

# Development and Piloting a Model for Occupational Training and Employment of People with ASD in the ICT Sector

a project implemented by:



Асоциация  
Аутизъм



Mladost 4, Business Park Sofia, building 11-B, fl. 1, Sofia, Bulgaria,  
Tel. +359 2 489 97 40, E-mail: [office@esicenter.bg](mailto:office@esicenter.bg)

## Практически наръчник за наемане на работа на хора с проблеми от аутистичния спектър

Предназначението на този наръчник е да подпомогне работодатели, мениджъри, специалисти по човешки ресурси и членове на различните трудови колективи, поели отговорността да интегрират и подпомогнат хората с аутизъм в процеса на установяването им в реална трудова среда.

Съществуват все повече доказателства, че наемането на работа на хора с различно мислене и интереси могат да подобрят и направят организациите по-креативни и рентабилни. От страна на фирмите се наблюдава и повишено осъзнаване на факта, че за да се отговори на многообразието от изисквания на клиентите, персоналът на компанията трябва да бъде също толкова разнообразен като подход и начин на мислене.

Тези два важни стимула поощряват компаниите да възприемат политики, насърчаващи трудовата заетост на хора с увреждания, представители на различните етнически малцинства, а в частност и на лицата с проблеми от аутистичния спектър. Практиката показва, че независимо от трудностите, все по-често хора с аутизъм от така наречената по-високо функционираща част на спектъра се реализират успешно в професионален план. Предоставянето на обучения и подкрепа на кандидатите за работа с проблеми от аутистичния спектър, стимулират чувството за увереност в успеха на начинанието, както и подобряват възможностите за постигане на по-добър резултат и дългосрочни ангажименти.

## Основни затруднения на хората с проблеми от аутистичния спектър

Аутизмът е сложно, биологически обусловено разстройство на развитието, което причинява нарушения на възприятията за света и себе си, комуникацията, социалните умения, поведението и ученето. Особеностите в поведението се проявяват във всички ситуации, но силата и степента на аутистичните симптоми при всяка личност са различни.

Като резултат от специфичното възприятие на реалността, хората с аутизъм създават свой, вътрешен образ за света и имат трудности при изграждането на взаимоотношения и



**With support from the European Union**

The sole responsibility for the content of this document, including the interpretations and opinions contained therein, lies with the authors and implementing partners. It does not represent the official position of the European Commission.

# Development and Piloting a Model for Occupational Training and Employment of People with ASD in the ICT Sector

a project implemented by:



Асоциация  
Аутизъм



Mladost 4, Business Park Sofia, building 11-B, fl. 1, Sofia, Bulgaria,  
Tel. +359 2 489 97 40, E-mail: [office@esicenter.bg](mailto:office@esicenter.bg)

показването на емоции по начин, типичен и разбираем за останалите. Често в поведението, проявите и интересите си, те изглеждат странни и чудновати.

## Хората с аутизъм:

- Изпитват затруднения с комуникацията. Голяма част от хората с аутизъм нямат реч, а тези, които могат да говорят, обикновено развиват това умение в късна възраст или речта им е специфично развита.
- Изпитват затруднения при разбирането на невербалната комуникация. Не винаги разбират езика на тялото. Не разбират мимики и интонация на гласа.
- Изпитват затруднения при осъществяване на зрителен контакт. Дори когато има такъв, за хората с аутизъм той не винаги е източник на информация.
- Изпитват затруднения при разбирането на абстрактни понятия. Обикновено интерпретират всички твърдения буквално.
- Свръхчувствителни са към промени. Когато такива ще настъпват е желателно това да бъде обяснено предварително.
- Бързото възприемане на нови идеи и поемането на инициатива са предизвикателство за много от хората с аутизъм.
- Имат затрудненията при възприемането на ситуациите от ежедневието и поведението на околните понякога може да причини самота и объркване. Затова, за да се чувстват в безопасност, хората с аутизъм често се вглъбяват в своите интереси, търсят рутина и трудно допускат околните до себе си.
- Затруднението им да изразяват чувствата си по разбираем и универсален начин не означава, че те не изпитват и не преживяват такива. Хората с аутизъм често имат проблем да интерпретират емоциите на другите.
- Освен **речта и социалните умения**, аутизмът засяга чувствително **усещанията и въображението**.

