

بکارگماری افراد مبتلا به ناتوانی هوشی شدید در استرالیا

شهریار پروانه :

عضو هیات علمی گروه کار درمانی

دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

Abstract:

About three percent of population in each society are mentally retarded. In australlia, approximately half of mentally retarded people have mild difficulties and one third of them suffer from moderate to serve problems.

Surveys in this country show that most of occupied persons in the group product with the same or even higher safety, Productivity and beneficial level as their nondisabled colleagues.

This article reviews a positive experience of occupation project in australlia in more than 200 severely mentally retarded people. The process consists of job finding firstly and then education based on the job and longterm supervising the person. An education supervises the individual until he or she gets the required quality and quantity.

مقدمه :

نتایج تحقیقات انجام شده در استرالیا نشان می دهد حدود یک پنجم افراد مبتلا به مشکلات هوشی در سطح مرزی هستند. نیمی از آنها مشکل هوشی خفیف و یک سوم دیگر مشکل هوشی متوسط یا شدید دارند. سن کارگران مبتلا به ناتوانی هوشی بین ۱۴ تا ۴۵ سال با متوسط ۱۸ سال است. دو سوم کارکنان مذکر و یک سوم مونث هستند.

اکثریت آنها (۸۰٪) در خانه همراه با خانواده خود زندگی می کنند و بقیه آنها در خانه های دارای پرسنل ، فاقد پرسنل ، با همسر یا به تنهایی زندگی می نمایند. یک سوم همه کارکنان مبتلا به ناتوانی هوشی مستقیماً از کلاس خاص یا مدرسه خاص وارد بازار کار شده اند. یک پنجم آنها از کارگاههای آموزشی و یا مراکز فعالیت درمانی بکارگمارده شده اند و یک پنجم آنها بیکار هستند. (Lewis, Robertson, Lawn & Roberts, 1987)

تجزیه و تحلیل کارایی افرادی که توسط اتحادیه پروژه اشتغال استرالیا بکارگمارده شده اند، نشان می دهد اکثریت قریب به اتفاق آنها سطح تولید، ایمنی کار، بهره برداری و سودمی برابر یا بالاتر از همکاران غیرناتوان خود دارند. این سطح بدون در نظر گرفتن میزان بهره هوشی، سن، جنس، وضعیت جابجایی در محیط، ارتباطات و مهارتهای خواندن و نوشتن محاسبه شده است. (Lewis, 1987)

روند حمایت شغلی :

موفقیت افراد مبتلا به ناتوانی هوشی در رقابت با سایرین در بازار کار مرهون سیستم حمایت شغلی است که توسط پروژه اشتغال صورت می گیرد. (Moor & Lewis, 1985, Lewis, Lawn, Navarro, 1987) سیستم در ادامه قوانین و تکنیک های وضع شده توسط Marc Gold در سال ۱۹۸۰، دایر شده است. در این سیستم حمایت شغلی، مدل کاریابی - آموزش اجرا می شود یعنی برای فرد در ابتدا کاریابی انجام می شود و فعالیت او مشخص می گردد، سپس آژانس مربوطه فرد را برای آن کار خاص آموزش می دهد. سیستم عمل به شرح زیر است:

کارفرما:

دو روز قبل از آغاز کار، آموزش دهنده کار به شرکت مربوطه مراجعه می کند و با پرسنل کلیدی و افرادی که بطور مستقیم با آن شغل خاص در ارتباط هستند، دیدار می نماید. این افراد ممکن است شامل ناظرین، هدایت کننده ها و یا سرکارگران باشد. این احتمال وجود دارد که پرسنل قبلاً در استخدام افراد مبتلا به ناتوانی هوشی دخیل نبوده و مشاوره ی دریافت نکرده باشند. این امر خود می تواند منجر به مقاومت کارکنان شرکت و نگرش منفی آنها نسبت به افراد مبتلا به ناتوانی هوشی شود. برای مثال کارکنان تصور نمایند افراد مبتلا به ناتوانی هوشی توانایی رعایت نکات ایمنی در حین کار با ماشین را ندارند. همچنین ممکن است آنها ندانند چگونه باید ارتباط برقرار کنند یا دستورات کلامی را ارائه دهند. آنها ممکن

است از برعهده گرفتن وظیفه نگهبانی دادن برای این افراد یا کاهش تولید بدلیل وجود فرد مبتلا به ناتوانی هوشی واهمه داشته باشند. تمامی این تصورات نادرست باید شناخته و مورد بحث قرار گیرند. سپس آموزش دهنده باید در مورد وظایف کارگر با رئیس، ناظر و سرکارگر صحبت کند. این اطلاعات باید فراهم گردند :

