

5

การจ้างงานระบบสนับสนุน

(Supported Employment)

การได้รับค่าแรงเป็นการพัฒนาคุณค่าตัวเอง และเป็นการพัฒนาทักษะทางสังคมและความสัมพันธ์ของคนพิการ การสนับสนุนจ้างงานในหลาย 10 ปีที่ผ่านมาถูกนำเสนอผ่านทางวรรณกรรม และนโยบายสาธารณะว่าเป็นทฤษฎีที่มีผลสู่ความสำเร็จ ในบทนี้ จะทบทวนวรรณกรรมของการทำงาน และมุมมองรูปแบบการสนับสนุนจ้างงาน เน้นที่ทฤษฎีของการสนับสนุนผู้พิการทางสติปัญญา ในการช่วยให้เขาประสบความสำเร็จในการทำงาน ตั้งแต่เริ่มจนถึงการทำงานปัจจุบัน นอกจากนี้การตรวจสอบงานวิจัยว่า **คนทำงานที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา และนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) จะสนับสนุนงานอย่างไรตั้งแต่ 6 เดือนแรกของการทำงาน**

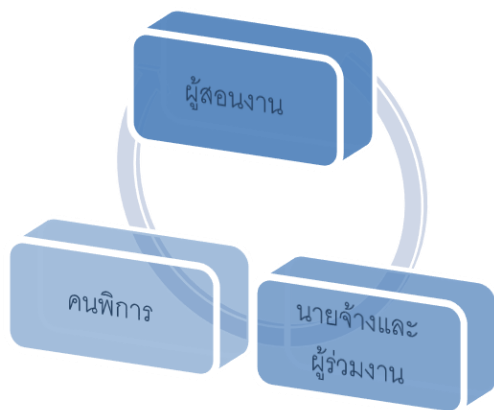
1 ปรัชญาของการจ้างงานระบบสนับสนุน

1.1 คุณค่าของงาน

งาน คือ กระบวนการของการใช้พลังงานของมนุษย์ด้านจิตใจ กายภาพ หรือทั้งสองอย่าง มาสู่รุ่นของสิ่งของหรือผลลัพธ์ที่ไม่เป็นรูปธรรม (Shain, 1996: 328) คำจำกัดความนี้จึงหมายถึงไม่มีแนวคิดเรื่องผลตอบแทน ไม่หวังผลประโยชน์ หรือคุณค่าใด ๆ เว้นแต่คนทำงาน บ่อยครั้งที่เรจำกัดการตีความงานว่าเป็นงานที่ต้องจ่ายเงินหรือการจ้างงาน แนวคิดเรื่องงานที่ต้องเสียเงินนั้น มีทั้งด้านบวกและด้านลบ และความหมายแฝง งานที่ได้รับค่าจ้างถือว่ามีนัยสำคัญที่ไม่สมเหตุในแต่ละบทบาท สถานที่ และสถานะของแต่ละคน ในสังคมตะวันตกที่มีการแข่งขันสูง สำหรับชั่วโมงที่เราใช้ไปกับการทำงานที่ได้รับค่าจ้าง หรือสำหรับผลิตภัณฑ์ที่เราผลิตมีการชำระเงิน การชำระเงินนี้เปิดโอกาสให้เราได้ซื้อสินค้า กิจกรรมและไลฟ์สไตล์ เรายังใช้เวลาในกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกเวลาทำงาน และแม้กระทั่งในการเดินทางไปและกลับจากที่ทำงานกับกลุ่มคนด้วยกัน ในสังคมของทางเศรษฐศาสตร์ “pay as you go” (การจ่ายที่ไม่มีหนี้ จ่ายตามจริง) จะทำให้มีอิสระขึ้นในการรับเงิน

สำหรับคนจำนวนมาก งานที่ได้รับค่าจ้าง จะมีกรอบการทำงาน สถานที่ และสิ่งที่จะต้องทำ ซึ่งถูกมองว่ามีความเกี่ยวข้องและเอื้อต่อชุมชนของตน (Bellamy, Rhodes, Mank & Albin, 1988)

สำหรับผู้พิการรุนแรงมักจะมีโอกาสจำกัดในการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในชุมชน สิ่งนี้อาจจะสำคัญมากกว่าสำหรับพวกเขา งานอาจให้ **“โครงสร้างในวันหนึ่ง”** (Bellamy et al, 1988: 16)



การศึกษาโดย ซินเดอร์ และ เฟิร์กูสัน (Snyder & Ferguson, 1976) ซึ่งพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างตนเอง ความนับถือ และความพึงพอใจในงาน ในการสำรวจผู้พิการทางสติปัญญาเล็กน้อย 200 คน ที่ทำงานในที่พักอาศัยหรืองานที่ได้รับการสนับสนุน พบว่า ความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความภูมิใจในตนเองและความพึงพอใจ

ในงานในที่พักอาศัยและได้รับการสนับสนุนการจ้างงาน อย่างไรก็ตามผู้ที่ทำงานในการสนับสนุนการจ้างงานและอาศัยในบ้าน แสดงให้เห็นถึงความนับถือตนเองในระดับสูงสุด สอดคล้องกับผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้พบว่า เมื่อเทียบกับคนที่ไม่มีงานทำ คือ ความนับถือตนเองของคนพิการเพิ่มขึ้น และงานที่ได้รับการสนับสนุนทำให้เกิดความนับถือตนเองมากกว่าการทำงานในที่พักอาศัย นอกจากนี้ ผลจากการศึกษาจำนวนหนึ่งแสดงให้เห็นผลบวกที่เพิ่มขึ้นต่อคุณภาพชีวิตของคนพิการในการจ้างงานอย่างมีนัยสำคัญ ในเรื่องการเพิ่ม **ทักษะทางสังคม กิจกรรมยามว่าง และความรับผิดชอบทางการเงิน**

คนที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูงรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความรับผิดชอบในการกำหนดอนาคตและควบคุมชีวิตเขาได้ คนที่มีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำและเคารพตนเองต่ำอาจรู้สึกไม่เพียงพอ (Wehmeyer, 1994) จากการศึกษาคนที่พิการทางสติปัญญาในระดับน้อย 31 คน ที่ได้รับการสนับสนุนการจ้างงาน พบว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานที่ต่ำกว่ารู้สึกอึดอัดและถูกละเลยในที่ทำงาน และรู้สึกถูกละทิ้งและโดดเดี่ยวในที่ทำงาน ผู้หญิงรู้สึกเหงามากกว่าผู้ชายอย่างมีนัยสำคัญ คนที่พิการทางสติปัญญาบางคนอาจอยู่ในสถานการณ์การทำงานที่การเปรียบเทียบส่วนใหญ่กับเพื่อนร่วมงานทั่วไปในทางลบ ส่งผลเสียต่อความนับถือตนเองจากการสำรวจเยาวชน 2 กลุ่มที่พิการทางสติปัญญา พบว่า ประสบการณ์การทำงานเพียงอย่างเดียวไม่ช่วยเพิ่มความภาคภูมิใจในตนเองหรือการรับรู้ทักษะในการทำงาน สำหรับผู้พิการทุกคน และเป็นประสบการณ์การทำงานที่ไม่ดี และส่งผลกระทบต่อความนับถือตนเอง และความปรารถนาของพวกเขา แม้ว่าจะงานมีศักยภาพที่จะปรับความภาคภูมิใจในตนเอง ลักษณะของงาน และการมีส่วนร่วมในสถานที่ทำงานสำหรับคนพิการอาจมีความสำคัญในการกำหนดระดับความพึงพอใจในงานของบุคคล และส่งผลต่อความนับถือตนเองของพวกเขา

คนทำงานส่วนใหญ่มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน ช่วยเหลือและให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ พุดคุยกันเรื่องกีฬา ภาพยนตร์ และเรื่องอื่น ๆ สังสรรค์เพื่อดื่มหลังเลิกงานหรือในโอกาสพิเศษเพื่อผ่อนคลายและฉลองความสำเร็จและถ้าโชคดีบางครั้งสร้างมิตรภาพที่ต่อเนื่องซึ่งขยายออกไปนอกที่ทำงาน การศึกษาโดย แชดเซย์ ลินแมน และ ไรแอนซ์ (Chadsey Rusch, Linneman & Rylance, 1997) แสดงให้เห็นว่า สำหรับคนทำงานที่พิการทางสติปัญญา ปฏิสัมพันธ์นี้จะเกิดขึ้นน้อยมาก และสำหรับคนทำงานส่วนใหญ่ที่ไม่มีความพิการสถานที่ทำงานเหล่านี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของการติดต่อทางสังคมในชีวิตของพวกเขา

อย่างไรก็ตาม สำหรับคนพิการจำนวนมากโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมมีข้อจำกัด การแยกออกเป็นโรงเรียนพิเศษซึ่งตามภูมิศาสตร์ที่แยกออกจากชุมชนท้องถิ่นทำให้คนพิการหลายคนรักษามิตรภาพได้ยากแม้กระทั่งกับเพื่อนฝูง สำหรับคนพิการสถานที่อยู่อาศัย และการบริการช่วยเหลือมักจะมีการติดต่อกับคนพิการเป็นประจำเท่านั้น สมาชิกในครอบครัวและผู้สนับสนุนที่มีการจ้างงานมากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้พิการระบุว่าพนักงานที่ได้รับค่าจ้างจะมีสังคมความเป็นเพื่อนที่พบบ่อยที่สุด และสนับสนุนเพียง 7% ของกิจกรรมชุมชนของพวกเขาที่ทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนทั่วไปหรือร่วมกับสมาชิกในครอบครัว สำหรับผู้พิการจำนวนมากการทำงานอาจทำให้การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมีความสำคัญและมีความหมาย (Chadsey - Rusch, Linneman & Rylance, 1997)

ไม่ใช่แค่คนพิการเท่านั้นที่อาจได้รับประโยชน์จากการจ้างงาน กับคนพิการที่ทำงานอย่างเปิดเผย และได้รับค่าจ้างจริง เราสามารถคาดหวังได้ว่าการลดเบียดเบียนความพิการที่ได้รับ และภาษีที่เพิ่มขึ้นที่เก็บมาจากคนทำงานเหล่านั้น จะส่งผลให้มีต้นทุนที่ลดลงและผลกำไรทางการเงินที่ได้จากผู้เสียภาษีและสังคมโดยทั่วไป การสำรวจต้นทุนผลประโยชน์ที่ดำเนินการระหว่างปี 1980 ถึง 1997 แสดงให้เห็นว่าการสนับสนุนจ้างงานให้ประโยชน์ด้านต้นทุนที่ชัดเจนต่อบุคคลผู้เสียภาษีและสังคม ยิ่งไปกว่านั้นประสิทธิภาพด้านต้นทุนของการจ้างงานที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้เสียภาษีและสังคมเพิ่มขึ้นตามเวลา ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าการจ้างงานที่ยั่งยืนเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับการเพิ่มผลประโยชน์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

นายจ้างอาจได้รับประโยชน์ด้านการเงินจากการจ้างคนพิการ โดยพบว่านายจ้างประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาและการฝึกอบรม พบว่ามีพนักงาน 17 คนที่พิการทางสติปัญญา (IQ 37 ถึง 70) ทำงานในงานเดียวกันโดยเฉลี่ยชั่วโมงเท่ากันและอัตราค่าจ้างเท่ากับคนอื่นที่ไม่พิการ ในแมคโดนัลด์ มีประสิทธิภาพมีอัตราการหมุนเวียน 24% ในปีแรก และ 0% ในปีที่สอง เทียบกับค่าเฉลี่ยอัตราการหมุนเวียนต่อปี 75% สำหรับคนไม่พิการ การสำรวจของนายจ้างได้ระบุถึงความตรงต่อเวลา ความน่าเชื่อถือ การเข้าร่วมประชุม ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ ความพร้อมที่จะทำงานโดยไม่

วุ่นวายหรือได้เสีย และความสามารถในการดำเนินการกับผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะเชิงบวกของพนักงานที่พิการ (Kirby, 1997)

ทฤษฎีการประเมินบทบาททางสังคม กล่าวถึง การรับรู้ของชุมชนและด้วยเหตุนี้การรักษาของคนพิการจึงอยู่บนฐานของบทบาทการเติมเต็ม คนพิการมักถูกมองว่าเป็นการเติมเต็ม สถานะที่ถูกประเมินบทบาทว่าค่าจึงช่วยเสริมสร้างการรับรู้ในเชิงลบ โดยชุมชนที่พวกเขาอาศัยอยู่ ตั้งแต่บทบาทของการทำงานมีคุณค่าสูงในสังคม การให้คนพิการทำงานช่วยให้พวกเขาเข้าไปเป็นสถานะที่มีค่าในสังคม ด้วยเหตุนี้การทำงานจึงอาจส่งเสริมการรับรู้ในเชิงบวกมากขึ้นเกี่ยวกับคนพิการในชุมชน

1.2 ความพร้อมของงานที่ได้รับค่าจ้าง

ในอดีตที่ผ่านมา คนพิการเล็กน้อยจำนวนมากสามารถมีส่วนร่วมในทางใดทางหนึ่งเพื่อสังคมของพวกเขา ในสังคมเกษตรกรรม และทหารชั้นสูงการขาดแคลนแรงงานมักเกิดขึ้นเสมอ คนพิการ โดยเฉพาะคนพิการทางสติปัญญา มักจะมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมของชุมชนทั่วไป และอาจจะแยกไม่ออกในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาในเวลาที่มีความจำเป็นสังคมตะวันตกสมัยใหม่ได้จัดเตรียมงานที่มีค่าจ้างสำหรับคนพิการ และหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 จำนวนทหารผ่านศึกที่พิการ และสถานการณ์ที่ยากลำบากของพวกเขานำไปสู่การพัฒนาในปีพ.ศ. 2463 โดยเฉพาะในยุโรปส่งเสริมการจ้างงานคนพิการช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 แสดงให้เห็นว่ามีกรยกเว้นเงื่อนไขการจ้างงานมากมายเพื่อให้ผู้พิการรับงานหลากหลาย และทำงานได้ในทุก ๆ งาน

ตลาดแรงงานที่รุ่งเรืองในเศรษฐกิจอุตสาหกรรมหลังสงครามยังอำนวยความสะดวกในการจ้างงานของหลายคนที่พิการทางจิตเล็กน้อยโดยปราศจากการช่วยเหลืออย่างมาก แต่สำหรับผู้พิการทางสติปัญญาในระดับปานกลางหรือรุนแรง ในเรื่องการจ้างงานแม้ในงานการผลิตระดับล่างส่วนใหญ่ไม่มีอยู่จริงเป็นเพียงเรื่องของการช่วยเหลือ การลดลงอย่างต่อเนื่องของงานอุตสาหกรรม การเกษตรและการผลิต การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของเทคโนโลยี และการลดพนักงานลงอย่างรวดเร็วได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในรูปแบบของการจ้างงาน และระดับการว่างงานหรือการจ้างงานต่ำที่เพิ่มขึ้นสำหรับผู้ด้อยโอกาสจำนวนมากในสังคมอุตสาหกรรมตะวันตก เช่น คนงานหนุ่มสาว ผู้สูงอายุ และคนพิการ การเพิ่มขึ้นของการว่างงาน โดยเฉพาะในหมู่คนหนุ่มสาวเมื่อ 20 ปีก่อน คนพิการทางสติปัญญาในระดับเล็กน้อยที่จะเข้าถึงแรงงานที่มีความสามารถในการแข่งขันสูงอย่างมาก เช่น ในสก๊อตแลนด์ ผู้จบการศึกษาจากโรงเรียนพิเศษที่ไปทำงานลดลงจาก 80% ในปีพ.ศ. 2483 เหลือเพียง 9% ในปีพ.ศ. 2539

1.3 ความคุ้มครองการทำงาน

ในกลางศตวรรษที่ 20 มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในการจ้างงานสำหรับคนพิการ ความคุ้มครองการทำงานนี้ให้โอกาสใหม่ และให้คำสัญญาว่ารูปแบบการจ้างงานนี้จะจัดเตรียมความพร้อม และการฝึกอบรมที่จำเป็นเพื่อให้คนพิการสามารถพึ่งตนเองได้มากขึ้น และการมีส่วนร่วมในชุมชน อย่างไรก็ตาม ในการเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้เกิดการวิพากษ์วิจารณ์และความไม่พอใจต่อระบบที่ได้รับการคุ้มครอง เนื่องจากขอบเขตงานที่จำกัด งานลักษณะเล็กน้อย และความซ้ำซากของงาน การขาดการฝึกอบรมที่เหมาะสม ค่าจ้างที่จ่ายให้กับพนักงานและข้อจำกัดการย้าย นำไปสู่การจ้างงานแบบดั้งเดิม คนทำงานที่มีทักษะสูงมักถูกเก็บไว้ เพื่อให้แน่ใจว่าโรงงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการผลิตของพวกเขา เพื่อลดความกังวลและคำวิจารณ์เหล่านี้ จึงมีการพัฒนารูปแบบสนับสนุนการจ้างงาน