Във връзка с това повечето аутисти възприемат и учат абстрактните понятия **с помощта на визуална подкрепа**. Писмената форма на комуникация често е по-добра от устната.



**With support from the European Union**

The sole responsibility for the content of this document, including the interpretations and opinions contained therein, lies with the authors and implementing partners. It does not represent the official position of the European Commission.

# Development and Piloting a Model for Occupational Training and Employment of People with ASD in the ICT Sector

a project implemented by:



Асоциация  
Аутизъм



Mladost 4, Business Park Sofia, building 11-B, fl. 1, Sofia, Bulgaria,  
Tel. +359 2 489 97 40, E-mail: [office@esicenter.bg](mailto:office@esicenter.bg)

Специфичната чувствителност при някои хора с аутизъм предизвиква **нетипични възприятия на външните стимули**. Някои са свръхчувствителни към шум, допир, светлина, миризми, вкус или температура, а други не реагират на тях. Предварителното установяване на тези предизвикателства минимализира възникването на проблемни ситуации.

Хората с аутизъм могат да имат затруднения да регулират **силата на гласа** си, с оглед на ситуацията. Някои от тях непрестанно говорят или прекалено високо или много тихо, други са прекалено монотонни в начина си на изказ. Понякога пренебрегват направената им забележка, но това не е предназначено.

Някои от хората с аутизъм не обичат да седят с гръб към входа на стаята/ залата. Това може да предизвика евентуални нежелателни усещания при изненадващо влизане на хора или нарушаване на концентрацията върху работните задачи. При онези, при които това е реално предизвикателство, е желателно да се помисли за по-подходящо работно място.

## Хората с аутизъм имат нужда от:

- предвидимост на ежедневието;
- точност и еднозначност на изразяване;
- да се фокусират върху определени предмети и детайли;
- да намират убежище в рутината, стереотипните движения и действия.

Склонността към отразяване на детайлите и фокусирането върху подробностите биха могли да бъдат предпоставка за прецизност при изпълнение на поставените задачи. Едновременно с това може да се превърне в предизвикателство за навременното изпълнение на зададената дейност. В периода на обучение и запознаване с естеството на работа е необходимо да се наблюдава тази склонност и да се даде съответната обратна връзка, насоки, да се поставят граници.

Ритуалите, стереотипните действия и натрапчивости са характерни за хората с аутизъм. При подходяща стратегия и последователен подход към тях, изразяващ се в задаване на ясни



**With support from the European Union**

The sole responsibility for the content of this document, including the interpretations and opinions contained therein, lies with the authors and implementing partners. It does not represent the official position of the European Commission.

# Development and Piloting a Model for Occupational Training and Employment of People with ASD in the ICT Sector

a project implemented by:



Асоциация  
Аутизъм



Mladost 4, Business Park Sofia, building 11-B, fl. 1, Sofia, Bulgaria,  
Tel. +359 2 489 97 40, E-mail: [office@esicenter.bg](mailto:office@esicenter.bg)

граница кога, къде и как това може да се случва без да се пречи на колеги, работен или производствен процес, тази склонност може да бъде вкарана в подходяща форма или напълно преодоляна за периода на работното време.