- انتظار انجام چه کارهایی از کارگر می رود؟
- آیا این وظایف در آینده نزدیک تغییر می کنند؟
- کارگر چگونه باید متوجه شود که چه کاری را باید انجام دهد؟
- دستورات چگونه داده می شوند؟
- چه کسی کیفیت کار را ارزیابی می کند؟
- آیا انجام بعضی کارها بر بعضی دیگر اولویت دارد؟
- در صورتی که کارگر کار نادرستی انجام داد، چه باید بکند؟

پس از اینکه به این سوالات بطور کامل پاسخ داده شد، آموزش دهنده نحوه انجام وظایف را با نظر سایرین تنظیم می کند. همچنین در این فرصت آموزش دهنده نقش خود را در محیط کار توضیح می دهد. او برای همه روشن می کند که او (آموزش دهنده) کارگر دیگری نیست و جانشین ناظر نیست، متخصص بهره وری شرکت نیست، کارمند بهزیستی برای حل کلیه مشکلات همه کارکنان نیز نیست، بلکه او بعنوان آموزش دهنده کار، متخصص بکارگماری است تا کارتوسط کارگر مبتلا به عقب ماندگی هوشی به بهترین نحو انجام شود. او براساس دستورات ناظر عمل می کند و اما ناظر نیست. همچنین تسهیل کننده تعامل کارگر و همکاران اوست.

پس از حل این مسائل، آموزش دهنده وظایف را از دید ارگونومیک تجزیه و تحلیل می‌کند که عبارت از کاربرد اصول علمی جهت افزایش سرعت و ایمنی است. پس از تکمیل تجزیه و تحلیل ارگونومیک و بررسی تطابق‌های شغلی مورد نیاز با مدیریت، تجزیه و تحلیل کلیه وظایف انجام می‌شود. تجزیه کار برای افراد مبتلا به ناتوانی هوشی چند منظوره است. از این طریق می‌توان کار را به درجات و پله‌های آسان به مشکل برای یادگیری و آسان به مشکل برای آموزش طبقه بندی نمود.

این کار به آموزش دهنده امکان می‌دهد تا توانایی‌ها و ضعف‌های کارگر را بشناسد و بر تلاش در امر آموزش تمرکز نماید و اطلاعات کمی و کیفی دقیقی ارائه می‌دهد. تجزیه و تحلیل‌های انجام شده به فرم‌های تولید اضافه می‌شود. این فرم‌ها شامل ساختار شغلی، لیست وسایل و مواد اولیه، کنترل‌های کمیت و ایمنی و چارت‌های ارزیابی کمی و کیفی می‌باشد.

کارگر:

پس از تکمیل فرم‌های مذکور، آموزش دهنده به سراغ گروه حمایت‌کننده اصلی فرد (خانواده، همسر، همخانه) می‌رود. ماهیت اصلی وظایف کارگر و وضعیت اشتغال مورد بحث قرار می‌گیرند و هرگونه تصور غلط بررسی می‌شود. پیام اصلی که باید به خانواده منتقل شود این است که کارگر با حقوقی مشابه سایر کارگران استخدام می‌گردد و درعین حال با او در صورت بروز مشکل همانند دیگران رفتار می‌شود. این بدان معنی است که برای مرخصی گرفتن باید مسیر قانونی طی شود. ملاقات با بستگان باید در ساعت غیر از ساعت کاری انجام شود و جهت رفع مشکلات کوچک نباید به کارفرما مراجعه شود. همچنین آموزش دهنده به خانواده اطلاع می‌دهد که

هرگونه ارتباط غیرعادی آنان با کارفرما ممنوع است و ارتباط باید از طریق آموزش دهنده برقرار شود.