1.4 การสนับสนุนการทำงาน

ในช่วงปีพ.ศ. 2523 การจัดสรรคนพิการโดยตรงเข้าสู่การจ้างงานตำแหน่งในพัฒนาธุรกิจ



ชุมชน เป็นทางเลือกที่แท้จริงสำหรับการจ้างงานที่ได้รับการคุ้มครอง ความช่วยเหลือ การสนับสนุน ในการหาตำแหน่งที่เหมาะสม เงื่อนไขการทำงาน การส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในที่ทำงานและ ผู้สอนงานหรือเพื่อนร่วมงาน ยังคงเป็นส่วนสำคัญของวิธีการนี้ “เราจะทำหน้าที่เป็นสะพานระหว่าง

คนพิการและนายจ้างได้อย่างไร” การสนับสนุนและการฝึกอบรมในที่ทำงานมีความขัดแย้งอย่างมากกับวิธีการดั้งเดิม ผู้การขยายการฝึกอบรม ความพร้อมในการทำงานก่อนที่จะทำงานใด ๆ เช่น โครงการค่าจ้างที่ได้รับการสนับสนุน ออกแบบมาเพื่อจัดหาค่าจ้างสำหรับคนที่พิการรุนแรง ซึ่งได้ถูกพัฒนาขึ้นในออสเตรเลีย

สำหรับคนพิการ รูปแบบการสนับสนุนจ้างงาน ที่ได้อธิบายไว้ ตั้งเป้าที่จะให้ค่าจ้างและเงื่อนไขในการแข่งขันมากขึ้น ความพึงพอใจในงานมากขึ้น โอกาสมากขึ้นเพื่อพัฒนา การทำงาน และปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจนำไปสู่การมีส่วนร่วมมากขึ้นในชุมชนของพวกเขา มุมมองทั้งหมดในเรื่องนี้คือ การสนับสนุนการทำงานสำหรับคนพิการ โดยเฉพาะคนพิการทางสติปัญญาให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น

1.5 ปัญหาการสนับสนุนการจ้างงาน

การสนับสนุนการจ้างงานไม่ใช่รูปแบบหรือวิธีที่ใช้แก้ปัญหาทั้งหมดสำหรับคนพิการ ในขณะที่การสนับสนุนการจ้างงานได้เกิดผลลัพธ์ด้านการจ้างงานสำหรับผู้พิการซึ่งเหนือกว่าการผลิตโดยเครื่องจักร หลายคนสนับสนุนโปรแกรมการจ้างงานไม่ตรงกับความต้องการในเบื้องต้น สำหรับคนยากจนที่ไม่มีเพื่อน ไม่มีการติดต่อทางสังคม และไม่มีกิจกรรมสันทนาการ เพียงแค่มีงานอาจไม่ได้พัฒนาคุณภาพชีวิตของพวกเขาอย่างมีนัยสำคัญ ยิ่งไปกว่านั้นการสนับสนุนการจ้างงานอาจไม่เป็นประสบการณ์ที่ดีเสมอ การสนับสนุนการจ้างงานอาจต่ำ มีความปลอดภัยในการทำงานต่ำ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การแสวงหาประโยชน์และเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อยในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี

ในช่วงไม่กี่ปีมานี้ มีการตั้งคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสนับสนุนการจ้างงาน และวิธีการใช้งาน ในปัจจุบันปัญหาเรื่องเงินทุน ความพร้อมในการให้บริการ อัตราการรักษา งาน การขาดตัวเลือกและการควบคุมโดยผู้พิการเอง ประเภทของการสนับสนุนที่จัดเตรียมและระดับการเข้าร่วมทางสังคมถูกระบุว่าเป็นสิ่งที่น่ากังวล ในสหรัฐอเมริกาแรงกดดันด้านเงินทุนจะจำกัดการสนับสนุนการจ้างงานไปยังโปรแกรมขนาดเล็ก เครือข่ายเวิร์กช็อปและศูนย์กิจกรรม พวกเขาโต้แย้งว่าเงินทุนน้อยนี้ทำให้ตัวเลขของคนน้อยมากที่ต้องการ การสนับสนุนสูง ซึ่งเป็นผู้อยู่ในโครงการจัดหางานที่ได้รับการสนับสนุน ในออสเตรเลียสถานการณ์ไม่ดีขึ้นยังคงมีความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองอย่างมาก โดย 54% ของคนพิการที่ว่างงาน และมีคนพิการอีกมากที่ต้องการทำงาน รองาน แม้ว่าฝ่ายกฎหมายจะพยายามเพิ่มทางเลือกในการจ้างงาน การจ้างงานที่ได้รับการคุ้มครองยังคงได้รับมากกว่า 60% ของการจ้างงานของรัฐบาลเงินทุนของหน่วยงาน และผู้ให้บริการส่วนใหญ่อยู่บนพื้นฐานของการขับเคลื่อนทางราชการ (เช่น จำนวนคนพิการที่ทดลองงาน ชั่วโมงทำงานต่อสัปดาห์ ชั่วโมงสนับสนุน ฯลฯ) แทนที่จะเป็นผลจากการจ้างงานระยะยาวของคนทำงานที่พิการ เงินทุนรูปแบบนี้มีแนวโน้มที่จะสนับสนุนโดยหน่วยงานที่คนพิการเล็กน้อย และระบบการสนับสนุนครอบครัวที่เข้มแข็งเท่านั้นที่ได้รับการช่วยเหลือ ซึ่งไปลดโอกาสคนพิการรุนแรงมากขึ้น และการสนับสนุนสูงในการเข้าถึงการจ้างงาน และกลุ่มนี้เป็นกลุ่มเป้าหมายดั้งเดิมของการสนับสนุนการจ้างงาน

งานที่ไม่ดีที่ตรงกับความต้องการของคนพิการอาจนำไปสู่ความไม่พอใจ และการสูญเสียงาน ตัวอย่างการศึกษาความพึงพอใจในงานของคนทำงานที่พิการทางสติปัญญา 31 คน ในการจ้างงานที่ได้รับการสนับสนุนพบว่า 40% อยากให้พวกเขาทำงานที่อื่น เพราะพวกเขาเบื่อทำสิ่งที่ซ้ำแล้วซ้ำอีก และต้องการที่จะทำสิ่งที่ดีกว่า

กระบวนการสรรหาคนทำงานที่พิการทางสติปัญญาพบว่าเป็นกระบวนการที่ยากในการสนับสนุนการจ้างงาน โดยการสำรวจ พบว่า นายจ้างส่วนใหญ่ให้การสนับสนุนการจ้างงานตัดสินใจจ้างคนพิการ อย่างน้อยส่วนหนึ่งเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นหรือเหตุผลด้านมนุษยธรรม และ

หลายคนรู้สึกว่าคุณเขากำลังช่วยเหลือภายในโปรแกรมการจ้างงานที่ได้รับการสนับสนุน ในบางกรณีสิ่งนี้อาจนำไปสู่ทัศนคติของการดูแลบุคคลซึ่งมักถูกมองว่าเป็นเด็กและคอยพึ่งพามากกว่าที่จะจ้างพวกเขาด้วยเหตุผลเช่นเดียวกับพนักงานคนอื่น ที่แย่ที่สุดคือ ทัศนคติเหล่านี้อาจนำไปสู่การปฏิบัติที่แตกต่างกันและการแสวงประโยชน์ (เช่น การจ่ายค่าจ้างที่ต่ำกว่า) ของพนักงานเหล่านี้ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการตรวจสอบประสิทธิภาพของนายจ้างและคนทำงานเพื่อให้แน่ใจว่าคนพิการ “รวมพวกเขา... ไม่ใช่เป็นความโปรดปราน แต่เป็นสิทธิ”

และที่น่ากังวล คือ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการมีส่วนร่วมของคนพิการกับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนการจ้างงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดหางานที่ได้รับการสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นนายจ้างเพื่อนร่วมงานและคนทำงานพิการ อาจมีความคิดเห็น และความเชื่อที่แตกต่างกัน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สำคัญในที่ทำงานเขา โดยพบว่า นายจ้างมักจะเห็นผลผลิตเป็นผลลัพธ์หลักของปฏิสัมพันธ์ทางสังคม จึงให้ความสำคัญกับคำสั่งการทำงานมากที่สุด เมื่อวันทำงานผ่านไปในทุก ๆ วัน เพื่อนร่วมงานอาจเห็นปฏิสัมพันธ์ที่สนุกสนานอย่างมีนัยสำคัญ จึงเพลิดเพลินไปกับการล้อเล่นการล้อเลียน และการพูดคุยนอกเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงาน เรื่องไร้สาระ ผู้สอนงานมักจะกังวลมากที่สุดเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ที่ลดลงที่ไม่เหมาะสม และคนพิการมักกังวลกับการสร้างมิตรภาพและการพัฒนาเครือข่าย

คนพิการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นน้อยในช่วงวันทำงาน ส่วนใหญ่จะปฏิสัมพันธ์กับคนพิการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยในช่วงพักและมักจะมีส่วนร่วมในการปฏิสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสม นอกจากนี้ยังพบว่า เพื่อนร่วมงานที่ไม่พิการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ไม่พิการด้วยกันมากกว่าคนพิการ ยิ่งไปกว่านั้นการปฏิสัมพันธ์ในที่ทำงานส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับงาน นำไปสู่การคาดการณ์ว่าคนไม่พิการจำนวนมากไม่รับรู้ถึงเพื่อนร่วมงานที่พิการในฐานะที่เท่าเทียมกัน การค้นพบเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่ามีการสนับสนุนการจ้างงาน เกิดการอยู่ร่วมกันทางกายภาพของคนทำงานที่มี และไม่มีคามพิการ ซึ่งความเป็นจริงมีน้อยมากกับคนพิการ นอกจากนี้ยังปรากฏว่าการต่อความสัมพันธ์นอกเวลางานมีเพียงเล็กน้อย ในงานวิจัยล่าสุด พบว่า น้อยกว่า 3% ของคนพิการ แม้จะมีรายงานเรื่องมิตรภาพในที่ทำงานการมีปฏิสัมพันธ์กับคนทำงานในสถานการณ์อื่นที่ไม่ใช่เวลางานก็ตาม

อัตราการคงตำแหน่งงานก็เป็นสิ่งที่กังวลเช่นกัน ระหว่างปีพ.ศ. 2540-2541 ในออสเตรเลียมีคนพิการ 15,455 คน เคยทำงานได้รับการสนับสนุนการจ้างงาน อย่างน้อยก็ช่วงหนึ่งของปีนั้นมากกว่าครึ่งหนึ่งของคนงานเหล่านี้ (55.9%) ถูกระบุว่าพิการทางสติปัญญา อย่างไรก็ตามคนพิการทำงานโดยเฉลี่ย 12.8 สัปดาห์ ถือว่าปลอดภัย และได้รับค่าจ้างเฉลี่ย 9.76 ดอลลาร์/ชั่วโมง เปรียบเทียบกับคนปกติที่ได้รับเฉลี่ยรายสัปดาห์เป็นเงิน 596.20 ดอลลาร์คิดเป็น 16.70 ดอลลาร์/ชั่วโมง ในช่วงเวลาเดียวกัน (Australian Bureau of Statistic, 1999) โดยเฉลี่ยแล้วคนพิการได้รับการ

จ้างงานเพียงประมาณ 32 สัปดาห์ มีเพียง 11% ถูกไล่ออกจากงาน ขณะที่เกือบหนึ่งในสาม (31%) ลาออกและเข้าทำงานอีกครั้ง

นโยบายของรัฐบาล และการดำเนินการโดยหน่วยงาน ผู้ให้บริการอาจมีส่วนร่วมในการอธิบายว่าทำไมคนพิการบางคนถึงได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนออกจากงาน จริง ๆ แล้วความผิดปกติบางอย่างในนโยบายและการดำเนินงาน การตัดแรงจูงใจต่อการจ้างงาน เช่น การสูญเสียสวัสดิการบำนาญ หากคนพิการทำงาน 30 ชั่วโมงขึ้นไปต่อสัปดาห์ หมายความว่า คนนั้นมีฐานะทางการเงินที่แย่กว่าในการทำงานที่ได้รับค่าจ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าพวกเขาไม่ทำงานในระดับต่ำ อัตราค่าจ้างในอุตสาหกรรมที่ไม่มีการจ่ายเงินรางวัล ยิ่งไปกว่านั้นการเพิ่มขึ้นของค่าเช่าโดย... (ผู้จัดหาที่พักให้เช่าราคาประหยัดรายใหญ่) การเริ่มจ้างงานอาจทำให้ผลตอบแทนลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

1.6 บทบาทของผู้ฝึกสอนงานคนพิการ

วิธีการฝึกอาชีพแบบดั้งเดิม สำหรับคนพิการในการหางานมักเป็นเพียงการจัดวางโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงทักษะและความพร้อมในการทำงาน พวกเขาแนะนำว่า โปรแกรมเหล่านี้อาจใช้เวลาหลายปีในชีวิตของคนหนึ่ง และยังไม่นำไปสู่ความสำเร็จในการจ้างงาน ในทางตรงกันข้ามในการจ้างงานที่ได้รับการสนับสนุน แบบจำลองผู้ฝึกสอนงานดูเหมือนจะเป็นแนวปฏิบัติที่แพร่หลายในภาคสนามและประสบความสำเร็จในการใช้วิธีการ “Place and train” ครั้งหนึ่ง ตำแหน่งงานว่างที่เหมาะสมโดยธุรกิจฐานของชุมชนได้รับการระบุแล้ว คนพิการจะถูกจับคู่กับตำแหน่งว่าง และนำไปวางในงานนั้น ผู้สอนงานทำงานร่วมกันและให้บริการในงาน การฝึกอบรมและการสนับสนุนจนกว่าเขาจะบรรลุงานที่ต้องการ

ข้อมูลส่วนใหญ่แนะนำว่า เมื่อระบุตำแหน่งงานแล้ว ผู้สอนงานย้ายไปยังที่ทำงานเพื่อเรียนรู้งานที่ต้องการ และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงาน ก่อนจะทำการฝึกอบรมให้คนพิการในสถานประกอบการ คนพิการแต่ละคนบรรลุงานที่ต้องการ ผู้สอนงานจะลดการมีส่วนร่วมที่ทำงานลง คนที่พิการรุนแรงมากขึ้นอาจต้องดำเนินการต่อหรือสนับสนุนชั่วคราวเพื่อรักษางานของพวกเขา การสนับสนุนที่ไม่เกี่ยวข้องกับสถานที่ทำงาน เช่น การฝึกเดินทางด้วยรถสาธารณะ การส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการเจรจาเกี่ยวกับนายจ้างก็ยังคงถูกมองว่าเป็นบทบาทของผู้สอนงาน

คำอธิบายดั้งเดิมเกี่ยวกับบทบาทของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ว่าเป็นสิ่งที่ไกลเกินไป มีข้อเสนอแนะว่ากลยุทธ์การสนับสนุนที่ใช้ต้องคำนึงถึงความต้องการงาน ประเภทและความรุนแรงของความพิการของคนงาน ตามที่พิสูจน์แล้วว่า แม้แต่คนพิการรุนแรงก็สามารถประสบความสำเร็จในการทำงานด้วยการสนับสนุนจากครูสอนงานกลยุทธ์เหล่านี้รวมถึงการช่วยเหลือแรกเริ่มจากสถานที่ทำงานโดยตรง (รวมถึงการวิเคราะห์งาน

สถานที่ทำงาน การปรับเปลี่ยน การฝึกอบรมทักษะ การฝึกอบรมผลผลิต การจัดการพฤติกรรม) การช่วยเหลือทางอ้อม (รวมถึงการสนับสนุนเพื่อนร่วมงานและผู้ดูแล ความสัมพันธ์กับนายจ้าง) และการสนับสนุนภายนอกสถานที่ทำงานแต่อาจเป็นสิ่งจำเป็นของเขาในการประสบความสำเร็จของคนทำงาน (รวมถึงการมีส่วนร่วมและการให้คำปรึกษาของครอบครัวและการประสานงานของบริการต่าง)

การศึกษาเมื่อเร็ว ๆ นี้ ได้เน้นความจำเป็นของการสนับสนุนการจ้างงานที่จะได้รับการออกแบบเพื่อประเมินความต้องการที่หลากหลาย ทั้งส่วนบุคคลและการทำงานกับคนพิการ ในการออกแบบและประเมินผลวิธีสนับสนุนเหล่านั้น การสนับสนุนต้องมีความยืดหยุ่นตอบสนองความต้องการของแต่ละคน ทั้งคนพิการ นายจ้างและธุรกิจ เสนอว่าบทบาทการสนับสนุนที่สำคัญที่จัดผู้สอนงานอาจถูกจำกัด โดยนโยบายและกฎระเบียบทางการเงินที่จำกัดประเภท และระยะเวลาของการสนับสนุน ครอบครัวอาจให้การสนับสนุนการจ้างงานที่สำคัญ และเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้สอนงานมีความเกี่ยวข้องกับครอบครัวในกระบวนการรักษาความปลอดภัย และรักษาตำแหน่งงาน

