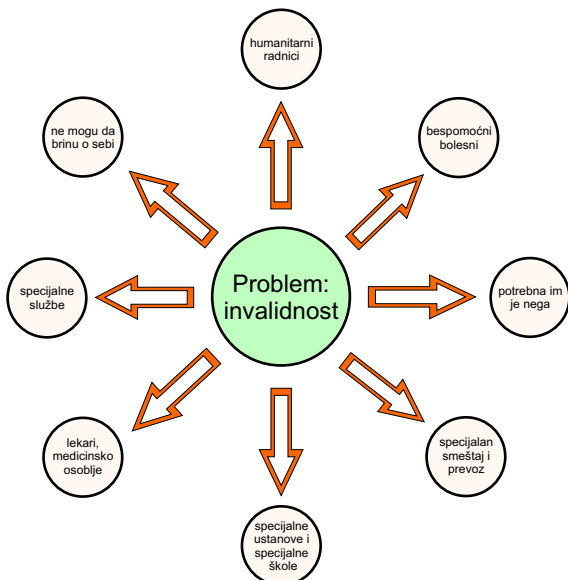
Rešavanje problematike invaliditeta uopšte u našem društvu možemo posmatrati sa stanovišta dva različita modela koja se pojavljuju u ovoj oblasti.

To su:

- medicinski model invalidnosti,
- socijalni model invalidnosti

ŠTA JE TO MEDICINSKI MODEL INVALIDNOSTI?

Medicinski model invalidnosti sagledava invalidnost kao individualni problem tj. kao problem pojedinca. Problem je direktno prouzrokovan bolešću, povredom ili nekim drugim oštećenjem zdravlja, i zbog toga zahteva medicinsku pomoć i negu koju pružaju profesionalci. Osnovni način rešavanja problema invalidnosti, prema ovom modelu, jeste lečenje, rehabilitacija i adaptacija individue na postojeće stanje u okruženju. Drugim rečima, po medicinskom modelu invalidnosti se od pojedinca koji ima invaliditet očekuje da se menja i prilagođava.



Šema medicinskog modela invalidnosti

Medicinski model ima mnogo nedostataka i dosta je kritikovan od strane stručnjaka iz oblasti invalidnosti. Kao glavni nedostaci navode se restriktivnost modela, njegova fokusiranost na fizičko oštećenje, porast izolacije i segregacije osoba sa invaliditetom u društvu, dominacija medicinske profesije u rešavanju problema invalidnosti, i ono što je najbitnije za potrebe ove publikacije, model osobu sa invaliditetom posmatra kao pacijenta što podstiče diskriminaciju i zanemaruje ulogu sredine i okruženja u kojoj osoba sa invaliditetom živi.



Primer

„Marko Petrović, iako ima sve kvalifikacije ipak ne može da radi u našoj fabrici, pošto koristi invalidska kolica i ne može da uđe! Za njega bi najbolje bilo da radi nešto kod kuće“

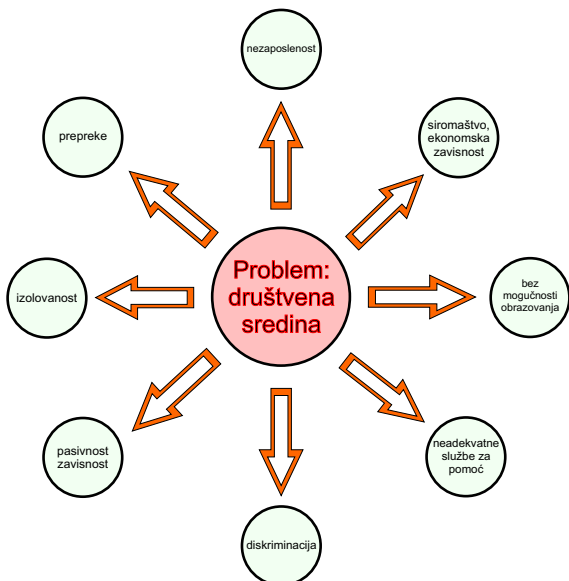
Objašnjenje:

Akcent problema je stavljen na Marka kao pojedinca i na činjenicu da on koristi invalidska kolica. Drugim rečima, društvo traži od Marka da se promeni i da se prilagodi postojećem okruženju. Na ovaj način se podstiče segregacija (drugi odlučuju u njegovo ime) i diskriminacija osoba sa invaliditetom (u pogledu zapošljavanja iako ima sve kvalifikacije).