پس از تنظیم ضوابط اصلی در ارتباط خانواده با شرکت، آموزش دهنده به مسئله رفت و آمد می‌پردازد و بررسی می‌کند که فرد چگونه می‌تواند به سرکار برود و به خانه بازگردد که قابل اعتماد و ایمن باشد. اگر قرار است از وسایل نقلیه عمومی استفاده شود، آموزش دهنده بهترین مسیر را پیدا می‌کند و تا زمانی که مطمئن شود فرد می‌تواند بدون مشکل مسیر را به تنهایی طی کند، او را در طی مسیر همراهی می‌نماید. اگر مقرر شده که کارگر از وسیله نقلیه شخصی استفاده کند (مثل اتومبیل یا دوچرخه) مسیر مناسب انتخاب شده و آموزش دهنده فرد را تا محل کار و سپس تا منزل تعقیب می‌کند تا وقتی که مطمئن شود او می‌تواند با اعتماد به نفس و بطور مستقل مسیر را طی کند. در نهایت آموزش دهنده از خانواده کمک می‌گیرد تا کارگر بموقع سرکار برود، ظاهری آراسته داشته باشد، صبحانه خورده باشد و نهار مناسب همراه با خود ببرد. هر روز آموزش دهنده با خانواده تماس می‌گیرد تا نحوه عمل کارگر را جویا شود و این عمل تا زمانی ادامه دارد که او بتواند انتظارات شرکت مورد نظر را برآورده سازد.

محیط کار:

یکی از شاخص‌های مهم در ادامه کار کارگر در بازار آزاد، انگیزه او برای ادامه کار است. براساس مشاهدات Robert Scholock، تنها دو شاخص در بازدهی اشتغال رقابتی برای کارگران مبتلا به ناتوانی هوشی وجود دارد: انگیزه کارگر و حمایت خانواده.

بسیاری از متغیرهای مرتبط با شغل، همکاران، مدیریت، محیط کاری و محیط بیرونی بعنوان انگیزه دهنده های قوی یا برعکس بعنوان تهدید کننده های شغل و ضد انگیزه مطرح هستند. برای مثال، خدمتکاری (مثل شست و شوی توالت ها) معمولاً برای جدیدترین کارگران در نظر گرفته می شود.

این شغل برای کارگری که به تازگی در محیط جدید وارد شده است یک توهین محسوب می شود. آموزش دهنده برای فرد توضیح می دهد که این شغلی است که معمولاً یک تازه وارد باید داشته باشد. این احتمال وجود دارد که فرد با یک همکار در سطح خود رفتار تهاجمی نشان دهد. آموزش دهنده فوراً وارد عمل می شود و مواظب است که این مشکل سبب کاهش انگیزه کاری فرد نشود. نحوه نظارت ناظرین نیز می تواند بر انگیزه تأثیر گذارد و باید مورد بررسی قرار گیرد. شرایط محیط کار مثل گرما، گرد و غبار، نور، سر و صدا و رطوبت می توانند بعنوان ضد انگیزه مطرح شوند. بطور کلی اگر محیط کار شخصی شود یعنی اضافه کردن چند عکس و یا رادیو می تواند محیط را جذاب نماید و انگیزه بیشتری ایجاد کند. محیط بیرونی نیز می تواند انگیزه دهنده باشد.

تشویق کننده های مادی (پول، اتومبیل، شرکت، هدیه، کریسمس)، تشویق کننده های سمبولیک (کارت نژدن، کار سبک تر) و تشویق کننده های اجتماعی (جایزه ناظر، اعلام بعنوان کارگر نمونه تعامل اجتماعی مثبت تر) بسیار مفید هستند. بعضی از این تشویق ها در چند هفته اول انجام می شوند و بعضی دیگر تا مدتی به تعویق می افتند. آموزش دهنده از نحوه تشویق ها آگاه است و نوع آنها تازمانیکه تشویق های واقعی وارد عمل شوند، تنظیم می کند. همچنین آموزش دهنده دقت می کند که تشویق ها

بموقع و بدرستی انجام شوند و کارگر بصورت مصنوعی و غیرعادی به آنها وابسته نشود. با توجه به آموزش تولید، تشویق های اولیه باید بر کارهای خود فرد (توجه به کار، ابتکار، پشتکار، پاسخ به دستورات، قبول تذکرات و تصحیح اشتباهات) متمرکز شود. سپس تأکید بر بازدهی (کیفیت و کمیت کار) انجام می شود.

محیط آموزش:

آموزش تولید در دو مرحله تقریباً مجزا و متوالی انجام می شود: آموزش کیفیت و آموزش کمیت.