ข้อเท็จจริงที่ว่าคนงานมีส่วนร่วมในสถานที่ทำงานใหม่ อาจทำให้เกิดกลุ่มปัญหาที่บุคคลจะต้องจัดการ การใช้บริการขนส่งสาธารณะ การซื้อเสื้อผ้าที่เหมาะสมกับงาน การเตรียมตัวในชีวิตประจำวัน (เช่น การตื่นตรงเวลา การเตรียมอาหารกลางวัน ปัญหาการจัดการเวลา) การเจรจาและตอบสนองต่อความต้องการของระบบ (เช่น ขั้นตอนการเตรียมภาษี) และการรับมือทางสังคมในที่ทำงานมักได้รับการแนะนำว่าเป็นงานของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ที่ต้องรับผิดชอบสนับสนุนคนทำงานให้ผ่านปัญหาเหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อปัญหามีผลกระทบอย่างมากต่อความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน เน้นอนนักแนะแนวอาชีพและผู้สอนงานคนพิการ (Job Coach) จะต้องมีความเชี่ยวชาญ และแสดงบทบาทสมมติที่หลากหลาย (รวมถึง)..... อาจารย์ นักประเมินวิชาชีพ วิศวกรอุตสาหกรรม ผู้จัดการ นักจิตวิทยาสังคมและผู้เชี่ยวชาญความสัมพันธ์ แสดงให้เห็นว่า คุณภาพของการสนับสนุนการจ้างงานให้คนพิการและนายจ้าง อาจขึ้นอยู่กับความเชี่ยวชาญของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach)

ถ้านักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ต้องการทักษะที่หลากหลายมาก และระดับความเชี่ยวชาญที่ไม่ได้แบ่งปันโดยผู้สอนงาน การสรรหาและฝึกอบรมการสนับสนุนนี้มีความสำคัญมาก คนที่ได้รับการคัดเลือกจากภูมิหลังทางธุรกิจ และวัฒนธรรมการทำงาน มีผลดีกว่าคนงานที่ได้รับการสนับสนุนจากภูมิหลังของการฝึกอบรมงานที่รู้สึกว่าเป็นวัฒนธรรมแตกต่างจากโลกแห่งความเป็นจริง การตรวจสอบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ถึงการสรรหาและการรักษา การฝึกอบรม บทบาทและความรับผิดชอบท่ามกลางปัญหาใหญ่ ๆ โดยผลการสำรวจระดับชาติในสหรัฐอเมริกาพบว่า 31% ของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ

(Job Coach) เคยดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปี 37% มีใบประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาตอนปลายเท่านั้น และ 51% ได้รับการฝึกอบรมเป็นเวลา 8 ชั่วโมงหรือน้อยกว่าก่อนเริ่มงาน อัตราค่าจ้างต่ำ (40% ของครูสอนงานมีรายได้ต่ำกว่า 16,000 ดอลลาร์ ทำงานเต็มเวลานาน 12 เดือน) และมีการระบุอัตราการหมุนเวียนที่สูงด้วย

แบบจำลองคุณภาพชีวิต มุ่งเน้นความต้องการในทุกด้านของชีวิต (บ้าน การจ้างงาน สังคม และการพักผ่อน) เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่น่าพอใจ แบบจำลองเหล่านี้ยังเน้นความสำคัญของการทำงานแบบองค์รวมกับคนพิการ ซึ่งพิจารณาบุคคลก่อนความพิการ และความสำคัญของการมีส่วนร่วมส่วนบุคคลและการเลือก ดังนั้น เราต้องรู้จักบุคคลอย่างลึกซึ้งเพื่อเข้าใจวิธีที่พวกเขาเรียนรู้และปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) มักเป็นคนที่รู้จักคนทำงานที่พิการเพราะมีระดับการปฏิสัมพันธ์กับคนพิการที่สูง

1.7 การสนับสนุนตามธรรมชาติ

การมีส่วนร่วม และการใช้ผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเป็นการสนับสนุนตามธรรมชาติ ในที่ทำงานในการทำงานแทนที่จะเป็นนักแนะแนวอาชีพและผู้สอนงานคนพิการ (Job Coach) ภายนอก ได้รับความสนใจอย่างมากในวรรณกรรมเมื่อไม่นานมานี้ ความกังวลเกี่ยวกับการใช้นักแนะแนวอาชีพ และสอนงานคนพิการ (Job Coach) ได้รับการยกขึ้นมา มีการโต้แย้งว่าการปรากฏตัวของนักแนะแนวอาชีพ และสอนงานคนพิการ (Job Coach) ในที่ทำงานอาจให้ความสนใจกับผู้ร่วมงานที่ไม่เหมาะสม ความสนใจนี้อาจส่งผลกระทบต่อสังคม การปฏิสัมพันธ์และการร่วมงานกับคนพิการ ภายในที่ทำงาน การใช้ธรรมชาติสนับสนุน นายจ้าง ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุน และการฝึกอบรมในที่ทำงานอันที่จริงอาจเกิดการยอมรับและมีสังคมในที่ทำงาน

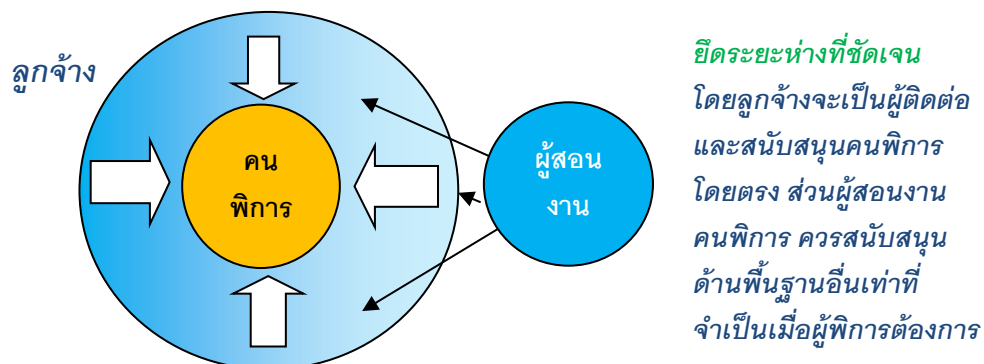
งานจำนวนมากที่คนพิการได้รับการสนับสนุนจะอยู่ในระดับต่ำ หัวหน้าและผู้ร่วมงาน ในฐานะผู้ให้การสนับสนุนหลักในด้านต่าง ๆ เช่น การฝึกงานเบื้องต้น การทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ การเรียนรู้งานใหม่ ๆ การทำงานอื่นตามโอกาส และการรับประทานอาหารกลางวันอย่างเหมาะสม และการหยุดพักอื่น ๆ ในความเป็นจริงแล้ว การฝึกอบรมขั้นต้นที่สำคัญมักจะทำโดยผู้ร่วมงานหรือหัวหน้างาน เพราะเป็นคนที่รู้ข้อกำหนดและขั้นตอนการทำงาน และจะกำหนดมาตรฐานที่ยอมรับได้สำหรับคนพิการ



ภาพที่ 5.1 แสดงรูปแบบนักแนะแนวอาชีพและผู้สอนงานคนพิการ
ที่มา: กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน (2565: 70)

การสนับสนุนตามธรรมชาติ (Natural Support) บทบาทของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) จะถูกเปลี่ยนจากผู้ให้บริการหลักโดยตรงแก่คนพิการ เป็นผู้อำนวยการความสะดวกและให้คำปรึกษา ตัวอย่าง โครงการนำร่องที่ใช้เพื่อนร่วมงานเป็นฐานสนับสนุนธรรมชาติใน KFC 11 แห่ง ผู้สอนงานได้ดำเนินโครงการฝึกอบรม 2 วัน และให้บริการการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องให้กับเพื่อนร่วมงานที่ดูแลคนพิการ นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) อาจใช้เวลาในการฝึกการสนับสนุนตามธรรมชาติมากกว่าคนพิการที่ฝึกมาในรูปแบบนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach)

โดยพบว่าการสนับสนุนตามธรรมชาติอาจมีประสิทธิภาพด้านต้นทุน มากกว่าการสนับสนุนผู้ฝึกงาน ซึ่งจะลดค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนจ้างงาน ผู้เขียนหลายคนมีคำถามกับคำถามว่า อันนี้ รูปแบบการสนับสนุนตามธรรมชาติต้องตรวจสอบอย่างรอบคอบหรืออาจรับรู้ได้แค่ลดค่าใช้จ่ายเท่านั้น และกังวลเช่นกันว่า รูปแบบอาจเสริมการรับรู้ของคนทำงานที่ได้รับการสนับสนุนว่าต้องพึ่งพาเหมือนเด็ก เกิดการแบ่งแยกและตราหน้าในที่ทำงานสำหรับคนพิการ และลดค่าใช้จ่าย ยืนยันว่า รูปแบบการสนับสนุนตามธรรมชาติต้องใช้การวิเคราะห์อย่างเข้มงวดของคนทำงาน งานและนายจ้าง และบางทีจะดูมองว่าเป็นการผลักดัน สาขาของการสนับสนุนจ้างงานให้มีคุณภาพสูงขึ้น



ภาพที่ 5.2 แสดงรูปแบบการสนับสนุนตามธรรมชาติ
ที่มา: กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน (2565: 70)

มีผู้เสนอ 6 แนวทางที่เป็นไปได้ในการสนับสนุนการจ้างงานที่ขึ้นอยู่กับความต้องการในการสนับสนุนของคนทำงาน ทักษะ และทัศนคติของผู้ร่วมงาน แนวทางแรกเป็นรูปแบบผู้สอนงานทั่วไปที่นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) พัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม การสนับสนุน และทำงานอย่างเข้มข้นกับเพื่อนร่วมงานที่จะใช้มัน ส่วนวิธีการอื่น ๆ คือลดการมีส่วนร่วมอย่างเข้มข้นของผู้สอนงานจนเหลือเพียงให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานตามความจำเป็น ทำ्यที่สุดมีตัวเลือกกับนายจ้างและเพื่อนร่วมงานที่จะรับผิดชอบอย่างเต็มที่กับความต้องการด้านการสนับสนุนที่ต่อเนื่อง



ภาพที่ 5.3 แสดงตัวอย่างการสนับสนุนตามธรรมชาติ

อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญหลายประการเกี่ยวกับข้อเสนอและรูปแบบการสนับสนุนตามธรรมชาติว่าสิ่งเหล่านี้เป็นความไม่เต็มใจของนายจ้างที่จะรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวในการฝึกอบรมและสนับสนุนคนพิการ พวกเขาพบว่าผู้ร่วมงาน

ไม่ได้มีประสิทธิภาพเท่ากับนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) และมีความยากลำบากในการจัดการกับปัญหาทางสังคมในที่ทำงาน เพื่อนร่วมงานในฐานะการสนับสนุนตามธรรมชาติยังจำกัดอยู่ที่สถานที่ทำงานและมีปัญหาในการจัดการกับประเด็นสำคัญภายนอกสถานที่ทำงานซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

1.8 มุมมอง/วิธีการ การสนับสนุน

ขณะนี้กำลังอยู่ในระหว่างการเปลี่ยนแปลงมุมมอง โปรแกรมเพื่อมุ่งเน้นไปที่การสนับสนุนบางที่อาจเห็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงนี้ในสมาคมของผู้พิการทางสติปัญญา (AAMR) ในคำนิยามของความพิการทางสติปัญญา AMAR (1992) & AAMR (2002) คำนิยามนี้ รวมถึงข้อกำหนดในการพิจารณาระดับและการสนับสนุนตามธรรมชาติ ซึ่งสามารถปรับปรุงความสามารถในการทำงานของคนบกพร่องทางสติปัญญาให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวินิจฉัย การเปลี่ยนแปลงนี้ไปสู่มุมมองการสนับสนุน น่าจะเป็นผลกระทบที่สำคัญต่อระบบการช่วยเหลือคนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

มีการเสนอว่ามุมมองการสนับสนุน (Support-based Paradigm) เป็นการส่งเสริมอนุญาตให้เลือกและควบคุมโดยผู้บริโภคร จะหมายถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการให้บริการคนพิการ การวิจัยล่าสุดได้ศึกษาว่า คนพิการมองบริการสนับสนุนการจ้างงานที่พวกเขาได้รับ และปัจจัยที่อาจปรับปรุงการส่งต่อบริการของพวกเขา ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

ของคณะกรรมการที่ฟื้นฟูพบว่า การตอบสนองของตัวแทนพนักงานต่อความต้องการของคนทำงาน และวิธีการที่พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้า คือ ความพึงพอใจกับการให้บริการ ลูกค้ามีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในทุกกระบวนการจ้างงาน และคุณภาพของพนักงานเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่สุด พวกเขาพบว่า การรับมืออย่างต่อเนื่องกับคนทำงานคนเดียวกันที่เต็มใจที่จะพัฒนาความสัมพันธ์การทำงานเชิงบวก การสนับสนุนทางอารมณ์และร่วมรับผิดชอบ นำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดต่อการบริการ

1.9 การสนับสนุนและความพึงพอใจในงาน

ในออสเตรเลีย การสนับสนุนการจ้างงานโดยเฉลี่ยสำหรับคนพิการ คือ ประมาณ 1.4 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ กับช่วงที่สำคัญ คือ 4 สัปดาห์หลังจากเริ่มงาน คนที่ตกงานมีช่วงเวลากการสนับสนุนเพียงเล็กน้อยก่อนตกงาน การสำรวจที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์ของคนพิการในสหรัฐอเมริกา 283 คน โดยเฉลี่ยแล้วมีการติดต่อขณะทำงานกับผู้สนับสนุนงาน 1.92 คนต่อเดือน ภายใต้รูปแบบการสนับสนุนการจ้างงานแบบดั้งเดิม เวลาที่ใช้ในการติดต่อลดลงและเฉลี่ยมากกว่าหนึ่งชั่วโมง (67.4 นาที) ต่อครั้ง ยังพบว่า ในขณะที่ 81.3% ของคนทำงาน พึงพอใจกับการสนับสนุนที่ได้รับ ร้อยละ 8.1 ไม่พอใจ โดยเฉพาะด้านความถี่ของการติดต่อ งานวิจัยในสหรัฐอเมริกาพบว่า 60% ของคนพิการในที่ทำงานได้รับการสนับสนุนและการบริการตามกฎหมายขั้นต่ำ เพียงแค่ 15% ของการติดต่อขณะทำงานรวมถึงการตรวจสอบติดตามการเข้าสังคมในที่ทำงาน และเพียง 5% ของการติดต่อที่ทำงานพยายามให้คนทำงานพึงพอใจ

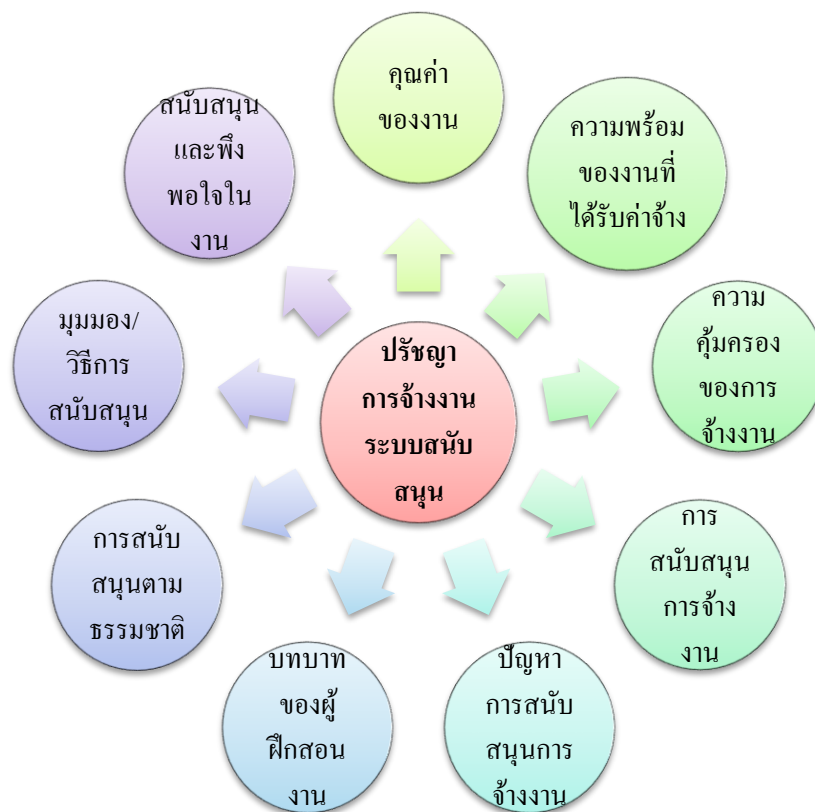
สำหรับคนพิการ ความพึงพอใจในงานอาจเป็นปัญหาด้วย พบว่า 40% ของคนพิการอยากทำงานที่อื่น ในการศึกษาระยะยาว ความพึงพอใจในงานของคนพิการ 32 คนในงานที่ได้รับการทดสอบการสนับสนุนการจ้างงาน โดยพบว่า 1 ใน 3 ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าพวกเขาอยากทำงานที่อื่นมากกว่า และการสำรวจยังพบว่า แม้ว่า 80.5% ของคนพิการโดยทั่วไปพึงพอใจกับงาน แต่ระดับความพึงพอใจในการทำงานลดลงหากทำงานนานขึ้น 9.7% แสดงความไม่พึงพอใจกับงาน และยังพบว่า 30% ระบุว่าพวกเขาได้พูดคุยกับนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงงาน

คนงานที่พิการ มักจะเข้าหานักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) เพื่อขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน มีงานวิจัยพบว่า คนพิการส่วนใหญ่ที่มีปัญหาในการทำงาน จะเป็นหน้าที่ของหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน และ 25% ยังคงต้องการความช่วยเหลือจากนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) สำหรับปัญหานอกที่ทำงานส่วนใหญ่ (40%) ต้องการความช่วยเหลือจากครอบครัว ในขณะที่ 12.5% ขอความช่วยเหลือจากนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) พบว่า 26.3% ของการติดต่อกับนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การสำรวจยัง

พบว่าเกือบ 1 ใน 4 ของคนพิการอยากให้นักแนะแนวอาชีพและผู้สอนงานคนพิการใช้เวลาและให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติม โดยให้ความเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นที่ต้องใช้ผู้สนับสนุนที่เชื่อถือได้

1.10 สรุป

ความเชื่อที่ยึดถือศาสนาที่ว่า งานเป็นวิธีเดียวที่คนพิการทางจิตสามารถเข้าถึงชีวิตช่วงผู้ใหญ่ที่น่าพอใจ ช่วง 20 ปีที่ผ่านมา ในงานวิจัยได้มีการโต้แย้งว่า รูปแบบการสนับสนุนการจ้างงานทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้นสำหรับคนพิการในด้านการจัดหาโอกาสในการแข่งขันที่มากขึ้น การเข้าร่วมสังคมและความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามตามเงินทุน ความพร้อมของบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับคนพิการรุนแรง ระดับของการเข้าร่วมทางสังคม และงานที่ไม่ดี อัตราการคงงานของคนพิการได้รับการระบุว่าน่าเป็นห่วง ในปีที่ผ่านมาได้มีการศึกษาเกี่ยวกับคุณค่าของรูปแบบผู้สอนงานแบบดั้งเดิมเทียบกับรูปแบบการสนับสนุนตามธรรมชาติที่นายจ้าง ผู้ดูแลพิการ และเพื่อนร่วมงานในสถานที่ทำงานรับผิดชอบต่อคนพิการ



ภาพที่ 5.4 แสดงถึงองค์ประกอบสำคัญของปรัชญาการจ้างงานระบบสนับสนุน

การประเมินผลการให้บริการการจ้างงานในปัจจุบันส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับการวัดตามหลักเกณฑ์ทางราชการ และเงินทุนมากกว่าการวัดผลการจ้างงานที่ประสบความสำเร็จ การประเมินประเภทนี้มีแนวโน้มที่จะให้ความสนใจกับผลลัพธ์ของสัญญาที่จำกัดในระยะสั้นมากกว่าที่จะให้ความสำคัญกับมุมมองของคนงานต่อการบริการที่ประสบความสำเร็จ ความกังวลเกี่ยวกับการอัตราการคงงานมีคำถามว่า ต้องการการสนับสนุนมากแค่ไหนและแบบไหนที่จะรักษาคนพิการในการทำงานของตัวเอง มากกว่าครึ่ง (55.9%) ของคนพิการที่ทำงานในออสเตรเลียที่พิการทางสติปัญญาได้รับการอ้างอิงในฐานะความพิการหลัก แต่มีเพียงเล็กน้อยที่รู้เกี่ยวกับว่าคนพิการทางสติปัญญาได้รับการอ้างอิงและการสนับสนุนการจ้างงานอย่างไรที่พวกเขาได้รับ วิจัยชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีความจำเป็นที่จะต้องสืบหาความคิดเห็นและการรับรู้ของคนพิการในการประเมินโครงการเหล่านี้

การสัมภาษณ์คนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาและนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ของพวกเขา อาจทำให้เห็นว่าพวกเขาารู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับการสนับสนุนการจ้างงานที่พวกเขาได้รับและจัดหาให้ อาจมีการศึกษาการให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักทั้งสองนี้ในมุมมองรูปแบบการสนับสนุนการจ้างงานตามแนวคิดที่กล่าวถึงข้างต้น ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงพยายามตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความเข้าใจของคนพิการทางสติปัญญาเกี่ยวกับการสนับสนุนการจ้างงานที่พวกเขาได้รับ เป็นอย่างไร
2. การสนับสนุนที่พวกเขาได้รับนั้น ได้ช่วยเหลือหรือเป็นอุปสรรค/ปัญหาทั้งในที่ทำงานและนอกที่ทำงานหรือไม่
3. อะไรคือมุมมองของผู้สอนงานเองเกี่ยวกับการสนับสนุนที่พวกเขาให้คนพิการทางสติปัญญา
4. มุมมองสำคัญอะไรที่ผู้สอนงานมองในเรื่องของการสนับสนุนคนพิการในการทำงาน และกำหนดความต้องการการสนับสนุนอย่างไร
5. สำหรับคนพิการสติปัญญาและครูสอนงานของพวกเขา อะไรคือความคล้ายคลึงกันและ/หรือความแตกต่างในการรับรู้ของพวกเขาเกี่ยวกับการสนับสนุน
6. มีอุปสรรคหรือปัญหาเกี่ยวกับการสนับสนุนที่ผู้สอนงานรู้สึกว่าจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการจ้างงานของคนพิการทางสติปัญญาหรือไม่

2 ขั้นตอนการแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ

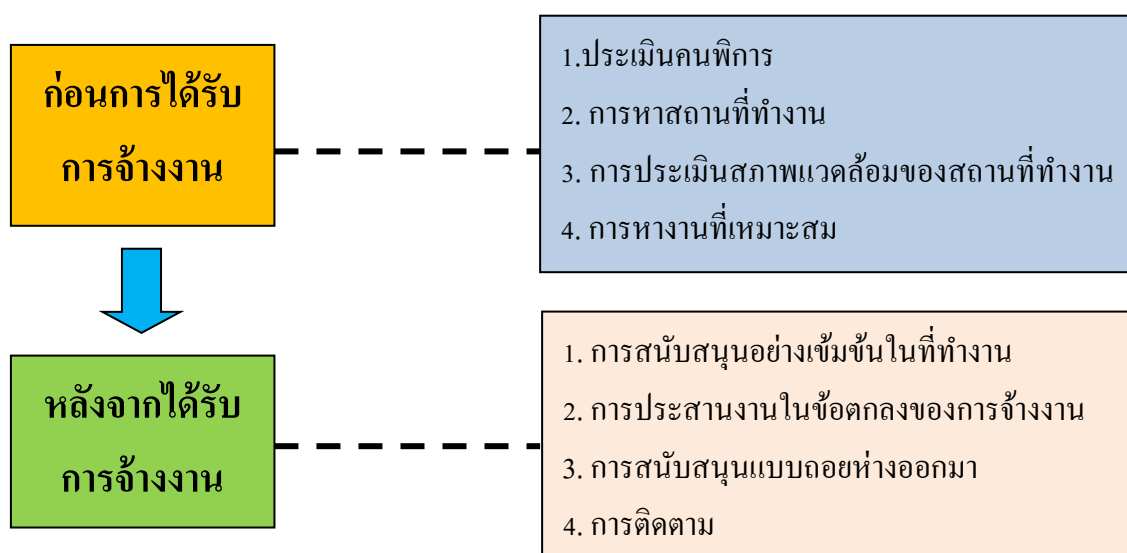
ในการสอนงานคนพิการของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) เพื่อให้คนพิการสามารถทำงานในสถานประกอบการ หรือทำงานที่เป็นธุรกิจของครอบครัวได้นั้น จะมีขั้นตอนที่สำคัญทั้งก่อนการจ้างงาน และหลังการได้รับการจ้างงานแล้ว ดังต่อไปนี้

1. ก่อนการได้รับการจ้างงาน ประกอบด้วย

- 1.1 การประเมินคนพิการ (Assessment of persons with disability)
- 1.2 การหาสถานที่ทำงาน (Finding of workplaces)
- 1.3 การประเมินสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน (Assessment of workplace environment)
- 1.4 การหางานที่เหมาะสม (Job Matching)

2. หลังจากได้รับการจ้างงาน ประกอบด้วย

- 2.1 การสนับสนุนอย่างเข้มข้นในที่ทำงาน (Intensive support at the workplaces)
- 2.2 การประสานงานในข้อตกลงของการจ้างงาน (Coordination on employment agreement)
- 2.3 การสนับสนุนแบบค่อยห่างออกมา (Support fading)
- 2.4 การติดตาม (Follow-up)

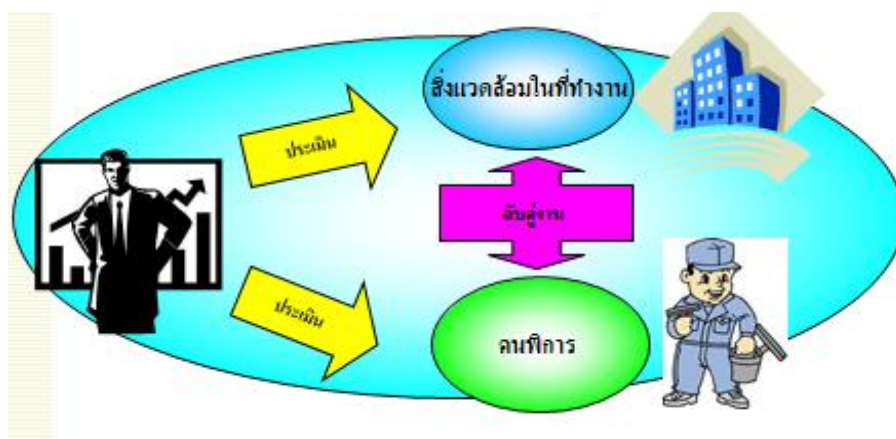


ภาพที่ 5.5 แสดง 8 ขั้นตอนการแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ

1. ก่อนการได้รับการจ้างงาน ประกอบด้วย

1.1 การประเมินคนพิการ (Assessment of persons with disability) การประเมินสภาพปัจจุบันของคนพิการ และความเป็นไปได้ในการมีอาชีพ

ในการให้บริการของผู้สอนงานคนพิการ มีขั้นตอนที่สำคัญคือการประเมินคนพิการ โดยมีวัตถุประสงค์การประเมิน ดังแสดงในภาพที่ 5.6



ภาพที่ 5.6 แสดงวัตถุประสงค์ของการประเมิน

1) วัตถุประสงค์ของการประเมินคนพิการ

- (1) เพื่อค้นหาว่าเขาจะประสบความสำเร็จในการทำงานหรือไม่
- (2) เพื่อค้นหาจุดแข็งของคนพิการ งานชนิดไหนที่สอดคล้องกับจุดแข็งของเขา
- (3) ถ้าพบว่าเขามีจุดอ่อน ผู้สอนงานคนพิการ (Job Coach) จะสนับสนุนเขาได้อย่างไรบ้าง

2) กระบวนการพื้นฐานของการประเมินคนพิการ

- (1) รวบรวมข้อมูลพื้นฐาน อ่านจากเอกสาร รับฟังจากบุคคลใกล้ชิด และคนอื่น ๆ และประเมินการทำงานโดยการทดสอบ
- (2) สังเกตพฤติกรรมที่สถาบัน หรือ โรงเรียน โดยการทดลองให้ทำงานหลาย ๆ อย่าง และสังเกตความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในที่ทำงาน
- (3) สังเกตพฤติกรรมในที่ทำงาน ประเมินประสบการณ์ในสถานที่ทำงาน สังเกตการทำงานร่วมกับผู้สอนงานคนพิการ และสังเกตปฏิกิริยา เน้นในเรื่องปฏิสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

3) ข้อมูลที่ต้องเก็บรวบรวม

(1) ด้านข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ที่อยู่ การวิเคราะห์ของแพทย์ สภาพความพิการ สมาชิกในครอบครัว ประวัติการศึกษา สิ่งที่ได้รับด้านสวัสดิการ และการศึกษาในอดีต

(2) ประวัติด้านการทำงาน ได้แก่ ชื่อบริษัท ประเภทของงาน ตำแหน่ง และสภาพการทำงาน ภาระงานที่ทำ สิ่งที่ได้ดี สิ่งที่ได้ไม่ดี และสาเหตุที่ออกจากงาน

(3) ความต้องการและความหวัง ได้แก่ ภาพลักษณ์ของอาชีพ (Vocational Image) พรรณนางาน เงินเดือน ค่าตอบแทน สภาพและตำแหน่งการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เวลาในการทำงาน และ การเดินทาง

4) ขั้นตอนการสรุปรวบรวมเพื่อหาสถานที่ทำงาน

(1) หาสถานที่ทำงาน ได้แก่ รวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับมา โดยค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และสำรวจข้อมูลเพิ่มเติม

(2) หาประสบการณ์ในการทำงาน โดยผู้สอนงานคนพิการ ในที่ทำงาน ได้แก่ ดูสภาพแวดล้อมด้านบุคลากร และด้านกายภาพ เขียนวิเคราะห์ในเรื่องงานและสภาพปัญหา และพิจารณาจ้างงานขึ้นมาใหม่

(3) การฝึกที่เป็นไปได้ของคนพิการ ได้แก่ ยืนยันและจัดการในเรื่องการหางานที่เหมาะสม

ในการประเมินสภาพปัจจุบันของคนพิการ (Assessment) และความเป็นไปได้ในการมีอาชีพควรค้นหาสิ่งที่คุณพิการสามารถทำได้และจุดเด่นก่อน เพื่อต่อยอดและพัฒนาความสามารถของคนพิการ ผู้ประกอบการ และผู้ให้การสนับสนุน

สิ่งที่จำเป็นต้องพิจารณาในการประเมินความเป็นไปได้ในการมีอาชีพ มี 10 ข้อ

1. ความประสงค์ของคนพิการ
2. จุดเด่นด้านอาชีพ
3. สิ่งที่ควรระวังในการเลือกอาชีพ (เช่น มีข้อจำกัดด้านสุขภาพ)
4. สิ่งที่คุณพิการควรปรับปรุงแก้ไขก่อนสมัครงาน
5. สิ่งที่คุณพิการควรระวังในการทำงานหลังได้งานทำ
6. สิ่งที่ขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการ (ข้อระวัง)
7. สิ่งที่ขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการ (ข้อสนับสนุน)
8. ลักษณะเฉพาะของความพิการของตน
9. สิ่งที่คุณพิการควรระวังและปรับปรุงเกี่ยวกับความพิการของตน
10. สิ่งที่คุณพิการอยากให้ศูนย์ฯ ให้การสนับสนุนเกี่ยวกับความพิการ

แบบตรวจสอบ (Check list) ที่ใช้ในการประเมินสภาพปัจจุบันของคนพิการ (Assessment) มีข้อตรวจสอบ ดังนี้

เกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพ

1. สามารถไปพบแพทย์ตามนัดได้ สามารถรับประทานยาตามที่แพทย์สั่งได้
2. เข้าใจโรคประจำตัว และอาการของตน
3. สามารถปรึกษาแพทย์เรื่องโรคประจำตัว และอาการของตนได้
4. สามารถดูแลตัวเองตอนป่วยได้
5. สามารถรู้ว่าต้องพัก และขอพักได้เมื่อเหนื่อย

เกี่ยวกับชีวิตประจำวัน และชีวิตทางสังคม

1. สามารถนอน และตื่นเป็นเวลาได้
2. สามารถรับประทานอาหาร 3 มื้อ เป็นเวลาได้
3. สามารถทำกิจกรรมตอนกลางวัน โดยไม่ต้องนอนพักได้
4. สามารถดูแลตัวเองได้ เช่น แปรงฟัน หวีผม โกนหนวด แต่งหน้า แต่งกาย

อย่างเหมาะสม ฯลฯ

5. สามารถบริหารเงินส่วนตัวได้
6. สามารถเดินทางไปสถานที่ที่ไม่คุ้นเคยโดยดูแผนที่ ป้ายต่าง ๆ ได้
7. สามารถใช้เวลาว่างเพื่อผ่อนคลาย และเกิดประโยชน์ได้

เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

1. สามารถทักทายผู้อื่นได้
2. สามารถใช้คำพูดที่สุภาพได้
3. สามารถแจ้งความจำเป็นของตนได้
4. สามารถกล่าวขอบคุณ ขอโทษ และขออนุญาตเป็นประจำได้
5. มีมารยาททางสังคม มีท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย

เกี่ยวกับการหางานทำ และการสมัครงาน

1. รู้ว่าตนเองอยากทำงานอะไร และสามารถทำอะไรได้บ้าง
2. สามารถเขียนใบสมัครได้
3. สามารถไปสอบสัมภาษณ์ในการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยได้
4. สามารถตอบคำถามชัดเจนได้ เมื่อสอบสัมภาษณ์