## При наемане на работа, хората с аутизъм се нуждаят от:

- Подробно запознаване с работната среда (основни и сервизни помещения), персонален отговорник-ментор, заместник в случай, че подкрепящият служител-ментор отсъства, колеги и т.н.
- Подробно и детайлно обяснение на работния режим, правилата за поведение и комуникация, изисквания към кого и как може да се обръща в случай на възникнали въпроси или проблеми.
- Запознаването с фирмената йерархия е предпоставка за по-адекватното социално поведение.
- Ясно и недвусмислено поставени задачи за изпълнение в писмена форма.
- Запознаването с “неписаните правила” на конкретната фирма ще предотврати изпадането в проблемни или конфликтни ситуации. Правилата трябва да включват както възприетите “социални норми” по време на работния процес, така и обичайните действия и ангажменти на служителите по време на почивка. (Например: Кой и как прави кафе, заплаща ли се то, предлага ли се кафе на колегите, когато си направил за себе си; къде се поставят мръсните чаши, индивидуални ли са те, има ли отговорник за тяхното измиване или всеки отговаря за своите и т.н.).

Фирмените неписани норми включват и начина, по който се влиза в стаите на началници и колеги.

- Изграждането и натрупването на усещането за справяне и вдъхването на увереност при изпълнение на задачите, е сигурна предпоставка за добро представяне на хората с аутизъм. Липсата на достатъчен социален и трудов опит в миналото, честите случаи на дискриминация и подигравки в училище, университета или работно място, са създали страх и несигурност, които изискват време и търпение, за да бъдат преодоляни.



**With support from the European Union**

The sole responsibility for the content of this document, including the interpretations and opinions contained therein, lies with the authors and implementing partners. It does not represent the official position of the European Commission.

# Development and Piloting a Model for Occupational Training and Employment of People with ASD in the ICT Sector

a project implemented by:



Асоциация  
Аутизъм



Mladost 4, Business Park Sofia, building 11-B, fl. 1, Sofia, Bulgaria,  
Tel. +359 2 489 97 40, E-mail: [office@esicenter.bg](mailto:office@esicenter.bg)

- Уточняване на въпроса за споделянето на информацията, касаеща увреждането на човека с аутизъм. Има случаи, в които хората с аутизъм не желаят да споделят за своето състояние. Желателно е, но не задължително, кандидатите за работа да споделят за диагнозата си, с оглед създаването на най-подходящите условия за интеграция.

## Как да започнем?

### I. Определяне на областите и сферите, в които ще бъде необходима подкрепа

Законът за хората с увреждания дава ясни насоки за това. Международната харта за правата на хората с проблеми от спектъра също е добър източник на информация за възможни промени в работната среда, които биха предложили необходимата подкрепа за хората с аутизъм.

- Разпределяне на част от задълженията на човека с увреждане на друго лице от фирмата.
- Разрешение на човека с увреждане да напусне работното място, ако има насрочени рехабилитационни или друг вид терапии.
- Предварителен процес на обучение, адаптиран спрямо спецификата на предизвикателствата на човека с аутизъм.
- Модифициране на инструкциите, както и използваните в процеса на работа наръчници (вкл. използване на писмени и устни инструкции).
- Осигуряване на супервизия (персонален ментор).
- Адаптиране работното време така, че най-добре да отговаря на спецификите на човека
- Прехвърляне на човека, с оглед запълването на овакантено място.
- Обсъдете преместването на кандидат-служителя в друг офис на фирмата, ако пътуването причинява силен стрес и напрежение.



**With support from the European Union**

The sole responsibility for the content of this document, including the interpretations and opinions contained therein, lies with the authors and implementing partners. It does not represent the official position of the European Commission.

# Development and Piloting a Model for Occupational Training and Employment of People with ASD in the ICT Sector

a project implemented by:



Асоциация  
Аутизъм



Mladost 4, Business Park Sofia, building 11-B, fl. 1, Sofia, Bulgaria,  
Tel. +359 2 489 97 40, E-mail: [office@esicenter.bg](mailto:office@esicenter.bg)

## Успешни стратегии

Индивидуалните обучения често дават по-добри резултати от груповите. Дайте възможност на кандидат–служителя да подбере формата на обучение, като избере между групова, индивидуална, визуално-подкрепена или в електронен вариант и т.н. Представете задачите под формата на малки стъпки. Осигурете по-конкретно и ясно като послания практическо обучение. Хипотетичните въпроси са проблематични.

