

James O'Brien

## TÖÖOTSING JA TURUNDUS

Sotsiaalministeerium 2000

### SISUKORD

Eessõna

Sissejuhatus

1. peatükk

Töö maailm

Miks on töö tähtis?

Kaitstud töö

Toetatud töö

Nüüdisaegsed väärtushinnangud

2. peatükk

Turunduse roll toetatud töös

Mis on turundus?

Turunduse kontseptsioon

3. peatükk

Turundusmeetmestik

Toode (kaubad, teenused, ideed ja inimesed)

“Õige” toote arendamine

Inimesed

Hind

Asukoht

Protsess

Toote-edendus

Reklaam

Avalikud suhted

Müügi edendamine

Individaalne tööotsing

4. peatükk

Turundusplaani koostamine

Kokkuvõte

Turundusaudit ehk turundussituatsiooni analüüs

Turu ulatus

Turu-uuring

Sihtturg

Organisatsiooni positsioon turul

Turundusstrateegia

Suutlikkuse näitajad

Turundusplaani täitamine

Hindamine ja plaani ülevaatamine

5. peatükk

## Ühiskonna hoiakute muutmine

- Arvamused
- Tööõhkkond
- Keel ja terminoloogia
- Hoiakute muutmine
- Korporatiivne turundus

## 6. peatükk

### Tööotsija

- Teenuse reklaamimine tööotsijatele ja perekondadele
- Tööotsija tundmaõppimine
- Tööotsija iseloomujooned ja omadused

## 7. peatükk

### Tööandja

- Mis tööandjale mõjub?
- Mida me peame müüma?
- Räägi nende keeles!
- Tööturu uurimine
- Potentsiaalse tööandja uurimine
- Tööandjate otsimine/leidmine

## 8. peatükk

### Turundusmaterjalid ja –vahendid

- Miks me vajame reklaammaterjale?
- Mõjusate reklaammaterjalide valimine
- Brošüürid
- Infoleht
- Tööandjate soovituskirjad
- Ajaleheartiklid
- Fotomapp
- Reklaamvideo

## 9. peatükk

### Tööotsingu planeerimine

- Tööotsinguplaan
- CV koostamine

## 10. peatükk

### Sobivate töökohtade leidmine

- Varjatud tööturg
- Perekonna ja sõprade võrgustiku uurimine
- Ärivõrgustike loomine ja kasutamine
- Vabadele töökohtadele kandideerimine
- Toetajate hankimine
- Telefoni kasutamine (teleturundus)
- Suhete osatähtsus turunduses
- Täiendavate töökohtade taotlemine seniste tööandjate kaudu
- Suurte tööandjatega liidu sõlmimine
- Tööandjate omaalgatuslikud pöördumised

Töökohtade leidmine tööharjutuskohtade kaudu  
Tööturuametid

### 11. peatükk

Töökoha kindlustamine

- Potentsiaalse tööandjaga kohtumine
- Esmamulje
- Esimene telefonikõne
- Mõned tavalised vastused tööandjatelt
- Õige riietus
- Agentuuri abi tööandjale
- Esitlus

### 12. peatükk

Tööintervjuud

- Valmistage tööotsija ette
- Korraldage uuring tööandja kohta
- Uurige töökohta
- Tehke kindlaks, kes juhib intervjuud
- Valmistuge küsimustele vastamiseks
- Valmistuge küsimuste esitamiseks
- Valmistuge testideks
- Intervjuu
- Määrake kindlaks järgmine samm
- Tagasiside

### 13. peatükk

Tööandja vastuseisu ületamine ja tehingu lõpuleviimine  
Tööandjate tavalised vastuväited

## Kasutatud kirjandus

---

### Eessõna

Käesolev raamat käsitleb seda, kuidas rakendada turunduse printsiipe ja praktikat toetatud töö valdkonnas. Teistest samalaadsetest väljaannetest erineb ta sellega, et tähelepanu keskpunktis on avatud tööturul professionaalsete äristrateegiade rakendamine puuetega inimestele ja teistele ebasoodsas olukorras töötajatele töökohtade kindlustamisel. Viimase kahekümne aasta jooksul on mitmes riigis toetatud töö teemal väljaantud mitmeid häid raamatuid. Kuid enamik neist räägib põhiliselt sellest, kuidas töötada puudega inimesega ning käsitleb teemasid, nagu koolitus, toetamine, rehabilitatsioon ja integreerimine. Käesolevas raamatus olen püüdnud seda pilti täiendada, pöörates tähelepanu turunduse põhimõtetele ning sellele, kuidas töötajad ja organisatsioonid saaksid neid kasutada paremate töökohtade leidmiseks tugeva konkurentsiga tööturul.

Materjal on edastatud nii, et see sobiks kõigile organisatsioonidele maailmas, kes tegelevad ebasoodsas olukorras olevate töötajatega. Raamatu aluseks on minu töö- ja õpetamiskogemused kolmelt kontinendilt ja aastatepikkune puuetega inimeste aitamine töökoha hankimisel avatud

tööturul. Mõned näited, mida ma kasutan, on pärit Austraaliast, kus ma palju aastaid töötasin, kuid need on mõeldud vaid konkreetsete rakendamisevõimalust demonstreerimiseks ning neid tuleb kohandada vastavalt iga ühiskonna vajadustele.

Olen püüdnud kirjutada raamatu nii, et ta oleks universaalne ja kompleksne. Toetatud töö on teenuste osutamise mudel, mille algseks eesmärgiks oli aidata vaimupuudega inimesi. Kuigi seda mudelit on edukalt kohandatud, aitamaks ka füüsiliste, neuroloogiliste, psühhiaatriliste või sensorsete puuetega inimesi ning haiguse, vanuse, narkootikumide või alkoholi liigtarbimise, pikaajalise töötuse või sotsiaalsete faktorite tõttu ebasoodsas olukorras olevaid tööotsijaid.

Ma rõhutan sageli perekonna toetuse ja osaluse tähtsust. See on igal juhul oluline, kuid eriti tähtis on perekonna toetus vaimupuudega inimestele. Mõnikord peab perekonna või toetajate osaluse määr jääma siiski tööotsija otsustada.