เกี่ยวกับลักษณะนิสัยที่จำเป็นในการทำงาน

1. สามารถทำงานต่อเนื่องโดยไม่ขาดงานได้
2. สามารถแจ้งสถานที่ทำงานได้ เมื่อมีความจำเป็นที่จะลางานหรือไปสาย
3. สามารถดูแลเรื่องความปลอดภัยในขณะที่ทำงานได้
4. สามารถแจ้ง และบอกค่าขอโทษได้ เมื่อทำงานผิดพลาด
5. สามารถถามเพื่อนร่วมงานหรือเจ้านายได้ เมื่อมีข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจ
6. สามารถแยกระหว่างเวลาทำงานและเวลาพัก และทำตามได้
7. สามารถเตรียมงาน โดยไม่ต้องมีคนสั่งได้
8. สามารถทำตามระเบียบของสถานที่ทำงานได้

เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

1. สามารถทำงานสม่ำเสมอโดยควบคุมอารมณ์ของตนได้
2. สามารถทำงานเร็ว (ความเร็วที่เหมาะสม ไม่ช้า) ได้ปริมาณของงาน

ที่อยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้

3. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
4. ชั่วโมงเวลาที่สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง (ทำงานต่อเนื่องกี่ชั่วโมง)

(ความคิดของคนพิการ)

5. จำนวนวันที่สามารถทำงานได้ใน 1 สัปดาห์ (กี่วันต่อสัปดาห์)

(ความคิดของคนพิการ)

เกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น

1. สามารถขอความช่วยเหลือจากครอบครัวได้ เมื่อมีปัญหา
2. สามารถขอความช่วยเหลือจากองค์กร และหน่วยงานต่าง ๆ

เช่น ศูนย์ให้บริการเชื่อมต่อได้เมื่อมีปัญหา

3. มีบุคคลที่สามารถปรึกษาได้ นอกจากครอบครัว เจ้าหน้าที่ศูนย์ให้บริการ

เชื่อมต่อ และแพทย์

ศูนย์ให้บริการเปลี่ยนผ่านสามารถประเมินทุกข้อโดยแยกเป็น 3 ระดับ

ระดับที่ 1 สามารถทำได้ดี มั่นใจมาก

ระดับที่ 2 ปานกลาง

ระดับที่ 3 ไม่สามารถทำได้ ไม่มั่นใจ

นอกจากผลการประเมินภายในศูนย์ให้บริการเปลี่ยนผ่านแล้ว ยังใช้ผลการประเมินของหน่วยงานอื่นๆ มาใช้ในการประเมิน เพื่อให้การประเมินมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นแนวทาง

การฝึก และการดูแลของศูนย์ให้บริการเชื่อมต่อ และผู้ปกครอง ครอบครัว เช่น ผลการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาล ผลการวัด IQ และผลการตรวจสอบ Autism ของโรงพยาบาลและสถาบันต่าง ๆ เช่น สถาบันราชานุกูล

1.2 การหาสถานที่ทำงาน (Finding Workplace) หมายถึง นักแนะแนวอาชีพและผู้สอนงานคนพิการ (Job Coach) จะต้องใช้ขั้นตอน และกระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อหาสถานที่ทำงานที่ดี และยั่งยืนสำหรับคนพิการ มีขั้นตอนดังนี้

1) การประเมินสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน (Assessment of Workplace Environment)

(1) วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อการจับคู่งานที่ดีขึ้น มีการประเมินคนพิการ ประเมินสถานประกอบการจับคู่งาน มีกระบวนการปรับแต่งเพื่อสร้างเงื่อนไขให้ทั้งสองฝ่ายทำงานได้ง่ายขึ้น โดยนำเนื้อหาจากการประเมินมาเชื่อมต่อ (ประกอบ) ระหว่างคนพิการ และสถานที่ปฏิบัติงาน

2. เพื่อวางแผนสนับสนุนว่าจะสนับสนุนคนพิการแบบไหน เริ่มงานเมื่อไร หรือเริ่มภายในเมื่อไร และจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนระดับไหน

(2) วิธีการประเมิน

1. รวบรวมข้อมูลล่วงหน้า โดยยืนยันข้อมูลจากการประกาศรับสมัครงาน หรือจากโฆษณาและยืนยันข้อมูลจากสำนักงานจัดหางาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. เยี่ยมสถานประกอบการ คูสถานประกอบการ และประชุมปรึกษาหารือรับฟังความต้องการของสถานประกอบการยืนยันสภาพแวดล้อมและเนื้อหางาน (ตารางทำงานใน 1 วัน) ยืนยันขั้นตอนที่จะปฏิบัติต่อจากนี้

3. การฝึกอบรมผู้สอนงานคนพิการ เพื่อหาประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงและรวบรวมข้อมูล

4. นักแนะแนวอาชีพและผู้สอนงานคนพิการ และคนพิการทัศนศึกษา และสนับสนุนการฝึกงาน เพื่อจับคู่งานที่เหมาะสมกับคนพิการมากยิ่งขึ้น

ภาพที่ 5.7 แสดงครูและนักเรียนร่วมกับสถานประกอบการวางแผนการทำงานร่วมกัน ณ ร้านแม่ อ.เมือง จ.น่าน



5. ติดตามผลโดยการเยี่ยมชมสถานประกอบการเพื่อรับฟังความคิดเห็น และ
ดูความเปลี่ยนแปลง

(3) วิธีการเข้าถึงสถานประกอบการ

1. การประเมินขั้นต้น เริ่มด้วยการติดต่อทางโทรศัพท์ และยืนยันข้อมูล
พื้นฐานบางส่วนจากบริษัท

2. ฟังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานจัดหางาน และหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องที่มีข้อมูลอยู่ สอบถามจากหน่วยงานที่มีประสบการณ์ในการจ้างงานคนพิการ

3. สํารวจด้วยตนเอง โดยยืนยันจากประกาศรับสมัครงาน และเว็บไซต์
ทำความเข้าใจข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบการ ขนาดของหน่วยงาน เนื้อหางาน และถ้าได้
สํารวจด้วยตนเองจะเข้าใจบรรยากาศในการทำงาน

4. การพบปะคุยกับสถานประกอบการ โดยต้องมีมารยาททางธุรกิจ ฟังคำพูด
ของสถานประกอบการ ค้นหาความต้องการ ถ้าเห็นว่าเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานจำเป็นต้อง
ตัดบทสนทนา การคุยเพื่อสร้างโอกาสไม่ใช่คุยเพื่อสรุปการจ้างงานคนพิการ

(4) เนื้อหาการประเมิน ได้แก่

1. เนื้อหาเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความสะดวกในการปฏิบัติงาน กลุ่มมีหรือไม่มี
มาตรฐานการปฏิบัติงานมีหรือไม่มี ระดับที่ต้องการในเรื่องความถูกต้องแม่นยำ ความสุภาพ ความรวดเร็ว
ทักษะที่จำเป็น เช่น ความชำนาญ ความสามารถในการสื่อสาร การใช้คอมพิวเตอร์ และความสามารถ
ในการอ่านและเขียนเป็นต้น

2. ความจำเป็นทางกายภาพ ได้แก่ ความแข็งแรงของร่างกาย กล้ามเนื้อส่วนสูง

3. ประเด็นที่ต้องพิจารณา ความปลอดภัย หรือสุขภาพ

4. เนื้อหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมด้านบุคลากร วิธีการรวบรวม จากการเยี่ยมชม
สถานที่ปฏิบัติงาน ประชุม ฝึกในสถานที่ปฏิบัติงานทั้งผู้สอนงานและคนพิการ ประกอบด้วย
โครงสร้างของบริษัท สายงานการบังคับบัญชา การโยกย้ายและหมุนเวียนพนักงาน ข้อมูลของการ
ย้ายพนักงาน ความถี่ในการเปลี่ยนลูกจ้างชั่วคราว การทำงานเป็นกะ การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน
บรรยากาศในที่ทำงาน อัตราส่วนระหว่างเพศหญิงและชาย โครงสร้างอายุ การยอมรับหรือปฏิเสธ
มีระเบียบวินัยหรืออิสระ

5. วิธีติดต่อกับคนพิการ ได้แก่ ความรู้ และประสบการณ์เกี่ยวกับคนพิการ
วิธีการอธิบาย และคนรับผิดชอบมีงานยุ่งมากไหม

6. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อม ได้แก่ เสียง อุณหภูมิ กลิ่น
ความสว่าง และอันตราย เป็นต้น พื้นที่ในการวางสิ่งของ ได้แก่ ตำแหน่งจุดที่วางอุปกรณ์ ความง่าย

ในการใช้งาน พื้นที่ในการทำงาน และการจัดวางสิ่งของความสะดวกในการสอนของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ได้แก่ คนพิการต้องอยู่ในสายตาของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้ง่ายต่อการช่วยเหลือโดยวิธีธรรมชาติ (Natural Support)

7. ข้อมูลพื้นฐานของสถานประกอบการ

(5) ประเด็นในการประเมินสถานที่ปฏิบัติงาน

1. วิธีการประเมินจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับระยะเวลา ขั้นตอนและทัศนคติของบริษัท (มีประสบการณ์การทำงานหรือไม่ มีทัศนคติที่ดีต่อการจ้างงานหรือไม่)

2. ปกติสถานที่ทำงานของคนพิการก็มีการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน ควรประเมินหลายครั้งตามความจำเป็น

3. บุคคลที่รู้จักงานที่ดีที่สุดคือพนักงานในที่ทำงาน ได้แก่ มาตรฐานในที่ทำงาน เทคนิคในการทำงาน และวัฒนธรรมในที่ทำงาน

4. วัฒนธรรมการทำงานที่ไม่ชัดเจน บรรยากาศในที่ทำงาน ได้แก่ วิธีเรียกชื่อ การโต้ตอบกับพนักงาน และเอกสารที่ติดประกาศ

5. ถ้าเป็นไปได้ให้นักแนะแนวอาชีพและผู้สอนงานคนพิการฝึกภาคปฏิบัติ เพื่อเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของการประเมิน การปรับโครงสร้างงาน การจัดทำแผนการสนับสนุน การวิเคราะห์งาน (Task Analysis) และการสนับสนุนตามธรรมชาติ (Natural Support)

1.3 การประเมิน (Assessment) สถานที่ทำงาน ประเภทการประเมิน (Assessment) มีดังนี้

1) การประเมิน โดยใช้ข้อมูลจากนอกสถานที่ทำงาน เช่น ข้อมูลจากสื่อต่างๆ ข้อมูลจากสำนักงานจัดหางาน ฯลฯ

2) การประเมิน โดยใช้ข้อมูลจากสถานที่ทำงาน เช่น การพบผู้รับผิดชอบในการจ้างคนพิการ การดูงาน การสอบถามทัศนคติตอนสมัครงาน การทดลองงานของนักแนะแนวอาชีพและผู้สอนงานคนพิการในศูนย์ให้บริการเชื่อมต่อ การติดตามผลการฝึกงาน เนื้อหาการประเมิน (Assessment) สถานที่ทำงาน มีดังนี้

(1) งานที่คนพิการทำ

1. การวิเคราะห์ภาระงาน (Job duty analysis) สรุปลงขั้นตอนของงานที่ทำทั้งหมด ระยะเวลา สถานที่ ชนิดงานตามขั้นตอน

2. วิเคราะห์วิธีการทำงานแต่ละขั้นตอน (Task analysis)

(2) สิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงาน

- ความกว้าง
- อุณหภูมิ
- กลิ่น
- เสียง
- ความสว่าง
- อุปกรณ์ที่ใช้
- การออกแบบสถานที่ทำงาน
- อารยสถาปัตย์



ภาพที่ 5.8 แสดงครูและนักเรียน ร่วมกับสถานประกอบการวางแผนการทำงานร่วมกัน

เมื่อมีข้อมูลครบแล้ว รวบรวมข้อมูล และทำแผนที่ภายในสถานที่ทำงาน เพื่อหาจุดที่ควรแก้ไข

3) ทรัพยากรบุคคลในสถานที่ทำงาน การสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลในสถานที่ทำงานนั้น เป็นพื้นฐานของการสร้างเครือข่ายในการสนับสนุนคนพิการ (Natural support) หลังได้เข้าทำงานแล้วควรรหาบุคคลหลักในการสนับสนุนคนพิการ (Key person) ใน 2 ระดับ คือระดับผู้บริหารหรือหัวหน้าแผนก และระดับพนักงานซึ่งเป็นเพื่อนร่วมงาน บุคคลเหล่านี้มีโอกาสเปลี่ยนแปลง เช่น ลาออก ย้ายสถานที่ทำงาน เป็นต้น ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงบุคลากรว่าเกิดขึ้นช่วงไหน

4) บรรยากาศของสถานที่ทำงาน

5) นโยบายของผู้ประกอบการ ควรศึกษานโยบายเกี่ยวกับการบริหาร การจ้างคนพิการ CSR ประวัติของบริษัท ฯลฯ เมื่อการประเมินเสร็จแล้ว ศูนย์ให้บริการเชื่อมต่อควรนำผลการประเมินพร้อมกับแผนการจ้างและการฝึกคนพิการให้ผู้ประกอบการ เมื่อมีข้อแก้ไข ศูนย์ให้บริการเชื่อมต่อควรเสนอวิธีการแก้ไขอย่างละเอียด

1.4 การหางานที่เหมาะสมกับคนพิการ (Matching)

ความหมายของการจับคู่งาน หมายถึง การที่เราได้ทำการประเมินสถานที่ทำงาน หางานที่ตรงตามความถนัดและความคาดหวัง จัดทำเนื้อหาการประเมินสถานที่ทำงานและคนพิการ (รวมถึงความต้องการ) และจัดเรียงเนื้อหาที่ต่างกันไป

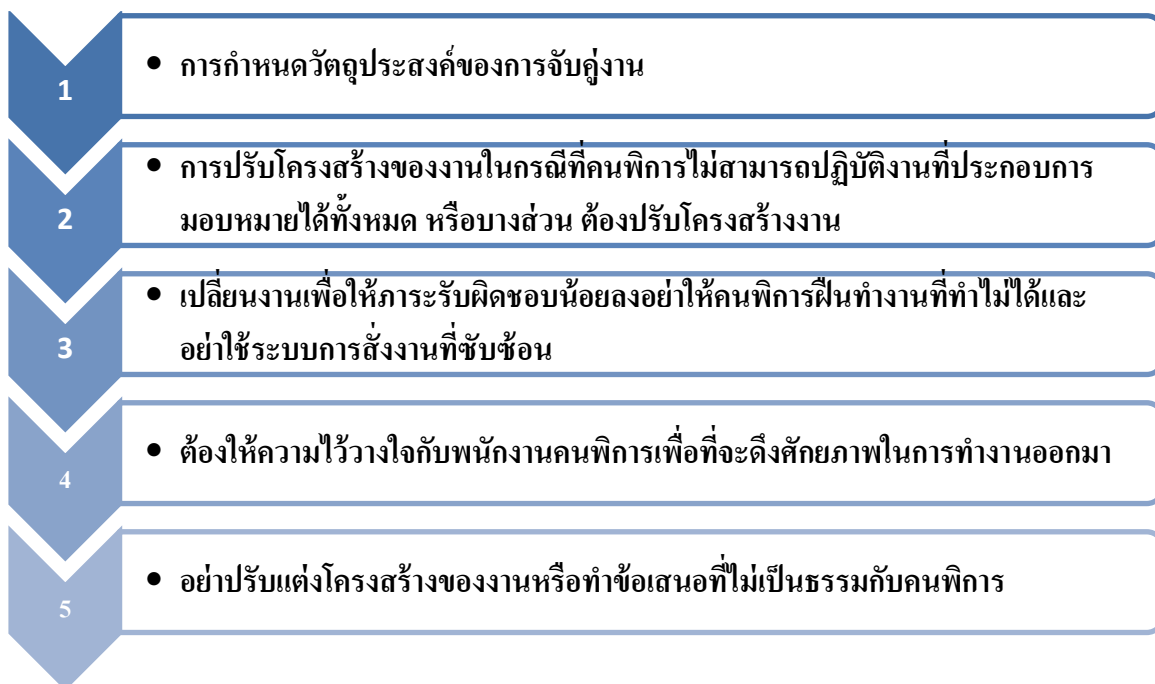
1) วัตถุประสงค์ของการจับคู่งาน

(1) มีขั้นตอนในการดำเนินงาน

(2) จับคู่งานอย่างมีเหตุผล มีการประเมินเป็นสิ่งสำคัญ ทำให้เราสามารถ

หามาตรการแก้ไขได้

- (3) การฝึกอบรมภาคปฏิบัติสำหรับนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ และคนพิการจะช่วยความถูกต้องแม่นยำ
 - (4) ในการจับคู่งานนั้นพิจารณาจากมุมมองว่าสามารถทำงานได้หรือไม่ (ได้ระดับมาตรฐานหรือไม่ สามารถปรับได้หรือไม่ มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานหรือไม่)
 - (5) ยืนยันการปรับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และบุคคลว่าดำเนินไปได้แค่ไหน ได้แก่ เจ้าหน้าที่หลัก ความถี่ในการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ เพศของผู้รับผิดชอบ และการเปลี่ยนสายงาน
 - (6) ทำให้สามารถตัดสินใจได้อย่างแม่นยำว่าควรปรับเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ หรือไม่
- 2) การปรับโครงสร้างของงาน ซึ่งในกรณีที่คนพิการไม่สามารถปฏิบัติงานที่สถานประกอบการมอบหมายได้ทั้งหมด หรือบางส่วน ต้องปรับโครงสร้างงาน
- (1) วิธีการปรับโครงสร้างของงาน ได้แก่ การมองหางานที่ทำในปัจจุบัน ทำอยู่ประจำ ทำได้หรือทำไม่ได้ การมองหางานหลัก งานที่มีปริมาณงานมาก งานที่ต้องใช้เวลาทำงาน การมองหางานรอง ได้แก่ งานที่ทำเมื่อมีเวลาว่าง ประเด็นสำคัญคือถ้าเป็นไปได้ให้ทำงานที่สม่ำเสมอ ๆ จะดีกว่า ถ้าปรับโครงสร้างงานได้ยากอาจสร้างงานใหม่ให้ก็ได้
 - (2) ประเด็นสำคัญในการปรับโครงสร้างของงาน
 - (3) สำหรับทั้งสองฝ่ายคือคนพิการและนายจ้าง ให้แบ่งงานให้มีความสมดุล ได้แก่ งานที่คนพิการสามารถทำได้ งานที่พนักงานทำไม่ได้ และมีค้างอยู่ งานที่มีผู้สังเกตเห็นและมีผู้เริ่มทำ และงานที่ให้คนนอกบริษัททำอยู่
- 3) เปลี่ยนงานเพื่อให้ภาระรับผิดชอบน้อยลงอย่าให้คนพิการฝืนทำงานที่ทำไม่ได้ และอย่าใช้ระบบการสั่งงานที่ซับซ้อน
- 4) ต้องให้ความไว้วางใจกับพนักงานคนพิการเพื่อที่จะดึงศักยภาพในการทำงานออกมา
 - 5) อย่าปรับแต่งโครงสร้างของงานหรือทำข้อเสนอที่ไม่เป็นธรรมกับคนพิการ