## Съвети за успешна комуникация

### *Не правете предположения*

Понякога се случва да изграждаме по-големи очаквания към хората с аутизъм, когато сме свидетели на това колко добре се справят с определени задачи или дейности. Това, което ние възприемаме като “здрав разум“, често може да не се подразбира като даденост от хората с аутизъм.

### *Бъдете директни*

За да бъдем любезни, ние често изразяваме своите желания или молба индиректно. “Ще ти бъда много задължен, ако успееш да ми изпратиш проекта в рамките на седмицата”, “Ще е чудесно да приключиш с тази задача до края на работния ден“, и т.н.

### *Бъдете ясни и конкретни*

Вместо да помолим Иван да направи фотокопия от определен документ за всички служители в офиса, е желателно да се каже или бройката на необходимите документи, или да се изредят поименно служителите, които трябва да ги получат.

### *Избягвайте фигуративната реч*

Метафоричните и образни изрази могат да създадат голямо объркване при хората с аутизъм. Изрази като “Това лошо време направо ме убива”, “Щях да умра от студ, идвайки тази сутрин”, “Тази задача няма край, иде ми да се гръмна“, “Изчакай ме малко, ще дойда след минута”. Подобни изказвания, буквалното възприемане и образното мислене, могат да причинят сериозно



**With support from the European Union**

The sole responsibility for the content of this document, including the interpretations and opinions contained therein, lies with the authors and implementing partners. It does not represent the official position of the European Commission.

# Development and Piloting a Model for Occupational Training and Employment of People with ASD in the ICT Sector

a project implemented by:



Асоциация  
Аутизъм



Mladost 4, Business Park Sofia, building 11-B, fl. 1, Sofia, Bulgaria,  
Tel. +359 2 489 97 40, E-mail: [office@esicenter.bg](mailto:office@esicenter.bg)

безпокойство у някои хора с аутизъм. Ако наистина не смятате, че можете да се върнете след минута и т.н, е желателно да не формулирате фразите си по този начин.

*Наблягайте на важните детайли и подробности*

Повечето от хората с аутизъм имат нужда от време преди да генерализират определени нови умения. Наблягането на основни етапи и детайли от задачата или ситуацията ще подпомогне процеса на разбиране и овладяване на желаните знания и умения.

*Давайте предложения и инструкции в писмена форма*

Писмено изразените задачи и дейности, използването на снимки, символи или визуални инструкции, както и програми на деня и седмицата, са сред възможните начини за подпомагане на хората с аутизъм. В зависимост от нивото на функциониране, този начин за даване на инструкции и разпределение на времето, е препоръчително да стане част от персоналния файл на човека с аутизъм.

*Проверявайте дали са ви разбрали*

Може да се случи така, че доста трудни и комплицирани дейности да бъдат разбрани и реализирани с голяма лекота от човека с аутизъм, но едновременно с това лесни и праволинейни задачи да се окажат препятствие. С оглед на добрите резултати и гладкото протичане на работния процес, е желателно да действате проактивно и да се уверите в това, че всички стъпки са ясни и не сте разбрани погрешно.

*Покажете уважение към хората с аутизъм*

Повечето от хората с аутизъм, независимо от нивото на функциониране, имат силно развито чувство за собствено достойнство. Затова е желателно да се избягва покровителствения и назидателен тон, повишаването на глас и т.н.



**With support from the European Union**

The sole responsibility for the content of this document, including the interpretations and opinions contained therein, lies with the authors and implementing partners. It does not represent the official position of the European Commission.