ŠTA JE TO SOCIJALNI MODEL INVALIDNOSTI?

Socijalni model invalidnosti je dijametralno suprotan prethodno obrađenom medicinskom modelu. Invalidnost se u ovom modelu posmatra kao socijalno definisan i kreiran problem tj. invalidnost je problem društva i sredine u kojoj osoba živi.

Prema ovom modelu, invalidnost nije stvar individue, već je to skup različitih kompleksnih stanja od kojih je najveći broj njih socijalno određen. Osoba koja ima invaliditet više se ne tretira kao pacijent već kao građanin.



Šema socijalnog modela invalidnosti

Rešavanje problema invalidnosti zahteva društvenu akciju i postoji socijalna odgovornost da sredinu modifikuje na način koji će osobama sa invaliditetom omogućiti punu participaciju/učešće u svim segmentima ljudskog života.

Nasuprot medicinskom, socijalni model ima podršku velikog broja stručnjaka u ovoj oblasti. U stručnoj literaturi ovaj se model navodi kao «univerzalan model» koji je pogodan kako za razvoj teorije i za istraživanja, tako i za aktivistički pristup poboljšanju položaja osoba sa invaliditetom u zajednici.

Primer



„Marko Petrović, koji koristi invalidska kolica ne može da radi u našoj fabrici jer nema pristupačan ulaz u fabriku, kao ni pristupačno radno mesto!“

Objašnjenje:

Akcentat problema je stavljen na nepostojanje pristupačnog ulaza u fabriku i na nepristupačno radno mesto, a ne lično na Marka kao pojedinca. Dakle, stepenice su one koje ograničavaju ulaz Marka u fabriku, a ne on sam! Problem je izmešten sa pojedinca na društvo, odnosno na postojeće okruženje koje kao takvo onemogućav rad.

ŠTA JE TO DISKRIMINACIJA?

Diskriminacija podrazumeva postupanje prema pojedincu ili grupi ljudi koje je različito od postupanja prema drugima, koje je zasnovano na ličnom shvatanju ili mišljenju one osobe koja vrši diskriminaciju.

Da bi se društvo uspešno borilo protiv pojave disriminacije mora pre svega da zna šta se nalazi u osnovi te pojave. U tom cilju definišemo tri termina koji predstavljaju osnovu diskriminacije. To su:

- stereotipi;
- predrasude i
- predubeđenja.

Stereotipi predstavljaju pojednostavljena mišljenja ili generalizacije o određenoj grupi ljudi, sa pretpostavkom da svi članovi te grupe imaju određene karakteristike. Stereotipi su uglavnom negativni, ali mogu biti i pozitivni.



Primer

Negativan stereotip: „Sve žene su loši vozači!“

Pozitivan stereotip: „Svi brazilci su dobri fudbaleri!“

Objašnjenje:

Negativan stereotip, „Sve žene su loši vozači“ nastao je iz prirodnog procesa diskriminacije i kategorizacije, gde se razdvajaju muškarci od žena. Taj stereotip je jednako netačan kao i stereotip „Svi brazilci su dobri fudbaleri“, koji je nastao neopravdanom generalizacijom činjenice da je Brazil višestruki proak sveta u fudbalu.

Predrasude predstavljaju osećanja i stavove prema grupi ili pojedincu koja nisu bazirana na razumnom i uravnoteženom saznanju i iskustvu sa njim ili grupom kojoj pripada. Zasnovane su na stereotipu koje se stvara u detinjstvu kada su deca najčešće pogrešno informisana o drugim grupama kroz različite generalizacije.



„Osobe sa invaliditetom su nesposobne i ne mogu da rade i zarađuju novac“

Objašnjenje:

Ovo je iracionalan stav prema čitavoj grupi osoba sa invaliditetom koji nije zasnovan na stvarnom znanju o toj temi, kao ni na ličnom iskustvu sa osobama sa invaliditetom.