ภาพที่ 5.9 แสดงขั้นตอนการหางานที่เหมาะสมกับคนพิการ

2. หลังการได้รับการจ้างงาน ประกอบด้วย

2.1 การสนับสนุนอย่างเข้มข้นในที่ทำงาน (Intensive support at the workplaces)

การให้การสนับสนุนคนพิการในช่วงแรกของการทำงานนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อส่งเสริมการปรับตัวในสถานที่ทำงานของคนพิการเพราะปัญหาต่าง ๆ มักเกิดขึ้นกับทั้งคนพิการและผู้ประกอบการในช่วงนี้มากที่สุด

1) การสนับสนุนการทำงานต่อเนื่อง และการทำงานของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการส่งเสริมอาชีพ ซึ่งให้การสนับสนุนแก่คนพิการที่เข้าทำงานแล้ว และผู้ประกอบการที่จ้างคนพิการ โดยเข้าไปในสถานประกอบการในระยะหนึ่งและร่วมมือกับบุคคลในสถานประกอบการเพื่อให้คนพิการสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 5.10 แสดงการเข้าไปให้คำแนะนำนักเรียนร่วมกับสถานประกอบการที่รับนักเรียนเข้าฝึกประสบการณ์

การทำงานของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกาเมื่อปี พ.ศ. 2529 ในระบบการจ้างคนพิการโดยมีการสนับสนุน (Supported Employment) ในประเทศญี่ปุ่น มีระบบการให้บริการของผู้สอนงาน (Job Coach) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545

2) หน้าที่ของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) มีดังต่อไปนี้

- (1) การสอนงานให้คนพิการในสถานที่ทำงานโดยตรง
- (2) การสอนมารยาททางสังคม
- (3) การค้นหางานที่เหมาะสมกับคนพิการ การปรับเนื้อหางาน และการปรับสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับการทำงานของคนพิการ (Job matching)
- (4) การปกป้องสิทธิของคนพิการ
- (5) การสร้างเครือข่ายในการสนับสนุนคนพิการในสถานประกอบการ (Natural support)
- (6) การติดตามผลการทำงานของคนพิการ (Follow up)
- (7) การสนับสนุนครอบครัวคนพิการ
- (8) การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (9) การสนับสนุนผู้ประกอบการ

ปัจจุบัน บทบาท หน้าที่ของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) นั้นหลากหลายมากขึ้น นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) จึงควรผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ในการส่งเสริมอาชีพของคนพิการ

3) ขั้นตอนการทำงานของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach)

แยกเป็นสามช่วง

- (1) ช่วงเตรียม (ก่อนคนพิการมีงานทำ)
 1. การประเมิน (Assessment) คนพิการ
 2. การประเมิน (Assessment) สถานประกอบการ
 3. การทำแผนการสนับสนุนเฉพาะบุคคล
 4. การค้นหางานที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ (Job matching)
- (2) ช่วงสนับสนุนเต็มรูปแบบ (เริ่มแรกการทำงานของคนพิการ)
 1. การสอนทักษะที่ใช้ในการทำงานให้คนพิการ
 2. การสอนกฎระเบียบและมารยาทในสถานที่ทำงานให้คนพิการ
 3. การสร้างเครือข่ายสนับสนุนคนพิการในสถานประกอบการ (Natural support)



ภาพที่ 5.11 แสดงการสอนงานให้แก่นักเรียนที่ฝึกประสบการณ์ในสถานประกอบการจริง

(3) ช่วงติดตามผลการทำงาน (หลังนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ
ลดบทบาทในการสนับสนุนแล้ว)

1. การเยี่ยมสถานที่ทำงานของคนพิการ การติดต่อผู้ประกอบการทางโทรศัพท์ ฯลฯ
2. การเข้าไปช่วยเหลือคนพิการและผู้ประกอบการตามความจำเป็น
3. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ตามคำฟังไม่สามารถที่จะ
ทำตลอด 3 ขั้นตอนนี้อย่างสมบูรณ์แบบได้ นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach)
ควรร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนคนพิการและผู้ประกอบการ เช่น สำนักงาน
จัดหางาน



ภาพที่ 5.12 แสดงการจัดอบรมหลักสูตร นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการขั้นพื้นฐาน
โดยสำนักงานจัดหางาน จังหวัดน่าน เมื่อวันที่ 26-28 มีนาคม 2565 ณ โรงเรียนน่านปัญญานุกูล

3) ขอบเขตการทำงานของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) คนพิการ ผู้ปกครอง (ครอบครัว) และผู้ประกอบการ มักหวังว่านักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) สามารถแก้ไขปัญหาทุกอย่าง แต่ทั้ง 4 ฝ่ายควรช่วยกันแก้ปัญหา ทุกฝ่ายควรมีความเข้าใจตรงกันกับ 3 ข้อนี้ ก่อนทำแผนการสนับสนุนเฉพาะบุคคล

(1) คนพิการและผู้ประกอบการต้องการการสนับสนุนอย่างไร

(2) การสนับสนุนที่นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) สามารถให้ได้นั้นมีอะไรบ้าง

(3) ข้อ 1 และ ข้อ 2 ตรงกันหรือไม่

ก่อนเริ่มใช้ระบบนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) แต่ละฝ่ายควรพิจารณา 12 ข้อต่อไปนี้

(1) ความพร้อมของคนพิการ ความพร้อมของคนพิการอยู่ในระดับที่สามารถเริ่มทำงานได้หรือไม่ เช่น แรงจูงใจ สุขภาพ ความสามารถในการทำงาน ความสามารถในการเดินทาง ความอดทน การมีระเบียบวินัย เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ ควรทดสอบในสถานที่ทำงานจริง บางทีคนที่สามารถทำงานในร้านค้ากิจการเพื่อสังคมได้ดี เมื่อออกไปทำงานในสถานประกอบการแล้ว ไม่สามารถปรับตัวได้

(2) การมีประเภทงานที่คนพิการสามารถทำได้ในสถานประกอบการที่เลือกทำงาน ควรตรวจสอบว่ามีงานที่เหมาะสมกับคนพิการผู้ที่มีสมัครงานหรือไม่ ปริมาณงาน ลักษณะงาน เนื้อหางาน เกณฑ์การทำงานที่ผู้ประกอบการตั้งอยู่นั้นเหมาะสมหรือไม่ ถึงแม้ว่าในขณะนี้ยังไม่มีงานที่คนพิการสมัครได้ แต่วันข้างหน้า น่าจะสามารถมีงานทำหรือไม่ ความเป็นไปได้ในการมีอาชีพ มีมากน้อยขนาดไหน

(3) ความพร้อมของผู้ประกอบการในการสนับสนุนคนพิการ ผู้ประกอบการมีความตั้งใจในการจ้างคนพิการหรือไม่ ผู้ประกอบการพร้อมที่จะปรับเนื้อหางาน และสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงานให้สอดคล้องกับลักษณะ และความสามารถของคนพิการหรือไม่ บุคคลในสถานประกอบการร่วมกันสนับสนุนคนพิการหรือไม่ มีแนวโน้มที่จะพึ่งแต่นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) หรือไม่

(4) แผนการสนับสนุนเฉพาะบุคคลของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ควรกำหนด 3 ข้อต่อไปนี้

1. จังหวะที่ทำแผนการสนับสนุนเฉพาะบุคคล ควรกำหนดไว้และทำช่วงไหนของระยะเวลาที่ให้การสนับสนุน

2. รูปแบบของแผนการสนับสนุนเฉพาะบุคคล

3. ลักษณะของการประชุมเพื่อทำแผนการสนับสนุนเฉพาะบุคคลควรกำหนดไว้ว่าจัดการประชุมกับหน่วยงานใด และเมื่อไร

(5) ข้อมูลที่ควรกำหนดไว้ในแผนการสนับสนุนเฉพาะบุคคลมีดังต่อไปนี้

1. ชื่อคนพิการที่ได้รับการสนับสนุนจากนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach)

2. ชื่อผู้ประกอบการที่จะจ้างคนพิการ (ผู้ประกอบการที่ได้รับการสนับสนุนนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach)

3. ระยะเวลาที่ให้การสนับสนุน (ระบุวันที่และระยะเวลาในทุกข้อ) ระยะเวลาที่นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ให้การสนับสนุนทั้งหมด ระยะเวลาที่นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการให้การสนับสนุนในช่วงเตรียม (ก่อนคนพิการมีงานทำ) ระยะเวลาที่นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการให้การสนับสนุนในช่วงสนับสนุนเต็มรูปแบบ (เริ่มแรกการทำงานของคนพิการ) และระยะเวลาที่นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการให้การสนับสนุนในช่วงติดตามผลการทำงาน (หลังผู้สอนงานลดบทบาทในการสนับสนุนแล้ว)

(6) หน้าที่ที่คนพิการได้รับมอบหมายในสถานประกอบการ (ระบุรายละเอียดของงานที่คนพิการทำ)

(7) กำหนดการในการจ้าง (ระบุวันที่และระยะเวลาของการฝึก การทดลองจ้างงาน และการทำสัญญาซึ่งเป็นเป้าหมายของการให้การสนับสนุน)

(8) ข้อสำคัญในการสอนทักษะอาชีพ (เช่น การจัดทำคู่มือที่ระบุขั้นตอนของการทำงาน การสอนมารยาท การพิจารณาความเป็นไปได้ของการย้ายตำแหน่งในกรณีที่มีปัญหาในตำแหน่งปัจจุบัน เป็นต้น)

(9) ข้อสำคัญในการสอนทักษะสังคม (เช่น วิธีการใช้เวลาพักระหว่างทำงาน ฝึกการเดินทางไปสถานที่ทำงาน ฝึกการทักทาย การรายงาน สอนวิธีการหลีกเลี่ยงการมีปัญหากับลูกค้า เป็นต้น)

(10) ข้อสำคัญในการสนับสนุนผู้ประกอบการ (เช่น ประสานงานกับผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มเนื้อหาของคนพิการ ขอความร่วมมือในการเพิ่มความเข้าใจของลูกค้าที่มีอยู่ ต่อความพิการและคนพิการที่เข้าทำงาน ขอความร่วมมือในการบันทึกการทำงานคนพิการเพื่อให้คนพิการทราบข้อที่ตนควรแก้ไข เป็นต้น)

(11) ข้อสำคัญในการสนับสนุนผู้ปกครองและครอบครัวของคนพิการ

(12) ลักษณะการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนคนพิการ (เช่น กำหนดนัดประชุมกับ สำนักงานจัดหางานเพื่อปรับแผนการสนับสนุน เป็นต้น)

4) บทบาทของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ในช่วงระยะของการสนับสนุนเต็มรูปแบบ (เริ่มแรกการทำงานของคนพิการ)

(1) บทบาทของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ในช่วงเริ่มแรกการทำงานของคนพิการมีดังนี้

1. ผู้ให้ความรู้ที่มั่นคงแก่คนพิการในช่วงเริ่มแรกการทำงาน คนพิการมักมีอุปสรรคในการปรับตัว และการสื่อสารของคนพิการยังถูกจำกัด คนพิการจึงมีข้อมูลเกี่ยวกับงานและชีวิตประจำวันน้อย เป็นเหตุที่ทำให้คนพิการกังวลและโดดเดี่ยว นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) สามารถให้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับคนพิการ และให้การช่วยเหลือได้ ทำให้คนพิการสบายใจและไม่ขาดแรงจูงใจในการทำงานแต่ถ้าหากนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ช่วยคนพิการและครอบครัวมากเกินไปจนเกิดความจำเป็นในช่วงนี้ คนพิการและครอบครัวไม่สามารถพึ่งตัวเองได้ในวันข้างหน้า เป็นเหตุที่เกิดปัญหาในอนาคตได้

2. ผู้ที่ให้การสนับสนุนในเวลาที่ยากลำบาก นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ช่วยคนพิการ และครอบครัวในเวลาที่ยากลำบากเท่านั้น ไม่สามารถช่วยคนพิการตลอดไป ในที่สุดคนพิการต้องจากนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) และได้รับการสนับสนุนจากบุคคลในสถานประกอบการเพื่อทำงานต่อเนื่อง นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ควรจำกัดบทบาทของตนและเน้นการสร้างเครือข่ายการสนับสนุนคนพิการในสถานประกอบการแทน

3. ผู้ที่ให้ตัวอย่างแก่ผู้ประกอบการในการสนับสนุนคนพิการ การกระทำทุกอย่างของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการที่ทำกับคนพิการนั้น เป็นตัวอย่างแก่ผู้ประกอบการ ถ้าหากนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการทำตัวไม่สุภาพต่อคนพิการ บุคลากรในสถานประกอบการก็จะทำตาม และคนพิการจะได้รับผลเสียตลอดระยะเวลาที่ทำงานอยู่ที่นั่น นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการควรระมัดระวังในการกระทำของตน และเคารพคนพิการตลอดเวลา

4. ผู้เชี่ยวชาญที่กล้านำเสนอความรู้และการจัดการต่อผู้ประกอบการ นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการส่งเสริมอาชีพที่เข้าทำงานในสถานประกอบการ ผู้ประกอบการส่วนมากมีประสบการณ์ในการจ้างคนพิการน้อย นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการจึงควรกล้านำเสนอความรู้ และการจัดการที่เหมาะสมกับคนพิการต่อผู้ประกอบการเสมอ เช่น นำเสนอขั้นตอนในการจ้างคนพิการและการฝึกภายในสถานประกอบการ แนะนำประเภทงานที่เหมาะสมกับคนพิการที่ผู้ประกอบการจ้าง แนะนำสิ่งที่ควรระวังในการทำงาน เป็นต้น

ข้อต่าง ๆ ที่นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการนำเสนอ ควรจัดเป็นเอกสารที่ผู้ประกอบการเข้าใจง่าย และเป็นต้นแบบการปฏิบัติในการจ้างคนพิการได้ เมื่อถึงคราวจำเป็น

ในบางกรณีที่เห็นว่าไม่สมควรหรือไม่เหมาะสม นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ควรปฏิบัติเรื่องการจัดการของผู้ประกอบการเพื่อปกป้องประโยชน์ของคนพิการ

5) การสนับสนุนด้านชีวิตประจำวัน การขาดทักษะชีวิตประจำวันเป็นอุปสรรคในการทำงานต่อเนื่องของคนพิการ และเป็นเหตุให้คนพิการลาออกจากงานได้ เช่น กรณีที่คนพิการไม่สามารถดูแลตัวเองหรือบริหารเวลาด้วยตัวเองได้และครอบครัวต้องคอยดูแลตลอดเวลา เมื่อสมาชิกในครอบครัวที่เคยดูแลย้ายออกจากบ้านหรือเสียชีวิตแล้ว คนพิการไม่สามารถดูแลสุขภาพของตนหรือไปทำงานทันเวลาได้ จนมีโอกาสดูแลออกจากงานได้