# Development and Piloting a Model for Occupational Training and Employment of People with ASD in the ICT Sector

a project implemented by:



Асоциация  
Аутизъм



Mladost 4, Business Park Sofia, building 11-B, fl. 1, Sofia, Bulgaria,  
Tel. +359 2 489 97 40, E-mail: [office@esicenter.bg](mailto:office@esicenter.bg)

## Определяне на границите

### *Изяснете вашите очаквания*

Предизвикателствата пред хората с аутизъм могат да лимитират начина, по който те се справят на работното място, но голяма част от препятствията могат да бъдат преодоляни с по-добра комуникация. Наетите на работа хора с увреждания би трябвало да се стараят да оправдаят очакванията, които предполага позицията, на която са наети. Ако тяхното представяне не е спрямо очакваното, първоначалната задача е да се провери дали зададените инструкции са разбрани правилно.

### *Обяснете очакванията си за качествена работа*

Често пъти хората с проблеми от спектъра са изключително взискателни към себе си. Хубаво е да се обясни, че перфекционизмът не е приложим към всеки вид задача. Едновременно с това, може да се поясни, че понякога служител може да закъснее за работа, след което може да отработи закъснението в рамките на същия или някой следващ ден.

### *Изяснете кои са уместните/ подходящите теми за разговори*

#### **Например:** Недопустими теми за разговор:

- *Възраст;*
- *Пари;*
- *Външен вид;*
- *Личен живот;*
- *Въпроси, касаещи личната хигиена.*

#### *Приемливи теми за разговор:*

- *Въпроси към околните относно това как са изкарали уикенда;*
- *Музика, филми, театър, книги, телевизионни програми;*
- *Сходни интереси и хобита;*



**With support from the European Union**

The sole responsibility for the content of this document, including the interpretations and opinions contained therein, lies with the authors and implementing partners. It does not represent the official position of the European Commission.



# Development and Piloting a Model for Occupational Training and Employment of People with ASD in the ICT Sector

a project implemented by:



Асоциация  
Аутизъм



Mladost 4, Business Park Sofia, building 11-B, fl. 1, Sofia, Bulgaria,  
Tel. +359 2 489 97 40, E-mail: [office@esicenter.bg](mailto:office@esicenter.bg)

- *Въпроси, касаещи функцията на човека в рамките на организацията или фирмата; какви са техните ангажименти, естеството на работа и т.н.;*
- *Времето.*

Ако се сметне за необходимо темите, определени като неприемливи, могат да бъдат описани и включени в личния файл на човека с аутизъм, заедно с разписанието на работното време, длъжностната характеристика и всичко, касаещо неговите права и ангажименти към фирмата.

*Придържайте фокуса на внимание върху работата*

В случай, че наетият от вас човек от спектъра прекрива границите на допустимото поведение, не е желателно той само да бъде посъветван да спре да го прави. Менторът или прекият мениджър ще трябва да обяснят защо типът поведение не е приемлив и да предложат алтернативно/ различно поведение.

## **Организация на работното място**

*Справяне с разпределение на времето*

*Разпределение на времето през обедната и останалите почивки*

## **Справяне с промяната**

Промяната е ситуация, в която хората с проблеми от аутистичния спектър се справят по-трудно от тези, които нямат това състояние. В случаите, в които това е възможно, е желателно да се анонсират предварително предстоящите промени във фирмата. Необходимо е също така да се обясни причината за промяната. Би било добре хората с аутизъм да бъдат информирани своевременно за подобни обрати.

## **Обратна връзка и оценка на представянето**

Преките мениджъри и персоналният ментор трябва да имат готовност честно, конструктивно и постоянно да дават обратна връзка за свършената работа. Често хората с аутизъм не са в



**With support from the European Union**

The sole responsibility for the content of this document, including the interpretations and opinions contained therein, lies with the authors and implementing partners. It does not represent the official position of the European Commission.