Predubedenje je mišljenje koje snažno podržava samo jedan pristup, jedno rešenje, ili jednu stranu u sukobu bez dovoljne i uravnotežene informacije ili bez iskustva u vezi sa celokupnom situacijom.



„Osobe sa invaliditetom mogu da pohađaju jedino specijalne škole i da budu smeštene u ustanove koje će da brinu o njima“

Objašnjenje:

Beskompromisno se insistira na jednom pravcu rešavanja pitanja. Ovakvi stavovi u svakodnevnom životu vode ka diskriminaciji i marginalizaciji određenih kategorija ljudi.

Diskriminacija se može dogoditi na više nivoa. Ona može biti na nivou: pojedinca, institucije ili društva. Takođe, diskriminacija kao radnja može da bude svesna ili nesvesna.

U načinu izvršenja razlikujemo direktnu i indirektnu diskriminaciju. Direktna diskriminacija je otvoreno i svesno pravljenje razlike, isključivanje ili uskraćivanje prava određenoj grupi ljudi. Indirektna diskriminacija je mnogo suptilnija i obično se dešava kada se pojedinac ili grupa zbog svojih karakteristika nađu u nepovoljnom položaju, nekim aktom ili radnjom drugog pojedinca i/ili ustanove, koja je samo prividno zasnovana na načelu ravnopravnosti.



Osobe sa invaliditetom prilikom zapošljavanja nisu u istom tj. jednakom položaju kao i drugi građani koji nemaju invaliditet, već su u startu u nepovoljnijem položaju u odnosu na druge potencijalne kandidate, iako se pitanje ravnopravnosti prilikom izbora načelno poštuje.

Antidiskriminacija predstavlja formalne mere i/ili neformalne akcije koje jedno društvo preduzima da bi se suprostavilo i ukinulo diskriminaciju jedne društvene grupe prema drugoj. Formalno se antidiskriminacija provodi zakonskim sredstvima protiv diskriminacije.



Vežba

Koji modeli invalidnosti postoje u našem društvu?

Koja je suštinska razlika između medicinskog i socijalnog modela invalidnosti?

Na koga je stavljen akcenat problema u socijalnom modelu invalidnosti?

Kako nastaje diskriminacija?

Kakva sve diskriminacija postoji?

Šta društvo treba da radi da bi se suprostavilo diskriminaciji?

KOJI SU DODATNI USLOVI KOJI PODSTIČU ZAPOŠLJAVANJE OSOBA SA INVALIDITETOM

Preporuke Ujedinjenih nacija kada govorimo o osobama sa invaliditetom
Kakav je program Nacionalne službe za zapošljavanje?
Šta je to pristupačnost a šta neprekidivi lanac kretanja?

U cilju poboljšanja položaja osoba sa invaliditetom, a samim tim i podsticanja većeg zapošljavanja, u poslednje vreme posvećuje se sve veća pažnja osobama sa invaliditetom. Ratifikovani su različiti međunarodni dokumenti kao što su Standardna pravila Ujedinjenih nacija koja se pružaju osobama sa invaliditetom. Tokom 2005. godine Republika Srbija usvojila je Nacionalnu strategiju u vezi sa zapošljavanjem (2005-2010.). Godinu dana kasnije usvojena je Strategija za unapređenje položaja osoba sa invaliditetom u Republici Srbiji, a uskoro se očekuje i ratifikacija Međunarodne konvencije UN o pravima osoba sa invaliditetom koja je usvojena krajem 2006. godine.

KOJE SU PREPORUKE UJEDINJENIH NACIJA KADA GOVORIMO O OSOBAMA SA INVALIDITETOM?