ปัญหาการขาดทักษะชีวิตประจำวันนั้น นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ตามลำพังไม่สามารถแก้ไขได้ ควรร่วมมือกับผู้ปกครอง และครอบครัว ทักษะชีวิตประจำวันยังต้องฝึกและเสริมต่อไปโดยผู้ปกครองและครอบครัว หลังคนพิการได้งานทำแล้วปัญหาที่มักจะเกิดขึ้นกับคนพิการ มีดังนี้

1. เกี่ยวกับการปรึกษา

- 1) ไม่มีเพื่อนพูดคุย
- 2) ไม่มีที่ปรึกษาในชีวิตประจำวันและสถานที่ทำงาน
- 3) ไม่รู้จักหน่วยงานที่คนพิการสามารถปรึกษาและขอคำแนะนำได้

2. เกี่ยวกับอาหาร

- 1) รับประทานทานอาหารไม่ถูกหลักโภชนาการ
- 2) ค่าอาหารสูงเกินความจำเป็น (ไม่รู้จักเลือกอาหาร เลือกอาหารที่ไม่สมกับเงินหรือรายได้ที่ตนได้มา)

- 3) ไม่สามารถประกอบอาหารได้

3. เกี่ยวกับการแต่งกายและเสื้อผ้า

- 1) แต่งตัวไม่ถูกกาลเทศะ
- 2) ไม่สามารถเลือกซื้อเสื้อผ้าที่เหมาะสมได้
- 3) ไม่สามารถดูแลเสื้อผ้าของตนได้
- 4) ไม่ยอมซักผ้า ซักผ้าไม่ถูกวิธี

4. เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

- 1) ไม่รู้จักวิธีการทำความสะอาด
- 2) ไม่รู้จักวิธีการประหยัดพลังงาน
- 3) ไม่รู้จักวิธีการแก้ไขปัญหภายในบ้าน (เช่น ท่อน้ำตัน เปลี่ยนหลอดไฟ ฯลฯ)



5. เกี่ยวกับสุขภาพอนามัย

- 1) รับประทานอาหาร นอน ไม่เป็นเวลา
- 2) อาบน้ำ ล้างหน้าไม่สะอาด
- 3) แต่งหน้าไม่เหมาะสม
- 4) ไม่ออกกำลังกาย
- 5) ไม่ไปรับการตรวจสุขภาพเป็นระยะเวลานาน
- 6) ไม่ยอมรักษาโรค
- 7) ไม่รู้จักวิธีการพยาบาลเบื้องต้นและวิธีการดูแลตัวเองเมื่อมีอาการป่วย
- 8) ไม่รู้จักวิธีการใช้บริการของโรงพยาบาลและคลินิก
- 9) ไม่รู้จักวิธีการรับประทานยา

6. เกี่ยวกับการเงิน

- 1) ไม่สามารถบริหารค่าจ้างที่ได้รับมาได้
- 2) ไม่สามารถวางแผนการใช้จ่ายได้
- 3) ไม่รู้จักออมทรัพย์
- 4) ไม่รู้จักวิธีการเก็บสมุดบัญชี เงินสด และของมีค่า
- 5) ไม่รู้จักวิธีการจัดการปัญหาการเงิน เช่น มีหนี้สินจำนวนมาก บัตร ATM หาย ฯลฯ

7. เกี่ยวกับความปลอดภัย

- 1) ไม่รู้จักการใช้กุญแจ ไม่ล็อกห้องก่อนออกไปข้างนอก
- 2) ไม่รู้จักวิธีการใช้อินเตอร์เน็ตที่ถูกต้อง
- 3) ไม่รู้จักวิธีการหนีภัยธรรมชาติและภัยต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน

และสถานที่ทำงาน

- 4) ไม่รู้จักวิธีการป้องกันการละเมิดทางเพศ
- 5) ไม่รู้จักวิธีการขอความช่วยเหลือเมื่อประสบภัย เช่น แจ้งตำรวจ

8. เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

- 1) ไม่รู้จักวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้อื่น
- 2) ไม่สามารถรักษาคำพูดของตนได้ ชอบโกหก
- 3) ไม่สามารถคบกับผู้อื่นได้ ชอบเก็บตัว
- 4) ไม่รู้จักมารยาททางสังคม
- 5) ฟังผู้อื่นมากเกินไป
- 6) สนทนากับผู้อื่นมากจนเกินขอบเขต

- 7) ไม่สามารถร่วมกิจกรรมกับคนในท้องถิ่นได้
 - 8) ไม่กล้าปฏิเสธข้อเรียกร้องของผู้อื่นตลอดเวลา
 - 9) ไม่มีใครที่สามารถปรึกษาได้
9. เกี่ยวกับการใช้เวลาว่างและงานอดิเรก
- 1) ไม่มีงานอดิเรก
 - 2) ไม่รู้จักวิธีการผ่อนคลาย
 - 3) ไม่กล้าร่วมกิจกรรมเป็นกลุ่ม เช่น กีฬา กิจกรรมชมรม ฯลฯ
 - 4) ติดการพนัน
 - 5) ติดสิ่งเสพติด เช่น สุรา บุหรี่ ยาเสพติด ฯลฯ
 - 6) ไม่สนใจการศึกษาและการเรียนรู้ ไม่ยอมพัฒนาตัวเอง

สิ่งเหล่านี้เป็นบทบาทหน้าที่ของ ผู้ปกครอง ครอบครัว ที่ต้องพัฒนาและฝึกให้ ปัจจุบันในประเทศไทยยังไม่มีหน่วยงานที่ให้บริการเพื่อส่งเสริมทักษะชีวิตประจำวัน สำหรับคนพิการที่ทำงานแล้วในวันข้างหน้า ควรมีการจัดสถานที่ให้บริการด้านชีวิตประจำวันประเภทต่าง ๆ เช่น การอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม (Group home) ซึ่งคนพิการสามารถฝึกทักษะชีวิตประจำวัน และได้รับความช่วยเหลือในกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะชีวิตคล้ายกัน ผู้ดูแล (Home helper service) ซึ่งคนพิการสามารถได้รับความช่วยเหลือด้านชีวิตประจำวันที่บ้านของตน เป็นต้น

2.2 การประสานงานในเรื่องข้อตกลงการจ้างงาน (Coordination on employment agreement)

เมื่อคนพิการได้รับการจ้างงานแล้วนักแนะแนวอาชีพและผู้สอนงานคนพิการจะต้องมีการประสานงานกับสถานประกอบในเรื่องข้อตกลงต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

- 1) การสร้างเครือข่ายสนับสนุนคนพิการในสถานประกอบการ (Natural Support) ความหมายของการสนับสนุนตามธรรมชาติ (Natural Support) คือ การสนับสนุนแก่คนพิการจากบุคคลในสถานประกอบการ เพื่อการทำงานต่อเนื่องของคนพิการทั้งการสนับสนุนที่เกิดขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติ และตามแผนการสนับสนุนตามธรรมชาติ (Natural Support) ประกอบด้วย การสนับสนุนเกี่ยวกับการทำงานของคนพิการโดยตรง การสนับสนุนด้านสังคม เช่น การใช้เวลาช่วงพักของคนพิการ (ทานอาหารกลางวัน ทำกิจกรรมด้วยกับคนพิการ เป็นต้น) การสนับสนุนด้านมนุษยสัมพันธ์ ฯลฯ หลังนักแนะแนวอาชีพและผู้สอนงานคนพิการถอนตัวออกจากสถานที่ทำงาน (Fading) ตามแผนแล้วผู้ที่สามารถให้การสนับสนุนและช่วยเหลือได้ คือ บุคคลในสถานประกอบการ ดังนั้น ในช่วงเริ่มแรกการทำงานของคนพิการนักแนะแนวอาชีพและผู้สอนงานคนพิการควรช่วยเหลือคนพิการเท่าที่จำเป็น และจัดโอกาสที่บุคคลในสถานประกอบการให้การสนับสนุนแก่คนพิการมากขึ้น นักแนะแนวอาชีพ

และสอนงานคนพิการควรช่วยเหลือคนพิการทางอ้อม เช่น แนะนำวิธีการสอนงานที่เหมาะสมกับคนพิการ ให้บุคคลในสถานประกอบการ

ในช่วงเริ่มแรกการทำงานของคนพิการ นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ ควรสรุปความช่วยเหลือที่คนพิการจำเป็นต้องได้รับในสถานที่ทำงาน และสร้างเครือข่ายสนับสนุนคนพิการในสถานประกอบการ จัดสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานและความสามารถของคนพิการ เพื่อให้คนพิการสามารถได้รับความช่วยเหลือภายหลังนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการถอนตัวแล้ว

2) การประเมิน (Assessment) ของการสนับสนุนตามธรรมชาติ (Natural Support) นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ควรประเมิน (Assessment) การสนับสนุนตามธรรมชาติ (Natural Support) โดยทดลองทำงานที่สถานประกอบการก่อนคนพิการเริ่มทำงาน ข้อมูลที่จำเป็นใช้ ในการประเมิน (Assessment) ของการสนับสนุนตามธรรมชาติ (Natural Support) ดังนี้

(1) นโยบายเกี่ยวกับการจ้างคนพิการ นอกจากข้อมูลที่ได้รับผ่านสื่อต่าง ๆ แล้ว นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ ควรสัมผัสบุคลากรในสถานประกอบการโดยตรงในการทดลองงานล่วงหน้า ในบางกรณี ผู้ประกอบการมีนโยบายส่งเสริมการจ้างงานของคนพิการ แต่ถูกจ้างไม่ค่อยเต็มใจหรือไม่ยอมรับการทำงานของคนพิการ

(2) ระบบการทำงาน และบุคลากรในแผนกที่คนพิการทำงาน นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ควรมีข้อมูลดังนี้

- จำนวนพนักงานในแผนก
- ระบบการบริหาร
- ประเภทการจ้าง (พนักงานประจำหรือชั่วคราว)
- ความถี่ของการย้ายแผนกและการย้ายสาขา
- อายุการทำงาน of พนักงานชั่วคราว (สถานประกอบการที่พนักงานชั่วคราวลาออกบ่อย มักมีปัญหาเรื่องสวัสดิการ ฯลฯ)
- บุคคลหลักที่สามารถให้การช่วยเหลือแก่คนพิการได้ (Key Person)

หลังผู้สอนงาน (Job Coach) ถอนตัวแล้ว

3) ผู้รับผิดชอบในการจ้างคนพิการ นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ควรทราบว่าผู้ใดเป็นผู้รับผิดชอบในการจ้างคนพิการ (กรณีที่สถานประกอบการเป็นองค์กรขนาดเล็ก เจ้าของกิจการเป็นผู้รับผิดชอบ เป็นต้น)

4) การสนับสนุนตามธรรมชาติ (Natural Support) การสนับสนุนประเภทนี้อาศัยบุคลิกเฉพาะบุคคล ของบุคลากรในสถานประกอบการแต่ละคนจึงยากที่จะบังคับและมีโอกาสเกิดการเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการย้ายของบุคลากรหรือการเปลี่ยนตำแหน่ง จึงถือเป็นระบบการสนับสนุนที่ไม่มั่นคงนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) จึงควรสร้างเครือข่ายสนับสนุนอย่างเป็นระบบ

การสนับสนุนตามธรรมชาติ (Natural Support) ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ และตามแผนการสนับสนุนประเภทนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานของผู้ประกอบการความช่วยเหลือที่ให้แก่คนพิการนั้นอยู่ในระบบการทำงานของผู้ประกอบการ

นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) สรุปความช่วยเหลือที่คนพิการควรได้รับในสถานประกอบการก่อน และจัดหาบุคคลที่สามารถให้การช่วยเหลือได้ในแต่ละกรณี เช่น การช่วยเหลือเกี่ยวกับการวิธีการซื้อคูปองเพื่อทานอาหารกลางวันควรมีบุคคลที่ให้การช่วยเหลือในโรงอาหาร

นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ควรประสานกันกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และกำหนดบุคคลสำคัญ (Key Person บุคคลหลักที่ให้การช่วยเหลือ) และวิธีการสนับสนุนและช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ การสนับสนุนประเภทนี้ไม่มีโอกาสเกิดการเปลี่ยนแปลง ถึงแม้บุคคลสำคัญ (Key Person) จะเปลี่ยนในภายหลัง เพราะระบบการให้การช่วยเหลือยังมีอยู่

นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ควรนำเสนอการสนับสนุนตามธรรมชาติ (Natural Support) ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ และตามแผนต่อผู้บริหารของสถานประกอบการ เพื่อให้คนพิการ ได้รับการช่วยเหลือที่มั่นคงและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

5) การสนับสนุนคนพิการเพื่อการทำงานที่มีรูปแบบพึ่งตนเอง ทั้งนี้ถ้าหากคนพิการไม่สามารถพึ่งตนเองในการทำงานได้ตลอดไป คนพิการต้องเป็นภาระของเพื่อนร่วมงานและผู้ประกอบการ สิ่งนี้ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้เกิดปัญหาในการบริหารกิจการได้ เพราะผู้ประกอบการต้องสละบุคคลที่ช่วยคนพิการ และเวลาของการทำงานของบุคคลที่ช่วยคนพิการนั้นตลอด การทำงานที่มีรูปแบบพึ่งตนเองของคนพิการจึงมีความจำเป็นและความสำคัญเพื่อการทำงานต่อเนื่องของคนพิการ

ปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนคนพิการเพื่อการทำงานที่มีรูปแบบพึ่งตนเองปัจจัยสำคัญมี 2 ข้อ

1. การจับคู่งาน (Matching) ระหว่างคนพิการและงาน ปรับลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับลักษณะและความสามารถของคนพิการ โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน (Assessment) ในการจับคู่งาน (Matching) นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ และผู้ประกอบการ

ช่วยกันปรับโครงสร้างของการทำงานให้เกิดงานที่เหมาะสมกับคนพิการในขณะนั้น โดยการปรับโครงสร้างงานสามารถทำได้ 4 วิธี

- รวมงานย่อยที่ลูกจ้างหลายคนเคยทำมาเป็นงานที่มีปริมาณพอสมควร เพื่อเป็นหน้าที่ของคนพิการ
- ขั้นตอนของงานที่คนพิการไม่สามารถทำได้นั้น ให้เป็นหน้าที่ของลูกจ้างท่านอื่น คนพิการรับงานที่ทำได้ง่ายเป็นจำนวนมากแทนงานที่มอบให้ท่านอื่น
- สร้างงานใหม่ตามความจำเป็นที่เกิดขึ้นใหม่เป็นหน้าที่ของคนพิการ เช่น งานรีไซเคิล
- มอบงานที่เคยจ้างงานนอกองค์กรให้คนพิการทำ เช่น เคยจ้างบริษัททำความสะอาดมาให้ทำความสะอาดของอาคาร แต่เมื่อคนพิการเข้ามาทำงาน ให้คนพิการทำความสะอาดแทนบริษัททำความสะอาด

2. การปรับเกณฑ์มาตรฐานในการทำงานของผู้ประกอบการที่ใช้กับคนพิการซึ่งถ้าหากผู้ประกอบการตั้งเกณฑ์ที่สูงเกินความจริงของคนพิการ คนพิการไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตลอด ไปจึงต้องพึ่งผู้อื่นเสมอ ในกรณีนี้ควรปรับเกณฑ์มาตรฐานในการทำงาน สิ่งที่สามารถปรับได้มี 3 ข้อ

- เนื้อหาและประเภทของงาน
- ความเร็วของงาน
- คุณภาพและความละเอียดของงาน

ความพิการบางประเภท ผู้ประกอบการมองไม่เห็นจากภายนอกว่าคนพิการมีลักษณะการทำงานอย่างไร นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ควรเข้ามาปรับความเข้าใจระหว่างคนพิการและผู้ประกอบการ การปรับเกิดขึ้นตอนคนพิการมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นและพัฒนาคุณภาพของการทำงานด้วย ในกรณีนี้ ผู้ประกอบการควรยกระดับให้สูงขึ้นเพื่อสอดคล้องกับระดับความสามารถของคนพิการ นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการควรต้องพิจารณาระดับความสามารถของคนพิการตามพัฒนาการที่เกิดขึ้นด้วย เพื่อให้การปรับนั้นเกิดผล นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) และผู้ประกอบการควรใช้ตัวเลขในการประเมินความสามารถของคนพิการ เช่น จำนวนชั่วโมงเวลาที่ใช้ในการทำงาน จำนวนครั้งที่เกิดความผิดพลาดในการทำงาน ยอดขายสินค้า เป็นต้น

6) การปรับการให้การสนับสนุน นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ควรประสานการช่วยเหลือต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานของคนพิการ ให้มีลักษณะที่เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดต่อการทำงานคนพิการ

7) การพัฒนาศักยภาพของคนพิการอย่างต่อเนื่อง เนื้อหางานที่คนพิการต้องทำนั้น มีโอกาสเปลี่ยนไปตามเวลาที่ผ่านไป ดังนั้น ควรวางแผนในการพัฒนาศักยภาพของคนพิการตลอดระยะเวลาที่มีการจ้าง