James O'Brien

## **Sissejuhatus**

Paljud puuetega inimesed on traditsiooniliselt jäänud tööturult välja ja see on oluliselt vähendanud nende võimet elada täisväärtuslikku ja produktiivset elu. Kuid viimasel kahel kümnendil on kasvav hulk organisatsiooni maailmas toetanud puuetega inimesi avatud tööturul töökohtade leidmisel ja säilitamisel. Tavaliselt kutsutakse neid organisatsioonide toetatud või avatud tööagentuurideks ja igal aastal aitavad need tuhandeid puuetega inimesi. Puuetega inimeste ja teiste ebasoodsas olukorras töötsijate abistamine töökoha leidmisel on ka riiklike ja erasektori tööturuprogrammide ja projektide ülesanne. Mõned programmid on olnud väga edukad ja saavutanud märkimisväärsed tulemused isegi rasketes majandustingimustes, kui üldine töötuse tase on väga kõrge ja ühiskonna hoiakud puuetega inimeste suhtes negatiivsed. Miks on need organisatsioonid olnud nii edukad? Seda on mõjutanud paljud tegurid, aga üks on selge: kõik edukad toetatud või muud liikud agentuurid on tublid turustajad!

Tööturuagentuurid tegutsevad konkureerivas ja dünaamilises ärikeskkonnas nagu teisedki firmad, ja et selles keskkonnas edukas olla, peab neil olema teatud eelis, midagi, mis eristaks neid konkurentidest. Turundusprintsipiide mõistmine ja rakendamine aitab organisatsioonidel ja nende töötajatel oma kliente paremini teenindada ning annab neile eelise konkurentsisis.

Tööturuagentuurid värbavad tihti spetsialiste, kes tegeleksid töötsimise ja turundustegevusega. Neile spetsialistidele on antud mitmesuguseid ametinimetusi, nagu tööturu spetsialist, turunduskoordinaator, personali konsultant, tööinstruktor jne. Olenemata sellest, millist ametinimetust kasutatakse, on need inimesed kõik tugevasti motiveeritud, puutuvad iga päev kokku tööandjatega ning peavad läbirääkimisi sobivate töökohtade leidmiseks. Käesolev raamat peaks neid nende igapäevases tegevuses aitama, sest see annab praktilisi nõuandeid, kuidas kindlustada oma klientidele rohkem ja paremaid töökohti. See peaks olema ka praktiliseks turundusalaseks juhendiks tööturuagentuuridele, kes tegelevad puuetega inimeste ja teiste ebasoodsas olukorras töötsijate paigutamiseks avatud tööturule.

## **1. peatükk**

### **Töö maailm**

#### **Miks on töö tähtis?**

“Töö on kaasaja ühiskonnas elu keskne osa. Paljud peavad töötamist kodanikukohuseks ja isikliku arengu vahendiks. Inimesed, kes ei tööta, kogevad kahtlemata märgistamist kui vähem väärtuslikud ühiskonna liikmed. Töötamise silmapaistev roll staatuse ja väärtuse indikaatorina väljendub igapäevases fraasis “Millega te tegelete?”, milles küsija keskendub selgelt inimese ametile kui tema ühiskondliku väärtuse näitajale.”

Euroopa Liidu Projekt – Helios 11

Töö on oluline mitmel põhjusel. Töö mitte ainult ei taga meile vahendeid ellujäämiseks, vaid annab meile ka sotsiaalse rolli, mis mõjutab seda, kuidas me ennast näeme ja kuidas teised meid näevad. Töö tõstab meie staatust ühiskonnas, milles me elame ja annab meile võimaluse isiklikuks ja professionaalseks arenguks. Töötamine mõjutab ka meie elu teisi valdkondi. Sõprussuhted, sotsiaalsed tegevused, meelelahutuse- ja vaba aja veetmise püüdlused on kõik nii või teisiti seotud inimese kui töötaja rolliga.

#### **Kaitstud töö**

Paljud puuetega inimesed on traditsiooniliselt kõrvale jäetud osalemisest tööturul ja see on tõsiselt piiranud nende võimet elada terviklikku ja produktiivset elu.

Kuni päris viimase ajani ei töötanud enamus sügava puudega ja paljud keskmise puudega inimestest üldse või nad paigutati teistest eraldi kaitstud töö keskustesse. Algselt loodi kaitstud töö keskused valitsuse, perekonnal põhinevate organisatsioonide ja inimesi teenindavate ametite esindajate poolt vastuseks kasvavale vajadusele leida konstruktiivseid päevategevusi suurele hulgale puuetega inimestele, kes tahtsid ja suutsid töötada. Ei olnud ühtki kindlat motiivi puuetega inimeste eraldamiseks ülejäänud tööjõust, kuid tol ajal peeti kaitstud töö keskuseid õigeks lahenduseks puuetega inimeste vajadusele teha mingit liiki tööd. Kaitstud töö keskuste kaudu sooviti tagada puuetega inimestele turvaline õhkkond, kus nad võiksid saada kutsealast väljaõpet, teha mõtestatud tööd ja saada osa niisugustest teenustest nagu rehabilitatsioon, teraapia, sotsiaalne treening ja koolitus. Tingimused kaitstud töö keskustes on riigiti väga erinevad ning erinevad isegi ühe riigi eri piirkondades olenevalt ressursside kättesaadavusest ja keskuse juhtkonna võimetest tagada tulus töö. Mõnedes riikides on loodud edukad äriettevõtted, mis annavad puuetega inimestele tööd (näiteks Samhall Rootsis ja Remploy Suurbritannias). Kuid paljudel juhtudel on kaitstud töö keskused pidanud võitlema, et leida piisavalt tööd oma töötajatele ja muudele tööle sarnanevatele tegevustele kui tegelikule töötamisele. Selle tagajärjeks on olnud väike või olematu töötasu mõnede puuetega inimestele ning vähesed võimalused isiklikuks ja kutsealaseks arenguks.