Naša zemlja je potpisnica Standardnih pravila UN o izjednačavanju mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, ona treba da podrži i podstiče zapošljavanje osoba sa invaliditetom. U tom smislu, država treba da uvaži princip da osobe sa invaliditetom moraju biti osposobljene da ostvaruju svoja ljudska prava, naročito u oblasti zapošljavanja. Kako u rularnim tako i u urbanim sredinama, njima treba obezbediti jednake mogućnosti za proizvodno i korisno zapošljavanje na tržištu rada. Izdvajamo sledeća pravila:

- Zakoni i propisi u oblasti zapošljavanja ne smeju biti diskriminatorni u odnosu na osobe sa invaliditetom i ne smeju stvarati prepreke za njihovo zapošljavanje.
- Države treba aktivno da podržavaju integraciju osoba sa invaliditetom i njihovo slobodno zapošljavanje. To se može postići profesionalnim osposobljavanjem, podsticajnim kvotama, rezervisanim ili namenskim zapošljavanjem, zajmovima ili bespovratnim sredstvima za mala preduzeća, ekskluzivnim ugovorima, odnosno prioritetnim proizvodnim pravima, poreskim olakšicama, ugovornim obavezama kao i drugom tehničkom i finansijskom podrškom preduzećima koja zapošljavaju osobe sa invaliditetom.

- Država treba da stvara akcione programe koji će obuhvatiti:
 - ▶ mere za projektovanje i prilagođavanje radnih mesta i radnih prostorija, tako da postanu pristupačni osobama sa invaliditetom,
 - ▶ podršku za korišćenje novih tehnologija, i razvoj i proizvodnju pomoćnih sredstava, alata i opreme, kao i mere da bi se osobama sa invaliditetom olakšao pristup takvim sredstvima i opremi, što bi im omogućilo da se zaposle i/ili zadrže radno mesto;
 - ▶ obezbeđenje odgovarajuće obuke i smeštaja, kao i neprekidna podrška poput lične pomoći ili usluga tumača.

- Države treba da pokreću i podržavaju kampanje za podizanje nivoa svesti u javnosti sa ciljem da se prevaziđu negativni stavovi i predrasude u odnosu na radnike sa invaliditetom.

- U svojstvu poslodavca, države treba da stvore povoljne uslove za zapošljavanje osoba sa invaliditetom u javnom sektoru.

- Države i organizacije radnika i poslodavaca, treba da sarađuju radi obezbeđenja ravnopravnog angažovanja, promotivne politike, uslova zapošljavanja, visina plata, mera za poboljšanje radne sredine da bi se sprečile povrede i oštećenjai mera za rehabilitaciju zaposlenih koji su pretrpeli povrede na radu.

- Uvek treba da bude cilj da osobe sa invaliditetom dobiju zaposlenje na tržištu rada. Za osobe sa invaliditetom čije se potrebe ne mogu zadovoljiti na otvorenom tržištu rada, alternativu mogu predstavljati male jedinice za zapošljavanje uz zaštitu i podršku. Važno je da kvalitet takvih programa bude procenjen u smislu njihovog značaja i ispunjenja zahteva za jednake mogućnosti zapošljavanja osoba sa invaliditetom na tržištu rada.

- Treba preduzeti mere za uključivanje osoba sa invaliditetom u programe za osposobljavanje i zapošljavanje u privatnom i neformalnom sektoru.

- Države, organizacije radnika i poslodavaca treba da sarađuju sa organizacijama osoba sa invaliditetom u vezi sa svim merama za stvaranje mogućnosti za osposobljavanje i zapošljavanje, uključujući i fleksibilno radno vreme, rad sa skraćenim radnim vremenom, deljenje radog mesta, samozapošljavanje i staranje o osobama sa invaliditetom.

KAKAV JE PROGRAM NACIONALNE SLUŽBE ZA ZAPOŠLJAVANJE?

Nacionalna služba za zapošljavanje odobrava subvencije poslodavcu koji zasnjuje radni odnos na neodređeno vreme sa punim radnim vremenom sa nezaposlenom osobom sa invaliditetom koja se nalazi na evidenciji nezaposlenih Nacionalne službe za zapošljavanje, i to:

- kroz opremanje radnog mesta u iznosu određenim u konkursu i izborom jedne od sledeće dve mogućnosti:
 - ▶ subvencionisanje doprinosa za obavezno socijalno osiguranje, koje plaća poslodavac u trajanju od 36 meseci;
 - ▶ učešćem u finansiranju zarada u trajanju od 12 meseci , u visini do 80% od prosečne mesečne zarade po zaposlenom ostvarene u Republici, odnosno opštini ili gradu ako je to za njih povoljnije, prema poslednjem objavljenom podatku.