8) เทคนิคในการสอนงาน ความหมายของเทคนิคในการสอนงานหลัง Matching ระหว่างคนพิการและเนื้อหาลักษณะงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) และบุคคลในสถานประกอบการเริ่มสอนงานให้คนพิการ

การสอนงานมี 2 ประเภท

- (1) นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) สอนงานโดยตรง
- (2) นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ช่วยการสอนของบุคคลในสถานประกอบการ

9) การสอนงานอย่างเป็นระบบ (Systematic Instruction) การสอนของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ควรเป็นระบบซึ่งมีขั้นตอนที่มีเหตุผลและแผน เพื่อให้คนพิการเข้าใจง่ายและสามารถพัฒนาตัวเองจนพึ่งตัวเองได้ในที่สุดในเวลาจำกัด วิธีการนี้เรียกว่า การสอนงานอย่างเป็นระบบ (Systematic Instruction)

นักแนะแนวอาชีพและสอนงาน (Job Coach) ควรแนะนำวิธีการสอนแบบการสอนงานอย่างเป็นระบบ (Systematic instruction) ให้บุคคลในสถานประกอบการนำไปใช้กับคนพิการ สิ่งนี้จะช่วยลดอุปสรรคในการสอนงานโดยบุคคลในสถานประกอบการ และสร้างเครือข่ายสนับสนุนคนพิการได้ง่ายขึ้น

10) ปัจจัยสำคัญในเทคนิคการสอนงาน ปัจจัยสำคัญมี 3 ข้อ

(1) ผู้สอนงานจำกัดปริมาณการช่วยเหลือ เมื่อคนพิการสามารถทำได้มากขึ้น ควรลดบทบาทของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) เช่น ช่วงแรกของการทำงาน นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการจะจับมือคนพิการและทำงานด้วยกัน แต่เมื่อคนพิการเคยชินกับงานแล้ว จะยืนห่าง ๆ คอยสังเกตการทำงานคนพิการเท่านั้น

(2) วิเคราะห์ขั้นตอนของงาน (Task Analysis) คือ การแยกขั้นตอนต่าง ๆ ของการทำงานทั้งหมดเป็นงานย่อย Task Analysis เป็นหลักการในการสอนงานของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach)

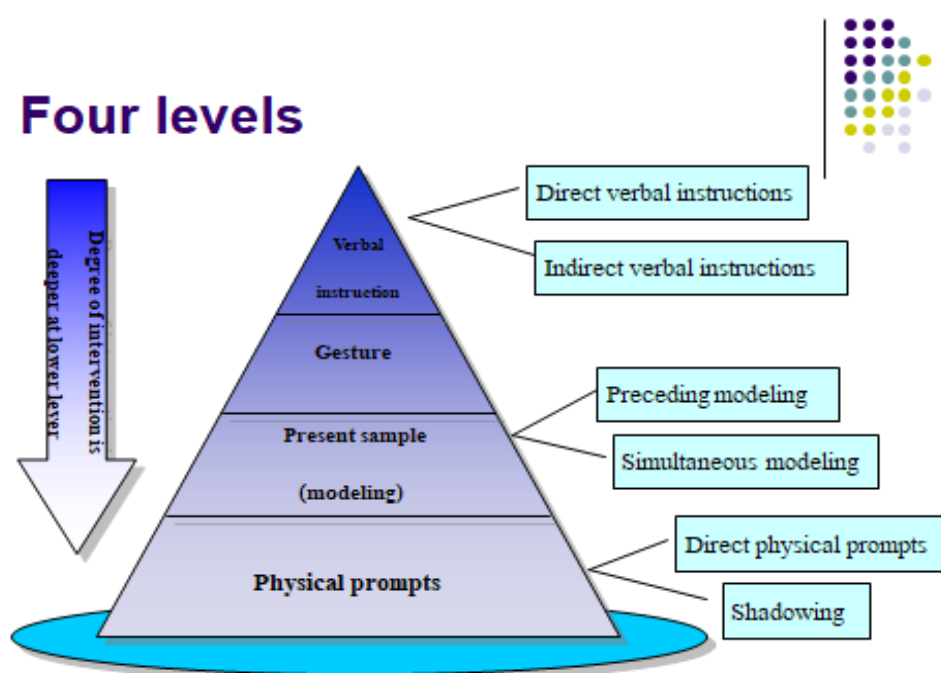


ภาพที่ 5.13 แสดงการสอนงานด้วยกระบวนการวิเคราะห์ขั้นตอนของงาน ณ บ้านหอมบุญ โรงเรียนน่านปัญญานุกูล

(3) นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job coach) ทดลองการทำงานด้วยตัวเองเพื่อวิเคราะห์ขั้นตอนนี้ของงาน และบันทึกขั้นตอนนี้ต่าง ๆ โดยมีงานย่อยของแต่ละขั้นตอนนี้เป็นตารางการทำงาน

11) วิธีการชี้แจงตามระดับพัฒนาการทักษะอาชีพ (Systematic Instruction) วิธีการนี้นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ควรใช้วิธีการชี้แจงที่เหมาะสมกับระดับพัฒนาการทักษะอาชีพเพื่อส่งเสริมการพึ่งตัวเองในการทำงานของคนพิการ

(1) วิธีการชี้แจงในการสอนงานมี 4 ระดับเพื่อให้เหมาะสมกับระดับความพิการ ดังแสดงในภาพที่ 5.14



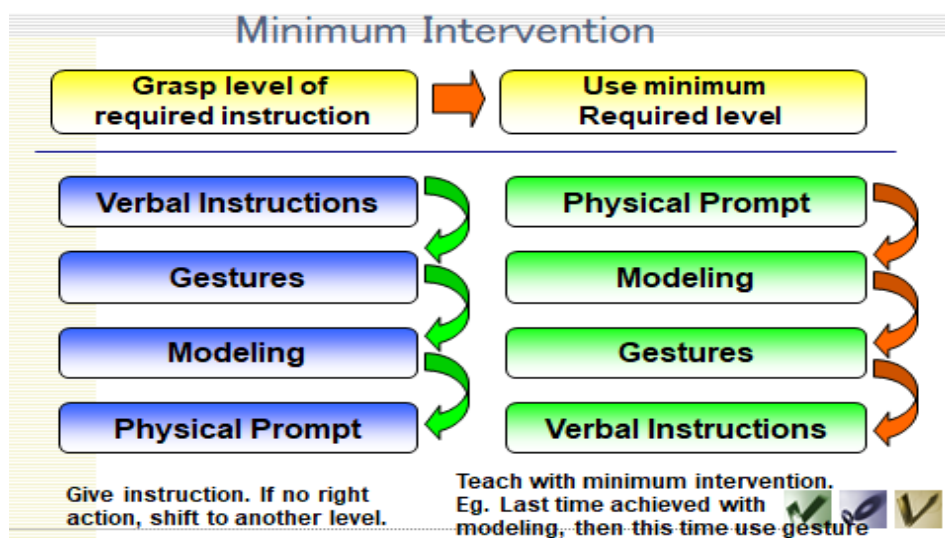
ภาพที่ 5.14 แสดงการสอนงานอย่างมีระบบ

จากแผนภาพแสดงให้เห็นว่าผู้สอนงานคนพิการใช้ระดับการสอนอย่างเป็นระบบใน 4 ระดับดังนี้

- (1) Physical Prompt นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ สอนงานโดยจับมือคนพิการและบังคับการเคลื่อนไหว
- (2) Modeling นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ สอนงาน โดยแสดงตัวอย่างให้คนพิการปฏิบัติตาม
- (3) Gesture นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ สอนงานโดยใช้ท่าทาง
- (4) Verbal Prompt นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ สอนงาน โดยใช้คำพูด

นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ประเมินความเข้าใจในการทำงานของคนพิการ และเลือกวิธีที่เหมาะสม กรณีที่คนพิการมีความเข้าใจน้อย ควรเริ่มสอนโดยใช้สอนงานโดยจับมือคนพิการและบังคับการเคลื่อนไหวก่อน เมื่อความเข้าใจของคนพิการดีขึ้น ค่อยเปลี่ยนวิธีการชี้แจงเป็นสอนงานโดยแสดงตัวอย่างให้คนพิการปฏิบัติตามหลังจากนั้น ผู้สอนงานเปลี่ยนวิธีเป็นสอนงานโดยใช้ท่าทางตามลำดับ และในที่สุดใช้สอนงานโดยใช้คำพูดตามระดับพัฒนาการทักษะอาชีพ

12) ปัจจัยของการสอนอย่างมีระบบ (Elements of Instruction) ในการสอนอย่างมีระบบนั้นจะต้องพยายามแทรกแซงให้น้อยที่สุดดังแสดงในภาพที่ 5.15



ภาพที่ 5.15 แสดงการสอนงานอย่างมีระบบโดยการแทรกแซงให้น้อยที่สุด

จากแผนภาพจะเห็นได้ว่านักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ จะต้องพยายามที่แทรกแซงคนพิการให้น้อยที่สุด

13) การบันทึกพัฒนาการทักษะอาชีพ นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ควรบันทึกพัฒนาการทักษะอาชีพของคนพิการทุกวัน โดยใช้ตารางการทำงานที่ได้จากการวิเคราะห์งาน (Task Analysis) นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ตรวจสอบการทำงานของคนพิการตามขั้นตอนของงานซึ่งถูกแยกออกมาเป็นงานย่อย และบันทึกประเภทวิธีการชี้แจงที่กล่าวมา เช่น

การใส่ฝักในถุง

งานที่ 1 หยิบถุง สอนงานโดยใช้คำพูด

งานที่ 2 หยิบฝัก สอนงานโดยใช้ท่าทาง

งานที่ 3 ใส่ฝักในถุง สอนงานโดยแสดงตัวอย่างให้คนพิการปฏิบัติตาม

เมื่อบันทึกพัฒนาการทุกวัน นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการสามารถเห็นการเปลี่ยนแปลงของวิธีการที่ใช้ในการสอนงาน และทราบพัฒนาการทักษะอาชีพของคนพิการชัดเจน

14) คู่มือการทำงานเพื่อคนพิการ นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ ควรทำคู่มือการทำงานเพื่อคนพิการ โดยใช้ตารางการทำงานที่ได้จาก Task Analysis เป้าหมายของการทำคู่มือการทำงานมีดังนี้

- แสดงขั้นตอนของการทำงานให้ชัดเจน
- ป้องกันความผิดพลาดในการทำงาน
- ลดความกังวลของคนพิการ

ลักษณะของคู่มือควรสอดคล้องกับลักษณะความพิการ และระดับพัฒนาการทักษะอาชีพของคนพิการ เช่น ใช้ภาพแทนคำเขียน คู่มือทำหน้าที่แทนนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) เมื่อนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการถอนตัว (Fading) แล้ว

15) การปรับสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงาน (Natural Support) นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) และผู้ประกอบการควรร่วมมือในการปรับสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงานเช่น

- การทำอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับลักษณะของคนพิการ
- การวางอุปกรณ์ตามขั้นตอนของงาน
- การจัดสถานที่ให้มีลักษณะไม่มีอุปสรรคในการทำงาน (Barrier free)

2.3 การสนับสนุนที่น้อยลง (Support Fading)

ความหมายของการสนับสนุนที่น้อยลง (Fading) ช่วงเริ่มแรกของการทำงานของคนพิการ นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) เข้าไปสถานที่ทำงานของคนพิการและสอนงานอย่างใกล้ชิด แต่ในขณะที่เดียวกันนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ควรเตรียมมอบหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนคนพิการให้กับผู้ประกอบการ Fading คือ การลดบทบาทของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ในการสนับสนุนคนพิการก่อนเข้าสู่ช่วงติดตามผลการทำงาน (Follow up)

1) องค์ประกอบของการถอยห่างออกมา (Fading)

- (1) เพิ่มการสนับสนุนตามธรรมชาติในที่ทำงานให้มากขึ้น
- (2) ลดความเข้มข้นของการเข้าไปช่วยเหลือในการสอน
- (3) ถอยห่างออกมามากขึ้น
- (4) จัดทำคู่มือในการทำงาน

2.4 การติดตาม (Follow up)

ความหมายของการติดตาม (Follow up) หลังถอนตัวออกจากสถานประกอบการแล้ว นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ยังติดตามผลการทำงานของคนพิการโดยการเยี่ยมสถานประกอบการ การติดต่อคนพิการและผู้ปกครอง ฯลฯ เพื่อให้การสนับสนุนการทำงานต่อเนื่องของคนพิการและปกป้องสิทธิต่าง ๆ ของคนพิการด้วย ลักษณะการทำงานของนักแนะแนวอาชีพและสิ่งแวดล้อมมีโอกาสเปลี่ยนแปลง แต่คนพิการมักมีปัญหาในการปรับตัว นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) จึงต้องยังคงมีบทบาทในการสนับสนุนการทำงานของคนพิการ การเปลี่ยนแปลงมี 4 กรณี

- 1) การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร
- 2) การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับเนื้อหางานและคุณภาพของงาน
- 3) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับคนพิการ
- 4) การเปลี่ยนแปลงของเงื่อนไขในสถานประกอบการ

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อคนพิการ นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ควรประสานงานกับผู้ปกครอง ครอบครัว ผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดการประชุมและหาทางรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง

- 1) ข้อสำคัญในการติดตาม (Follow up) ข้อสำคัญในการติดตาม มีดังนี้

(1) ปัจจัยเกี่ยวกับบุคลากร (เครือข่ายการสนับสนุน Natural Support มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่)

- การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร เจ้านาย หัวหน้าทีมงาน
- การเปลี่ยนแปลงของเพื่อนร่วมงาน
- การเปลี่ยนแปลงของช่วงเวลาทำงานหรือเปลี่ยนกะ (คนพิการต้องทำงาน

ด้วยกันทีมงานชุดใหม่)

(2) ปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน (เนื้อหางานใหม่ที่คนพิการได้รับมอบหมายนั้น เกินความสามารถหรือไม่)

- การเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกหน้าที่ของคนพิการ
- การเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม (เช่น จัดห้องทำงานใหม่)
- การเปลี่ยนแปลงของเกณฑ์ที่ผู้ประกอบการใช้กับการทำงานของคนพิการ

(3) ปัจจัยเกี่ยวกับคนพิการ (การทำงานปัจจุบันเป็นประโยชน์สำหรับคนพิการหรือไม่)

- การเปลี่ยนแปลงของความสนใจ แรงจูงใจที่มีอยู่ต่องาน
- การเปลี่ยนแปลงของสุขภาพ (ร่างกายน้อยลง อาการโรคประจำตัวแยลง ความจำเป็นในการรักษาโรค ฯลฯ)
- การเปลี่ยนแปลงของครอบครัว (การป่วยของสมาชิกครอบครัว การย้ายที่อยู่อาศัยของครอบครัว ฯลฯ)

(4) ปัจจัยเกี่ยวกับสิทธิของคนพิการ (การเปลี่ยนแปลงของเงื่อนไขในการจ้างงาน ส่งผลเสียต่อคนพิการหรือไม่) ได้แก่ ค่าตอบแทน ชั่วโมงเวลาของการทำงาน จำนวนวันหยุดตามสิทธิการทำงานนอกเวลา สวัสดิการ (เช่น ประกันสังคม) และสถานะและตำแหน่ง (เช่น พนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว ฯลฯ)

2) วิธีการติดตาม (Follow up) วิธีการ Follow up มี 4 ประเภท

(1) การติดตามผลประจำ การติดตามผลตามแผน นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ติดตามผลเป็นระยะ โดยการเยี่ยมสถานที่ทำงานการพบคนพิการ การติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นต้น

(2) การติดตามผลกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น หรือการติดตามผลนอกแผน ซึ่งนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) จะต้องหาข้อมูล โดยการเยี่ยมสถานที่ทำงานการพบคนพิการ การติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นต้น

(3) การจัดประชุมตามแผน นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) จัดการประชุมโดยมีคนพิการผู้ปกครอง ครอบครัว และผู้ประกอบการเป็นผู้เข้าประชุม ตามเป้าหมายการประชุมมีลักษณะและเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- จัดกิจกรรมโดยมีคนพิการที่เข้าทำงานแล้ว เพื่อให้คนพิการได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ฯลฯ

- จัดกิจกรรมโดยมีผู้ประกอบการที่มีการจ้างคนพิการ (และผู้ประกอบการที่มีความสนใจในการจ้างคนพิการ) เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของคนพิการ ความคืบหน้าของการจ้างงานคนพิการ และให้ผู้ประกอบการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และส่งเสริมการจ้างคนพิการในสังคม (เช่น จัดสัมมนาเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการ)

(4) การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจัดประชุมรายงานความคืบหน้าของการทำงานของคนพิการเพื่อพัฒนารูปแบบของการส่งเสริมอาชีพในหน่วยงานต่าง ๆ และสร้างเครือข่ายการสนับสนุนการทำงานของคนพิการในท้องถิ่น