#### **Toetatud töö**

Toetatud töö on lihtne mõiste. See tähendab protsessi, kus puudega inimesi, kellel tavaliselt pole olnud võimalust teha karjääri, aidatakse avatud tööturul töö leidmisel ja tagatakse neile vajalik toetus nii kauaks kui vaja. Toetatud töö arenes vastuseks muutuva maailma survele, mis nõudis puuetega inimestele rohkem neid ühiskonda integreerivaid teenuste variante.

Seitsmekümnendateks aastateks olid ühiskondlikud väärtushinnangu ja sotsiaalsed trendid muutunud. Puuetega inimesed, nende perekonnad ja toetajad hakkasid pöörama tähelepanu

kaitstud töö keskuste puudustele. Lisaks madalale töötasule, kehvadele tingimustele ja vähestele tegeliku töö võimalustele, kasvas ka mure traditsiooniliste teenuste diskrimineeriva iseloomu pärast. Normaliseerimise printsiip (Wolfensburger, 1972), mis toetab puuetega inimestele väärtuslike sotsiaalsete rollide tagamist, võeti järk-järgult omaks enamikus progressiivsetes riikides; algas nende printsiipide juurutamine teenustesse, eriti Ameerika Ühendriikides. See tähendas liikumist spetsiaalsetelt teenuseliikidelt, nagu näiteks kaitstud töö, selle poole, et saavutada puuetega inimestele avatud tööturul tegelikke töövõimalusi. Vastuseks sellele suundumusele loodi töö alternatiivseid vorme, tihti samade organisatsioonide poolt, mis pakkusid kaitstud töö teenust. Need töövõimalused kujutasid endast tööühmi, kui puuetega inimeste grupid töötasid tööstus- ja ühiskondlikes ettevõtetes toetatud töö agentuuri juhendamisel. Mitmel pool maailmas töötati välja ka klubimaja mudel, põhiliselt psühhiaatriliste probleemidega ja vaimuhaigetele inimestele. See mudel ühendas nii ühiskondlikud kui asutusesisesed tegevused ja võimaldas klientidele järk-järgulist üleminekut tööjõu hulka. Kõik need mudelid loodi selleks, et tagada puuetega inimestele paremad võimalused töötamiseks ja tervete hulka integreerumiseks ning osalemiseks ühiskondlikus elus.

Lisaks nimetatud algatustele arendati vaimupuuetega inimestele ka paremaid koolitustehnikaid, mis pöörasid põhitähelepanu kutsealase koolituse tagamisele seal, kus see on kõige vajalikum, nimelt töökohas. (Wehman, 1976 ja Gold, 1980). Individuaalne ametiga kohandamise idee koos asjatundja, tavaliselt tööinstruktoriga poolt pakutava koolituse ja toetusega kohapeal, oli revolutsiooniline samm teenuste arendamisel, mida hakati hiljem nimetama toetatud või avatud tööks.

Ameerika Ühendriikides (Rusch & Schultz, 1979) ja hiljem teistes riikides nagu näiteks Austraalias (Lewis, G.M., 1983) viidi läbi mitmeid uurimusi. Nende uurimuste tulemused kinnitasid, et vaimupuuetega inimesed võivad edukalt töötada avatud tööturul juhul, kui nende karjäärivalikud on realistlikud ja nad saavad vajalikku toetust. Uurimustele järgnesid pilootprojektid ja hiljem toetatud töö programmid mitmel pool maailmas. Alates sellest ajast on tuhanded puuetega inimesed, kaasa arvatud sügava puudega inimesed, edukalt töötanud avatud tööturul ja tõestanud oma väärtust ettevõtetes üle kogu maailma.

## **Nüüdisaegsed väärtushinnangud**

Muutused puudega inimeste töövõimalustes, millele me viimasel kahel aastakümnel oleme võinud olla tunnistajateks, on põhiliselt tingitud ühiskonnas toimunud muutustest arusaamades ja puuetega inimestesse suhtumises. Need muutused peegeldavad teistsuguseid väärtushinnanguid ja tõekspidamisi kui need, mis domineerisid ajal, mil kaitstud töö keskuseis peeti parimaks ja ainukeseks võimaluseks puuetega inimeste enamusele.

Nüüd me tunnustame, et igal inimesel on mõningaid produktiivseid oskusi, väärtusi ja omadusi, millele on tööandjatel majanduslik väärtus. Puuetega inimesed on näidanud, et juhul, kui neile antakse võimalus ja vajalik toetus, suudavad nad töötada ja elada ühiskonnas, anda oma panus ühiskonnaellu ja tõsta sellega oma elukvaliteeti.

Siiski tuleb enamikus riikides veel õppida mõistma, milline on toetatud töö kui sotsiaalsete muutuste läbiviimise ja puudega inimeste parema ühiskonda integreerimise vahendi potentsiaal. Et tuleviku väljakutsetele vastu astuda, peab meil, kes me toetame puudega inimesi nende püüdlustes tagada endale õigustatud koht tööturul, olema kindel usk sellesse, mida me teeme, seda nii üksikisikutena kui ka organisatsioonina. Üks viis oma väärtushinnangute kinnistamiseks on oma hoiakute avalik väljendamine viisil, mida meie kliendid mõistavad. Need väärtushinnangud lisavad meile usutavust ja tagavad äriühingutes austuse, aitavad meil muuta nii tööandjate kui ka teiste inimeste suhtumisi ja arusaamu. Kirjapandud väärtushinnangud, mis organisatsiooni hoiakuid selgelt väljendavad ja on kättesaadavad nii organisatsiooni personalile kui ka klientidele, on väärtuslikuks turundusvahendiks, mida saab kasutada nii isiklike kui organisatsiooni

eesmärkide saavutamiseks. Pidage meeles, et turundus ei tegele ainult kaupade ja teenustega, vaid ka turunduslike ideedega. Oma väärtushinnangute edastamine tööandjatele on toetatud tööagentuuride oluline ülesanne. Toon firma BIZLINK lahkel loal näite ühe organisatsiooni poolt kehtestatud väärtushinnangutest, mida ma juhatasin Lääne-Austraalias ja mis kujutab endast toetatud tööagentuuri. Nende väärtushinnangutega tutvudes mõistab igäüks neid põhimõttelisi hoiakuid, mis juhivad organisatsiooni tema igapäevases töös.