# Development and Piloting a Model for Occupational Training and Employment of People with ASD in the ICT Sector

a project implemented by:



Асоциация  
Аутизъм



Mladost 4, Business Park Sofia, building 11-B, fl. 1, Sofia, Bulgaria,  
Tel. +359 2 489 97 40, E-mail: [office@esicenter.bg](mailto:office@esicenter.bg)

състояние да разберат направените им деликатни намеци за начина, по който се справят. Способността за самооценка е много индивидуално качество и затова е желателно те да бъдат информирани своевременно как се справят с работа си. При евентуални проблеми – от какво естество са те, какво и как да бъде променено. Своевременното и без отлагане във времето съобщаване за съществуващи проблеми е предпоставка за по-добро разбиране от страна на човека с аутизъм. В дългосрочен план това ще повлияе позитивно на развитието както на професионалните, така и на социалните умения на човека с аутизъм. Добра идея е срещите за даване на оценка и обратна връзка да имат предварително зададено времетраене - например 15 минути. С оглед подпомагане и развитие на способността за самооценката, е добре да се дадат някакви конкретни подпомагащи въпроси, над които човекът с аутизъм да помисли, за да бъде подготвен за срещата.

## Поверителност и оповестяване на личната информация

Хората с увреждания реагират много различно по отношение на този казус. Хората със синдрома на Аспергер често не желаят да споделят за състоянието си и прекият им мениджър или подкрепящ ментор пазят информацията строго конфиденциална. За други това няма значение и те приемат състоянието като част от това, което са самите те, като нямат нищо против да говорят и споделят за себе си. Често степента на увреждане се явява решаващ фактор за това дали да се сподели информацията с екипа на фирмата. Колкото “по-видимо” или по-открояващо се е състоянието на един човек, колкото по-зависим е той от външната подкрепа на работното място, толкова по-наложително става оповестяването на факти около неговата диагноза и запознаването на колегите му с начините, по които той може да бъде интегриран най-пълноценно.

## Информирание на колегите

Представянето на информацията относно състоянието на бъдещия колега може да бъде направено както от мениджмънта на фирмата, така и от специалисти в областта, под формата на кратко, но информативно обучение.



**With support from the European Union**

The sole responsibility for the content of this document, including the interpretations and opinions contained therein, lies with the authors and implementing partners. It does not represent the official position of the European Commission.

# Development and Piloting a Model for Occupational Training and Employment of People with ASD in the ICT Sector

a project implemented by:



Асоциация  
Аутизъм



Mladost 4, Business Park Sofia, building 11-B, fl. 1, Sofia, Bulgaria,  
Tel. +359 2 489 97 40, E-mail: [office@esicenter.bg](mailto:office@esicenter.bg)

## При възникване на проблеми

Възникването на проблеми от различен характер е напълно възможно, независимо от всичките подготовки, обучения и положени усилия. Проблемите могат да бъдат от различно естество: неспособност за сработване с екипа, грешки, рефлектиращи върху работата на други или дори прекалено старание за вписване в средата, което да завърши с недоразумение. Всеки проблем или ситуация могат да бъдат решени с повече разбиране и отчитане на комуникационните специфики на човека с аутизъм, в индивидуални срещи с категоричен, ясен и конструктивен подход.

## Основните насоки за мениджъри

- ❖ Направете изрични правила за поведение;
- ❖ Въвеждайте нови задачи в структурирана форма;
- ❖ Използвайте писмени или графични инструкции;
- ❖ Осигурявайте дневни или седмични разписания или графици на предвижданите дейности;
- ❖ По възможност подготвяйте предстоящите промени на работното място и обяснявайте защо се налагат;
- ❖ Особено в началото, супервизирайте отблизо;
- ❖ Давайте незабавна и постоянна обратна връзка;
- ❖ Осигурете последователна и принципна връзка с човека с аутизъм.



**With support from the European Union**

The sole responsibility for the content of this document, including the interpretations and opinions contained therein, lies with the authors and implementing partners. It does not represent the official position of the European Commission.