یعنی ابتدا به فرد آموزش داده می شود که کار را طبق استانداردها انجام دهد (کیفیت) و سپس بتواند کار را با همان استاندارد و کیفیت اما با سرعت انجام دهد (کمیت). منطقی که پشتوانه این نحوه آموزش است، این است که کارگری که با سرعت کم اما با دقت کار می نماید با ارزشتر از فردی است که سریع و بی دقت عمل می کند (خصوصاً در مواردی که مواد اولیه قیمت بالایی دارند). همچنین این کار در صنعت عملی است و اعتبار بیشتری دارد. از نظر آموزشی این کار میزان اشتباه کارگر را در ابتدا کاهش می دهد (که خود یک عامل ضد انگیزه است)، تعداد دفعات اقدامات آموزش دهنده را برای صحیح خطا کم می کند (که خود عامل وابستگی است) و سبب کاهش نیاز به نظارت دائمی را می شود.

وجه کیفی شغل می تواند به دو بخش تقسیم می گردد: گامها (نحوه انجام صحیح کار براساس تجزیه آن) و زنجیره ها (توالی صحیح کار براساس تجزیه آن). روش آموزش گام به گام و زنجیره ای بطور همزمان برای آموزش یک کار استفاده می شود. وقتی کارگر بتواند گام های یک کار را با توالی مناسب سه بار در سه روز کاری انجام دهد از لحاظ کیفی به حد مناسب رسیده است. سپس

هر دو هفته یکبار انجام شود. آموزش دهنده در هفته هایی که به شرکت مراجعه ندارد با خانواده کارگر تماس می گیرد. این تماس مکرر با محل کار و منزل تقریباً برای اکثریت کارگران در تمام مدت اشتغال وجود دارد.

خلاصه:

تجربه پروژه اشتغال در بکارگماری بیش از ۲۰۰ نفر از افراد مبتلا به ناتوانی های هوشی در استرالیا منجر به نتیجه گیری های زیر شده است:

برای بکارگماری افراد مبتلا به ناتوانی هوشی در بازار آزاد باید بتوان موارد زیر را پیش بینی نمود:

- پیش بینی یک پست کاری
- حمایت خانواده در زندگی کاری
- انتخاب مسیر واقعی
- هماهنگی شغلی مناسب با توانایی ها
- همکاری دقیق و محکم بین کارگر، خانواده، کارفرما و پرسنل حمایتی

References:

1. Marshal E.M., Looking back, The American Journal of Occupational Therapy, May 1985, Vol. 39, No. 5, 297-300.
2. Mergen Hagen P., American Demographics, Intertec Publishing, July 1997
3. Niwa S.I., Equilization of Opportunities in Employment of people with Disabilities, Voactional Rehabilitation Branch, International Labour Office.
4. Prasad L.N., Community based Rehabilitation Program for the Blind in Nepal, Nepal Association for the Welfare of Blind.

کارگر به مرحله کمی وارد می شود. آموزش دهنده از تکنیک های مختلف تحت عنوان "گام سریع" سود می جوید تا سرعت کارگر را افزایش دهد. ابتدا لازم است آموزش دهنده تأخیرهای تولیدی کارگر را بیابد. این تأخیرها بدین دلیل بوجود می آید که چند گام به آهستگی انجام می شوند، زمان به هدر رفته بین چند مرحله زیاد است و یا چند گام اضافی به گام های اصلی افزوده شده است.

محل تأخیر تولید، شاخص نحوه عمل مناسب است. زمانی که کارگر بتواند کار را طبق استاندارد صنعتی در سه زمان کاری در روزهای متوالی انجام دهد، به حد مطلوب رسیده است. هنگامیکه کارگر تمامی کارها را طبق معیار استاندارد انجام دهد برکار مسلط شده است. تا زمانی که کارگر به تسلط کاری مناسب در تمام مدت توسط آموزش دهنده حمایت می شود. این حمایت تمام وقت تا زمانی ادامه دارد که کلیه نیازهای کاری برآورده شوند. کارگر باید در سطح کیفی و کمی مناسب عمل نماید. لازم است کارگر بصورت طبیعی و در یک روند عادی تشویق شود. او باید با شبکه اجتماعی شرکت همخوانی یابد. او باید از کارش راضی باشد و کارفرمای او نیز اظهار رضایت نماید.

حذف حمایت بصورت تدریجی و برنامه ریزی شده انجام می شود. در هنگام کاهش حمایت از کارگر خواسته می شود افت تولید را گزارش نماید. اگر چنین اتفاقی بیفتد واضح است که کارگر به حضور آموزش دهنده نیاز دارد. قبل از اینکه آموزش دهنده حمایت خود را کاهش دهد، اینگونه مشکلات باید مرتفع گردند. پس از کاهش حمایت، ملاقات های آموزش دهنده می تواند به یکبار در هفته به مدت شش ماه و پس از آن