### **BIZLINK'i väärtushinnangud**

- Puudega inimesel on õigus töötada avatud tööturul olenemata tema puude ulatusest või sügavusest.
- Tööotsijal on keskne roll oma karjääri planeerimises koostöös pere ja teiste lähedastega.
- Integreerimist soodustavad tegevused, mis aitavad kaasa isiklikule ja kutsealasele arengule, võivad aidata tööotsijatel tööd leida.
- Vajaliku toetuse korral võivad puudega inimesed anda oma panuse tööandjate, kaastöötajate või ühiskonna hüvanguks.
- Puudega töövõtjatel on õigus õiglasele päevapalgale, samuti nagu tööandjatel on õigus neid rahuldavale päevatööl.
- Eduka karjääri eeltingimusteks on tahtmine töötada, lähedaste toetus, realistlik töökoha valik, juurdepääs koolitusele ja toetusele töökohas.
- Tööotsijatel ja töövõtjatel on oma suhetes agentuuriga õigus privaatsusele, usalduslikkusele ja austusele.

BIZLINK Inc., Perth, Lääne-Austraalia

## 2. peatükk

### Turunduse roll toetatud töös

#### Mis on turundus?

*“Turundus on nii sotsiaalne kui juhtimisprotsess, milles üksikisikud ja grupid rahuldavad oma soovid ja vajadused teistele väärtuslike toodete (teenuste) loomise, pakkumise ja vahendamise kaudu.”*

Philip Kotler

Turunduse mõistet ja rolli organisatsioonis mõistetakse tihti valesti, eriti toetatud töö valdkonnas. Turundusprintsipi ja nende rakendamise võimaluste vähene mõistmine on tekitanud segadust ja isegi kahtlusi mõnede inimesi teenindavate erialade esindajate hulgas.

Toetatud töö on äritegevus ja sarnaneb teistes kaasaegsetes tööturuametites või –firmades tehtavale tööle. Vähesed ettevõtted suudavad saavutada oma korporatiivsed eesmärgid ilma turundusprintsiipi kasutamata. Turustamine on iga organisatsiooni kõige olulisem ülesanne ja selle roll teenindussektoris kasvab uuel aastatuhandel veelgi. Turundus on võrdselt oluline nii mittetulundussektoris kui erasektoris, seda eriti tänapäeval, kui konkurents on karm, ootused kõrged ja tulemused täpselt välja arvestatud.

Niisiis, mis on turundus ja kuidas me saame seda kasutada, et aidata puuetega inimesi töö leidmisel ja hoidmisel avatud tööturul?

Oxfordi sõnaraamat annab turunduse kohta järgmised seletused: “müüma”, “müügipakkumine”, “turul kaupu ostma või müüma”. Kuid need definitsioonid on liiga kitsad, sest turundus on palju laiem mõiste kui lihtsalt müümine. Turundus on ka laiem mõiste kui reklaam, kuigi paljud inimesed peavad neid eksikombel samaks.

Et leida turunduse rahuldav definitsioon, peame kõigepealt käsitlema turunduse kontseptsiooni ja printsiipi. Seejärel saame vaadelda, kuidas neid printsiipi rakendada äritegevuses ja eriti toetatud töö valdkonnas.

#### Turunduse kontseptsioon

*“Turundus seisneb korporatiivsete eesmärkide saavutamises sel teel, et rahuldatakse klientide vajadused konkurentidest paremini.”*

David Jobbler

Turunduse kontseptsiooni keskmes on klientide soovide ja vajaduste rahuldamine. Inimese põhivajadusteks on vajadus õhu, toidu, riietuse, varjualuse, turvalisuse, kuuluvustunde ja lugupidamise järele. Need on olulised ellujäämiseks ja moodustavad iga inimese loomuliku osa, mis pole loodud ühiskonna või turustajate poolt. Lisaks nimetatud põhivajadustele on inimestel vajadus mitmesuguste toodete ja teenuste järele ja seda, milliseid tooteid või teenuseid nad vajavad, mõjutab ühiskond, milles nad elavad. Seega ei ole ettevõtte või üksikisiku turundustegevus mõeldud põhivajaduste rahuldamiseks, vaid selleks, et mõjutada inimeste soove toodete ja teenuste järele nende vajaduste rahuldamiseks. Turunduskontseptsiooni tuumaks on see, et ettevõtte saavutab oma eesmärgid klientide vajaduste rahuldamise kaudu. Esiteks selgitatakse välja soovid ja vajadused ja seejärel töötatakse ja arendatakse välja kliente rahuldavad tooted, teenused ja ideed. Seega kinnitab kontseptsioon seisukohta, et organisatsiooni tegevuse keskmes peavad olema kliendid ja et nende vajaduste rahuldamine on organisatsiooni põhiülesandeks.

Nimetatud kontseptsioon haakub väga hästi kaasaegse toetatud töö teooriaga, mille järgi teenused peavad vastama töötajate ja töötegijate vajadustele. Kuid me ei tohi unustada, et ka tööandja on



toetatud töö agentuuri oluline klient ning tööandjate vajaduste väljaselgitamine ja rahuldamine on sama oluline, kui tööotsijate ja töötegijate vajadustega arvestamine.

Kui toetatud töö agentuuri keskseks tegevuseks on tööotsijate, töötegijate ja tööandjate vajaduste rahuldamine, siis turunduse definitsiooni järgi on see turundusele orienteeritud ettevõte.

### **3. peatükk**

#### **Turundusmeetmestik**

*“Turundusjuhtimine on ideede, toodete ja teenuste planeerimine, nende hinna kujundamine, reklaamimine ja jaotamine, et saavutada nii individuaalsed kui ka organisatsiooni eesmärgid.”*  
Ameerika Turunduse Assotsiatsioon 1998.