Pored dokumentacije koju poslodavac dostavlja prilikom podnošenja zahteva za novo zapošljavanje, za osobe sa invaliditetom neophodno je dostaviti i Rešenje o vrsti i stepenu invalidnosti od strane PIO sa procenjenom radnom sposobnošću, diplomu o završenoj specijalnoj školi ili nalaz specijalista o urođenoj ili stečenoj invalidnosti preostaloj radnoj sposobnosti.

Nezaposlene osobe sa invaliditetom koje nemaju procenjenu radnu sposobnost obavezno dostavljaju nalaz i mišljenje o procenjenoj radnoj sposobnosti za konkretno radno mesto koje se izdaje od strane nadležne institucije sa kojom je Nacionalna služba za zapošljavanje zaključila ugovor o obavljanju ovakve vrste usluge.

Poslodavac je u obavezi da, pored navedenih dokaza za realizaciju novog zapošljavanja, dostavi dokaz o namenskom korišćenju sredstava za opremanje radnog mesta.

NACIONALNA STRATEGIJA ZA ZAPOŠLJAVANJE (2005 – 2010.) REPUBLIKE SRBIJE

Vlada Republike Srbije u aprilu 2005. godine usvojila je Nacionalnu strategiju za zapošljavanje (2005. - 2010.) koja je usklađena i sa Evropskom strategijom zapošljavanja. U Strategiji je posebno istaknut značaj promovisanja integracije i borbe protiv diskriminacije osoba koje se nalaze u nepovoljnom položaju na tržištu rada.

Osobe sa invaliditetom prepoznate su kao grupa na koju posebno treba obratiti pažnju s obzirom na krajnje nisku stopu zaposlenosti. Ističe se takođe, da je zapošljavanje jedan od najsnažnijih mehanizama za postizanje društvene uključenosti ugroženih grupa i pojedinaca. Aktivnosti su usmerene ka olakšavanju dostupnosti zaposlenju, kao i obrazovanju za veštine neophodne za ulazak, zadržavanje i napredovanje na tržištu rada.

I pored relativno razvijenog zakonodavnog okvira i do sada preduzimanih mera stope zaposlenosti osoba sa invaliditetom su i dalje veoma niske. Samo 13% osoba sa invaliditetom ima priliku da radi, a tek jedna trećina zaposlenih ima radno mesto prilagođeno potrebama. Pored toga, nizak nivo obrazovanja osoba sa invaliditetom je takođe veoma često uzrok njihovog nepovoljnog socijalnog položaja. Mera koje se preporučuju u cilju podsticanja zapošljavanja i aktiviteta osoba sa invaliditetom uključuju:

- Podsticanje poslodavaca da zapošljavaju osobe sa invaliditetom,
- Uspostavljanje saradnje između poslodavaca i Nacionalne službe za zapošljavanje u cilju definisanja poslova koje mogu da obavljaju osobe sa invaliditetom, kao i potrebnih prilagođavanja radnog mesta u cilju stvaranja adekvatnih uslova za rad;
- Definisanje obavezne kvote zapošljavanja osoba sa invaliditetom, kao i praćenje i sankcionisanje kršenja ovog propisa (alternativno: uplata određenih finansijskih sredstava u Fond za zapošljavanje osoba sa invaliditetom);
- Povećanje pristupa osoba sa invaliditetom obrazovanju i omogućavanje sticanja višeg nivoa znanja i profesionalnih veština kroz stvaranje raznovrsnijih obrazovnih programa. Podstaci uključivanje osoba sa invaliditetom u odgovarajuće programe obrazovanja odraslih (koji su u skladu sa njihovim pojedinačnim mogućnostima);
- Stvaranje infrastrukture pogodne za fizički pristup osobama sa invaliditetom u svim ustanovama;
- Osnivanje posebnog Fonda za stimulisanje zapošljavanja osoba sa invaliditetom, kao i Saveta za praćenje položaja osoba sa invaliditetom;
- Potrebno je putem posebne periodične ankete meriti «kvalitet okruženja» za osobe sa invaliditetom u cilju obezbeđenja veće dostupnosti javnih dobara i usluga ovoj grupi.