Turundus on enam kui üksnes kontseptsioon, see on praktiline ja funktsionaalne juhtimisprotsess – tegevuste süsteem, et rahuldada klientide soovid ja vajadused ning samas saavutada organisatsiooni eesmärgid. See tegevuste süsteem on paindlikuks raamistikuks igale organisatsioonile, et areneda ja rakendada oma strateegiaid ja tavaid. Niisugust raamistikku nimetatakse turundusmeetmestikuks ja see koosneb neljast omavahel seotud komponendist.

1. Toode (kaubad, teenused, ideed ja inimesed)
2. Hind
3. Asukoht (jaotamine ja protsess)
4. Toote-edendus (reklaam, individuaalne tööotsing, avalikud suhted, otsene turundus ja müügi edendamine)

Vaatleme lähemalt turundusmeetmestiku nelja komponenti ja nende rakendamise võimalusi toetatud töö agentuuris.

#### **Toode (kaubad, teenused, ideed ja inimesed)**

Toode tähendab kaupu, teenuseid või ideid. Toetatud töö puhul me pakume tööandjale reaalset, rahas mõõdetavat kaupa- töötajaid, kuid ka rahas mittemõõdetavaid teenuseid nagu töötajate värbamine, töötaja koolitamine ja toetamine, kaastöötajate koolitamine, nõuanded töökoha kohandamise ja erivarustuse osas jne. Me pakume teenuseid ka tööotsijale (tööotsingu planeerimine, tööotsimine, harjutused intervjuuks jne.) ja töötegijale (väljaõpe ja toetamine töökohas, töökoha sisseseadmine jne.) Lisaks põhiklientidele pakub toetatud töö agentuur tõenäoliselt mingisuguseid teenuseid ka teistele klientidele, nagu valitsusasutused, kutseõppeasutused jne. Peale kaupade ja teenuste peaksime pakkuma ka ideid nii oma klientidele kui üldsusele, näiteks võrdsete võimaluste loomise ja puudega töötajate väärtustamise osas. Toote arendamine on seega tunduvalt keerulisem protsess kui lihtsalt reaalsete, rahas mõõdetavate kaupade ja teenuste, näiteks töötajate ja kutsekoolituse arendamine. Me peame arendama ka ideid ja edastama selge ja järjekindla sõnumi. Kirjalik väärtushinnangute deklaratsioon on hea moodus oma ideede selgitamiseks ja hea viis oma seisukohtade reklaamimiseks.

#### **“Õige” toote arendamine**

Arvestades klientide soovide ja vajaduste mitmekesisust, ei ole lihtne korruga rahuldada kõigi klientide vajadusi ja samaaegselt saavutada organisatsiooni eesmäärke. Siiski, õigete toodete, teenuste ja ideede arendamine on oluline selleks, et olla edukas. Järgnevalt mõned sammud, mis aitavad luua ja pakkuda toodete paketti, et rahuldada nii individuaalsed kui organisatsiooni vajadused.

1. Tee kindlaks organisatsiooni missioon ja eesmärgid.
2. Määra sihtrühm.
3. Korralda uuring klientide soovide ja vajaduste tundmaõppimiseks.
4. Tõesta, et klientide soovid ja vajadused on kooskõlas organisatsiooni eesmärkidega.
5. Tee kindlaks, milline tootevalik rahuldab klientide vajadused.
6. Tööta välja ja paku tootevalikut, mis rahuldab klientide vajadused ja tagab organisatsiooni eesmärkide saavutamise.

Vaatleme neid lähemalt.

### **Esimene samm:**

*Tee kindlaks organisatsiooni missioon ja eesmärgid.*

**Missiooni deklaratsioon:** Organisatsiooni missiooni ja eesmärkide deklareerimine annab selle personalile kindla sihi. Nende alusel hinnatakse ka organisatsiooni tegevuse tulemusi.

Missiooni deklaratsioon peab olema selge ja kokkuvõtlik organisatsiooni eesmärkide kinnitus. See peab:

- ühendama organisatsiooni teenused tema turgudega
- olema vastupidav, nii et see ei vajaks pidevat ülevaatamist
- olema vabalt kättesaadav ja nähtav nii juhtkonnale kui personalile, turuliitudele ja teistele huvilistele

Toetatud töö agentuuri missiooni deklaratsioon võiks olla järgmine:

*Põhitees: Toetada puudega inimesi sobilike tasuliste töökohtade kindlustamisel avatud tööturul.*

**Eesmärgid:** Organisatsiooni eesmärgid fikseerivad selle kavatsetavad saavutused. Eesmärgid peavad olema:

- kooskõlas organisatsiooni missiooniga
- täpsed
- saavutatavad, s.t. realistlikud
- motiveerivad nii juhtkonnale kui personalile
- mõõdetavad nii edu kui läbikukkumise jälgimiseks.

Eesmärgid on nagu teeviidad. Nad on püstitatud selleks, et näidata, mis suunas liigutakse ja nende abil saab mõõta, kui kaugele ollakse jõutud ning kui pikk tee on veel jäänud missiooni täideviimiseni. Ilma selgelt defineeritud eesmärkideta on organisatsioonil harva võimalik säilitada oma töös järjepidevus ja saavutada optimaalseid turundustulemusi.

Organisatsioon peab seadma eesmärgid eri tasanditel, nii kogu organisatsiooni kui osakonna tasandil. Nii saavad kõik osakonnad töötada iseseisvalt, kuid ühise eesmärgi nimel.

Tihti seatakse liiga suuri eesmäärke, arvestamata eelarvelisi, ajalisi, administratiivseks ja personali poolt seatud piiranguid. Eesmärk on väärtuslik ainult siis, kui ta on reaalselt saavutatav. Ressursside piiratust arvestades on tihti mõistlik paigutada eesmärgid tähtsuse järjekorda.

Eesmärgid võivad ja peavadki aja jooksul muutuma. Siiski, kui eesmärgid muutuvad liiga tihti, võib see viidata sellele, et algsed eesmärgid ei olnud otstarbekad või et organisatsioon on ehk kehva juhtimise tõttu ebastabiilne.

Toetatud töö agentuuri eesmärgid võivad olla järgmised:

- kindlustada puudega töötajatele nende huvidele vastavad töökohad avatud tööturul
- pakkuda toetust puudega töötajatele, mis aitaks neil nende valitud töökohti kindlustada ja säilitada
- leida ja luua puudega inimestele võimalusi töötada vabakutselistena
- parandada ühiskonna suhtumist ja hoiakuid puudega inimestesse
- luua vastastikust kasu toovad suhted oma piirkonna suurte ettevõtjatega
- suurendada ühiskonna teadlikkust toetatud töö põhimõtetest ja toetatud töö agentuuri tegevusest

***Teine samm:***

***Määra sihtrühm.***

Toetatud töö agentuur peab välja selgitama, millist sihtrühma ta vastavalt oma missioonile, eesmärkidele ja ressurssidele teenindama hakkab. See, missuguseid kliente teenindatakse, sõltub tihti rohkem välistest kui seesmistest teguritest. Sihtrühm koosneb põhiliselt järgmistest kliendigruppidest:

**Puudega töötajad ja töötegijad:** Toetatud töö agentuuri põhikliendiks on puudega töötaja või töötegija. On vähe tõenäoline, et üks toetatud töö agentuur teenindab kõiki puudega inimesi. Organisatsioon luuakse tavaliselt selleks, et teenindada kindlaid turusegmente, võttes aluseks kas puude liigi, vanuse, toetusvajadused, geograafilised või muud kriteeriumid. Sihtrühma võib määrata organisatsioon ise või näiteks kohalik omavalitsus juhul, kui see rahastab agentuuri, et organisatsiooni töötaks puudega inimestega omavalitsuse piirkonnas. Sel juhul määrab sihtrühma finantseeriv institutsioon. On ka võimalik, et üks toetatud töö agentuur teenindab mitut sihtrühma, kellel on erinevad vajadused.

**Tööandjad:** Töötamine avatud tööturul on muutunud tegelikkuseks tuhandetele puudega inimestele kogu maailmas, kuna tööandjad on andnud neile võimaluse ennast teostada. Toetatud töö agentuurid peavad seetõttu selgelt defineerima nende ettevõtete soovid ja vajadused, kes on nende töötajaid palganud, et pakkuda teenuseid ka tööandjate vajaduste rahuldamiseks. Töötaja või töötaja huvid ja taotlused määravad ära, millistest tööandjatest saavad toetatud töö agentuuri kliendid. Siiski enamik toetatud töö agentuure uurib kohalikku tööturgu ja otsib välja ettevõtteid, mis on sobilikud oma suuruse, asukoha, kasvu, töökultuuri, töölevõtu tingimuste või muude tegurite tõttu.

**Finantseeriv asutus:** Keegi peab toetatud töö agentuuri finantseerima, et see saaks töötada. Finantseerijaks võib olla valitsus, suur mittetulundusorganisatsioon või isegi erafirma. Kes ka toetatud töö programmi ei finantseeriks, teeb ta seda kindlal põhjusel ja ootab ka tulemusi. Me peame teadma, miks agentuuri finantseeritakse ja milliseid tulemusi oodatakse. Finantseerijate vajaduste rahuldamine on agentuuri pikaajalise toimimise seisukohalt äärmiselt oluline.

**Pereliikmed ja toetajad:** Mõned väidavad, et perekonda ei tohiks lugeda toetatud töö agentuuri klientide hulka, sest puudega inimest tuleb jõustada, et ta oleks oma elu peremees ning võtaks vastu otsuseid perekonna soove arvestamata. Kuigi mõnel juhul võib see nii olla, on siiski oluline tunnistada, et perekond mängib paljude puudega inimeste elus tähtsat osa ning mõjutab nende otsuseid. Enamik toetatud töö agentuure väidab, et perekonna ja lähedaste toetus on edukaks tööleasumiseks äärmiselt suure tähtsusega.

Perekonna vajaduste tundmine ja rahuldamine muudab mineku avatud tööturule paljude puudega inimeste jaoks tunduvalt sujuvamaks.

**Teised agentuurid ja teenuste pakkujad:** Paljudel juhtudel pakuvad toetatud töö agentuurid teenuseid lepingu alusel või kolmanda osapoole nimel. Agentuuril võib olla mitu partnerit. Üks näide selleks oleks projekti, mida finantseerib Euroopa Liit, teostab mittetulundusorganisatsioon (NGO) ja mille sihtrühmaks on tööturuameti töötajad. Kolmanda osapoole eesmärgid võivad erineda finantseeriva asutuse ja teenuse pakkuja eesmärkidest, kuid ka neid tuleb arvestada. Kui teine organisatsioon on kas otseselt või kaudselt toetatud töö programmiga seotud, siis tuleb teda kohelda kui klienti ja tema soovid tuleb rahuldada.

### ***Kolmas samm:***

***Korralda uuring klientide soovide ja vajaduste tundmaõppimiseks.***

Selleks, et kõigi klientide vajadusi rahuldada, tuleb esmalt selgeks määratleda, millised soovid ja vajadused igal kliendil on ja vastavalt nendele töötada välja teenused. Selleks on vaja läbi viia turu-uuring.

**Turu-uuring:** Turu-uuringu läbiviimine tundub keerulisemana kui see tegelikult on. See tähendab klientide tundmaõppimist ja nendele oluliste asjade mõistmist. Sellest ei piisa, kui me pakume klientidele teenuseid, mida me usume neid vajavat. Me peame kuulama, mida nad meile nii teadlikult kui ka alateadlikult räägivad ja vastavalt sellele planeerima oma teenused. Kliendile orienteeritud teenused peavad lähtuma kliendist, mitte püüdma klienti sobitada professionaalide poolt välja töötatud üldisesse mudelisse, nii nagu seda minevikus tihti tehti.

Klientide tundmaõppimine ei ole enamikul juhul sugugi keeruline. Turu-uuringut võib teostada mitut moodi. Siinkohal mõned näited:

- Rääkige kliendiga ja kuulake tema vastuseid.