ŠTA JE TO PRISTUPAČNOST A ŠTA NEPREKIDIVI LANAC KRETANJA?

Evidentno je da postojanje različitih barijera u okruženju onemogućavaju osobama sa invaliditetom da funkcionišu na način na koji to mogu učiniti ostali građani koji nemaju nikakav invaliditet. Ovo je takođe veoma važno kada je potrebno obezbediti adekvatno pristupačno radno mesto na kojem radi osoba sa invaliditetom. Neophodno je znati prepoznati sve barijere sa kojima se osoba sa invaliditetom može suočiti.

Pod **barijerama** podrazumevamo prepreke koje ometaju i otežavaju pristupačnost. Barijere se mogu razvrstati na:

- arhitektonske;
- informacijsko-komunikacijske;
- socijalno-ekonomske barijere (predrasude i nepristupačne usluge).

***PRISTUPAČNOST** je termin koji podrazumeva sve ono što osobama sa invaliditetom omogućava da samostalno žive i učestvuju u svim aspektima života, na jednakoj osnovi kao i drugi građani.*

Ona obuhvata:

- pristup fizičkoj sredini (javni sadržaji, odnosno, objekti javne namene - škole, bolnice, ustanove kulture, pošte, banke i slično) - „Pod pristupom fizičkoj sredini pretpostavlja se obaveza države da pokrene preduzimanje mera za uklanjanje prepreka koje onemogućavaju učešće u fizičkoj sredini. Takve mere treba da podrazumevaju razvoj standarda i smernica, kao i da razmotre primenu zakona koji bi obezbedili pristupačnost raznim oblastima društva, kao što su stanovanje, zgrade, usluge javnog prevoza i ostale vrste prevoza, ulice i ostala spoljna sredina”;
- pristup saobraćajnicama, prevozu i prevoznim sredstvima;
- pristup informacijama i komunikacijama (informacione i komunikacione tehnologije i sistemi);
- Pristup uslugama.

***PRISTUP** – koristi se kao širi pojam od pristupačnosti i tiče se slobode izbora da se uđe, pristupi, komunicira, dobije i pruži informacija; koristi usluga; i odnosi se na jednake mogućnosti da se koriste osnovna ljudska prava;*

NEPREKIDIVI LANAC KRETANJA je termin koji označava niz različitih uslova neophodnih da bi se omogućilo kretanje ljudima sa smanjenom sposobnošću i/ili mogućnošću kretanja i/ili komuniciranja.



Neprekinuti lanac slobodnog kretanja osoba sa invaliditetom, kao što se može primetiti na slici, čine sledeće „karike“:

- odgovarajući servisi podrške (personalna asistencija, usluge tumača/prevodioca) osobama sa invaliditetom;
- adekvatna tehnička pomagala (invalidska kolica, slušni aparati i druga slična pomagala);
- pristupačno fizičko okruženje;
- pristupačni stambeni i javni objekti;
- pristupačni javni prevoz;
- pristup različitim uslugama (kultura, sport, turizam);
- pristup informacijama i komunikacijama.

U slučaju izostanka samo jedne od nabrojanih karika lanca, dolazi do prekida i nemogućnosti adekvatnog funkcionisanja osobe sa invaliditetom.

Primer

Osoba sa invaliditetom može da ima odgovarajuće pomagalo za kretanje (invalidska kolica), ali ukoliko nema pristupačno prevozno sredstvo neće moći da dođe do svog radnog mesta niti da obavlja svoj posao.

Personalna asistencija podrazumeva *organizovani vid podrške* osobi sa invaliditetom u obavljanju svakodnevnih životnih aktivnosti, pri čemu osoba *sama bira i obučava* svog asistenta/kinju *kako* u određenoj situaciji da postupi i određuje *kada, gde i kakva* joj je asistencija potrebna.

Između osobe sa invaliditetom – korisnikace i njegovog/njenog personalnog asistenta/kinje uspostavlja se *profesionalni odnos*.