Kõige kindlam viis teiste vajaduste teadasaamiseks on inimeselt otse küsida ja tema vastuseid hoolikalt kuulata. See võib kõlada lihtsustatult, kuid praktikas on see siiani parim meetod teiste vajaduste uurimiseks. Isegi kõnevõimetus inimesed võivad väljendada oma tundeid kehakeele, žestide jne abil.

- Vestelge inimestega, kes hästi tunnevad teie töötajat, näiteks õpetajate, vanemate, õdede-vendade, sõprade ja teistega.
- Õppige tundma kohalikku tööturгу ja tegureid, mis seda mõjutavad.
- Püüdke mõista, kuidas ettevõtted töötavad ja mis tegurid neid mõjutavad.
- Õppige tundma igat tööandjat nende reklaammaterjalide, aastaaruannete, pressiteadaannete ja ettevõttesiseste infobülletäänide kaudu.
- Looge endale piirkonnas ulatuslik võrgustik.
- Lugege ajalehti, ajakirju ja valitsuse määruseid.

Alles siis, kui olete uurinud ja teinud kindlaks oma klientide tegelikud vajadused, saate te struktureerida oma teenuseid. Pidage meeles, et iga kliendi vajadused on isesugused ja teinekord isegi vastandlikud. Valitsus (või mõni teine finantseeriv institutsioon) võib tahta, et te pakuksite kindlat tüüpi teenust, aga see teenus ei pruugi olla see, mida töötajad või nende perekonnad vajavad. Selliseid konflikte saame lahendada organisatsiooni missiooni, eesmärgi ja väärtushinnanguid silmas pidades.

### ***Neljas samm:***

***Tõesta, et klientide soovid ja vajadused on kooskõlas organisatsiooni eesmärkidega.***

Kui klientide vajadused on välja selgitatud, on oluline uuesti üle vaadata organisatsiooni eesmärgid, et nende vahel ei tekiks konflikti. Toetatud töö teenused peaksid vastama puudega

töötsijate ja töötajate vajadustele. See on ühtseks normiks kogu maailmas. Siiski peavad ka klientide individuaalsed vajadused ühtima organisatsiooni vajadustega. Toetatud töö agentuur peab olema teadlik sellest, et ei suuda rahuldada kõigi potentsiaalsete klientide vajadusi. Kui toetatud töö agentuur ei suuda mõne kliendi vajadusi rahuldada, kuna need on konfliktis organisatsiooni väärtushinnangute või eesmärkidega, on parem suunata sellised töötsijad teise teenusepakkuja juurde.

#### ***Viies samm:***

***Tee kindlaks, milline tootevalik rahuldab klientide vajadused.***

Kui oleme selgitanud välja oma sihtrühmad ja teinud kindlaks nende vajadused, saame hakata mõtlema sellele, milliseid tooteid, teenuseid ja ideid on vaja klientide rahuldamiseks. Toetatud töö agentuurid keskenduvad tavaliselt järgmistele tegevustele:

- karjääri planeerimine
- individuaalsete oskuste arendamine
- töötsimine
- ametisse seadmine ja väljaõpe töökohas
- kaastöötajate koolitus
- töökoha kohandamine ja erivarustus
- tööandja toetamine

Me peame suhtuma loominguiliselt iga kliendi soovidesse ja vajadustesse ning mõtlema, milline variant nendest tegevustest missuguses olukorras sobib.

#### ***Kuues samm:***

***Tööta välja ja paku tootevalikut, mis rahuldab klientide vajadused ja tagab organisatsiooni eesmärkide saavutamise.***

Kõik tooted, teenused ja ideed, mida turustame, peavad olema sobilikud kõigile meie klientidele, nad peavad parandama puudega inimeste staatust ning arvestama nendega kui ühiskonna täieväärtuslike liikmetega.

Organisatsioonid peavad olema kliendikesksed, usaldusväärsed ja andma aru kõikidele huvirühmadele, neil peab olema professionaalses mõttes hea maine, mis parandab ühiskonna suhtumist teenindussektoris. Agentuurid peaksid järjekindlalt edasi arenema nii teenuste pakkumise kui kvaliteedi osas ja nende teenused peaksid vastama klientide muutuvatele vajadustele. Kõigi klientide rahuldamine eeldab uuenduslikku ja paindlikku lähenemist teenustele, eriti juhul, kui klientide vajadused on väga erinevad. Siiski, sama teenus võib teinekord rahuldada erinevate klientide erinevad vajadused.

Näiteks:

Vaimupuudega töötsija on hetkel paigutatud kaitstud töö keskusesse, kuid soovib leida tööd aednikuna, et ta saaks töötada koos tervete inimestega, kasutada oma aednikuoskusi, teenida rohkem raha ja elada iseseisvalt.

Töötsija vanemad vananevad ning soovivad, et poeg iseseisvaks ja õpiks elama oma korteris. Töötamine avatud tööturul aitab tal iseseisvamaks muutuda. Vanemad teavad, et pojalt on head aedniku-oskused, kuid nad kardavad, et tööandjad võivad poega ekspluateerida. Poja pikaajaline turvalisus on neile kõige olulisem.

Suur ja lugupeetud ettevõtte otsib aednikku, kes oleks töökas, aus, usaldusväärne ja sõbralik.

Valitsus püüab majanduslikel ja mentaalsetel põhjustel vähendada inimeste arvu kaitstud töö keskustes.

Suur mittetulundusorganisatsioon juhib kaitstud töö keskust, mida finantseerib valitsus. Organisatsioon otsib oma klientidele paremaid, integratsiooni soodustavaid võimalusi.

Mittetulundusorganisatsioon sõlmib lepingu toetatud töö agentuuriga, et see aitaks kaitstud töö keskuse klientidel sujuvalt siirduda avatud tööturule.

Kui toetatud töö agentuur leiab töötajale hästi tasustatava töö hea tööandja juures, siis rahuldab see nii töötaja, tema perekonna, tööandja, mittetulundusorganisatsiooni kui ka valitsuse vajadused. Siiski ei ole alati võimalik saavutada iga kliendi heaolu. Teinekord on ühe huvid konfliktis teise huvidega ning meil tuleb leida kompromiss. Sellisel juhul peame otsuse tegemisel lähtuma agentuuri väärtushinnangutest.