Vežba



Koji su to međunarodni i domaći pravni dokumenti koji podstiču zapošljavanje osoba sa invaliditetom?

Kakve sve vrste subvencija za zapošljavanje osoba sa invaliditetom nudi program Nacionalne službe za zapošljavanje Republike Srbije?

Sa kojim sve vrstama barijera se suočavaju osobe sa invaliditetom?

Šta sve obuhvata termin "pristupačnost"?

Koje su najvažnije "karike" neprekidivog lanca kretanja?

NARODNA SKUPŠTINA REPUBLIKE SRBIJE:

<http://www.parlament.sr.gov.yu>

MINISTARSTVO RADA, ZAPOSŁJAVANJE I SOCIJALNE POLITIKE:

<http://www.minrzs.sr.gov.yu>

IZVRŠNO VEĆE AUTONOMNE POKRAJINE VOJVODINE:

<http://www.vojvodina.sr.gov.yu>

NACIONALNA SLUŽBA ZA ZAPOSŁJAVANJE:

<http://www.rztr.co.yu>

POSLOVI:

<http://www.poslovi.net>

INFOSTUD (obrazovanje i obuka, poslovi, zapošljavanje, seminari):

<http://poslovi.infostud.com>

REGIONALNA AGENCIJA ZA RAZVOJ MALIH I SREDNJIH PREDUZEĆA:

<http://www.almamons.co.yu>

PROPISI:

<http://www.propisi.com>

<http://www.propisi.net>

CENTRALNO MJESTO TRŽIŠTA RADA:

www.moj-posao.net

LITERATURA

„**Ključ za jednakost**“, - Standardna pravila UN za izjednačavanje mogućnosti koje se pružaju osobama sa invaliditetom, Centar za samostalni život invalida Srbije, Beograd, 2003. godine;

„**Razumevanje invalidnosti – Socijalni model**“, - Informativna publikacija, Oxfam;

Materijali sa SHARE SEE trening programa, Beograd 2006. godine;

„**Osobe sa invaliditetom i okruženje**“, - Centar za proučavanje alternativa i Handicap International, Beograd 2001. godine;

„**Zakon o sprečavanju diskriminacije osoba sa invaliditetom**“, - Službeni glasnik, Beograd 2006. godine;

„**Osnove invalidnosti**“ - materijali sa **trening seminara**; Resursni centar za osobe sa invaliditetom Ekumenske humanitarne organizacije, Novi Sad

Evropska Unija i osobe sa invaliditetom, Pešić, V. (2006), Friedrich Ebert Stiftung i Narodna kancelarija predsednika Republike, Beograd

CV? A šta je to? - Denč, T. (2004), Radionica Zenith, Subotica

Komunikologija - Tomić, Z. (2003), Čigoja štampa, Beograd

Mehrabian communication research - Mehrabian, A.

Konflikt na radu - Keranović, S.

Radna sveska za asertivni trening - Tovilović S. i Krstić T., materijali sa treninga

CIP - Katalogizacija u publikaciji
Biblioteka Matice srpske, Novi Sad

331.5-056.24(497.11)

LAKIĆEVIĆ-Stojačić, Snežana

Vodič za zapošljavanje / [tekstovi Snežana Lakićević
Stojačić, Miodrag Počuć, Svetlana Nešić]. - Novi Sad :
Sekretarijat za rad, zapošljavanje i ravnopravnost polova AP
Vojvodine, 2007 (Novi Sad : Eho-print). - 76 str. :

Podatak o autorima preuzet iz impresuma. - Tiraž 200. - Bibliografija.

ISBN 978-86-86259-01-1

1. Počuć, Miodrag 2. Nešić, Svetlana

a) Invalidi - Zapošljavanje - Srbija

COBISS.SR-ID 221158151



VODIČ ZA ZAPOŠLJAVANJE

“OVA PUBLIKACIJA JE NAPRAVLJENA UZ POMOĆ EVROPSKE UNIJE,
ZA SADRŽAJ OVE PUBLIKACIJE JE JEDINO ODGOVORAN UGOVARAČ
I NE MOŽE NI NA KOJI NAČIN BITI UZET KAO ODRAZ POGLEDA EVROPSKE UNIJE”