## **Inimesed**

Kvaliteetsete teenuste arendamise ja osutamise juures on kõige tähtsamaks elemendiks inimesed, kes neid teenuseid osutavad. Teenindusettevõtted sõltuvad suurel määral oma klienditeenindajate kvaliteedist. Need inimesed suhtlevad klientidega iga päev, teinekord ongi nemad ise pakutavaks teenuseks. Seetõttu ei saa teenuse kvaliteeti vaadelda eraldi teenusepakkuja kvaliteedist. Personalisse investeerimine on toetatud töö agentuurile äärmiselt oluline. See tähendab sobivate inimeste valimist ja koolitamist ning neile hilisema regulaarse toetuse, töönoustamise ja tunnustuse tagamist.

Agentuuri personalil, kes tegeleb töötajamis- ja turundustegevusega, peaks olema:

- organisatsiooniga sarnased väärtushinnangud
- head suhtlemis- ja läbirääkimisoskused
- pühendumine klientide ja organisatsiooni eesmärkide saavutamisele
- tugev kontaktide võrgustik ärimaailmas
- arusaamine seadusandlusest ja tööturuprogrammidest

Lisaks kvaliteetse personali palkamisele, koolitamisele ja töönoustamisele on oluline kehtestada teenustele kindlad standardid, et tagada teenuste kvaliteet.

## **Hind**

Täiusliku teenuse pakkumine igale kliendile oleks lihtsam, kuigi mitte garanteeritud, kui meie käsutuses oleksid piiramatud ressursid. Kuid olenemata sellest, missuguses maailma osas me elame, pole meil kunagi piisavalt ei raha ega muid ressursse, et teha kõike, mida oleks vaja teha. See on tänapäeval nii eriti teenindavas sektoris, kus valitsused püüavad ühiskondlike programmide, sealhulgas ka toetatud töö pealt raha kokku hoida. Ratsionaalne majandamine on valitsustele tihti peamiseks ajendiks tähtsate otsuste vastuvõtmisel ja toetatud töö agentuurid peavad olema sellest teadlikud. Me peame pakkuma oma klientidele kvaliteetsemaid teenuseid efektiivselt ning vastutama iga kulutatud krooni eest. Kõik meie põhiklientidele seoses teenuste osutamisega tehtud kulutused, samuti puuetega töötajate või töötegijate isiklikud saavutused tuleb kirjalikult jäädvustada.

Toetatud töö programmi raames ühe inimese kohta tehtud kulutused on erinevad, seda ka piirkonniti. See on arusaadav, kuna toetatud töö peab arvestama iga inimese vajadustega ning osa klientidest vajab rohkem toetust, mistõttu see osa tarbib ka enam ressursse. Eesmärgiks ei ole minimaalsete teenuste pakkumine võimalikult väheste kulutustega, vaid parimate teenuste pakkumine efektiivsel viisil. Selle saavutamiseks tuleb vaadelda toetatud tööd kui äritegevust, mis vajab sama palju juhtimis- ja turundusoskusi kui iga teine väikesemõõduline äritegevus.

On oluline, et kõik kliendid, finantseerijad, töötajad, töötajad ja tööandjad peaksid toetatud töö agentuuri poolt pakutavaid teenuseid väärtuslikeks, arvestades neile kulutatud raha.

## **Asukoht**

Ettevõtja jaoks sõltub asukohast see, millisel viisil ettevõtte oma tooteid levitab; jaemüüjale tähendab asukoht poe asukohta. Toetatud töö agentuuri korral ei tähenda asukoht mitte ainult kontori asukohta, vaid ka seda, mil viisil muudetakse teenused kättesaadavaks kõigile klientidele: töötajatele, töötajatele, vanematele, tööandjatele jne.

Hästi korraldatud teenustest on vähe kasu, kui need ei ole klientidele kättesaadavad seal, kus nad neid vajavad ja siis, kui nad neid vajavad. Kättesaadavus ei tähenda lihtsalt head füüsilist juurdepääsu, vaid ka seda, et teenused on klientidele kättesaadavad selles kohas ja sellel ajal, kui neid vajatakse. See võib tähendada vestlusi muretseva vanemaga hilisel õhtutunnil, kui me parema meelega teeksime midagi muud, või töökoha külastamist pühapäeval, et aidata tööandjal lahendada mõnd pakulist probleemi.

Siinkohal mõned asjaolud, mida tuleb toetatud töö teenuste kättesaadavaks muutmisel arvesse võtta:

- Kontor peab asuma piirkonnas, kuhu on lihtne juurde pääseda ühiskondliku transpordiga.
- Parimal juhul paiknevad ruumid piirkonnas, kus asuvad ka teised samalaadsed asutused.
- Kontori silt peab olema hästi nähtav ja piisavalt suur, et ka nägemiskahjustusega inimene võiks seda näha.
- Puudega inimestele olgu piisavalt parkimiskohti.
- Ratastoolis või muude liikumiskahjustustega inimesed peavad saama raskusteta ruumidesse siseneda. Juhul, kui kontorit ei ole võimalik rajada esimesele korrusele, tuleb paigaldada liftid või kaldteed.
- Sissekäigud ja ukseavad olgu piisavalt laiad ratastooliga sisenemiseks.
- Vastuvõtuala peab olema kliendisõbralik, seda eriti ratastoolis klientidele. Vastuvõturuumi laud peavad olema madalal.
- Tualetiruum olgu kergesti ligipääsetav.
- Ruumid peaksid olema valged, hea ventilatsiooniga, köetud ja mugavad nii personalile kui klientidele.
- Kontor peab olema avatud tavalisel tööajal.
- Klientidel peab olema võimalus personaliga kontakteeruda ka väljaspool tööaega (piiparid, mobiiltelefonid jne.)
- Reklaammaterjalid olgu kättesaadavad erinevatele kliendirühmadele ja mitmesuguses vormis – pimedate kirjas, suurte tähtedega, kassetil jne.
- Kurtidel ja võõramaalastel peab olema võimalus kasutada tõlgi teenust.
- Toetav personal olgu kättesaadav töökohtadel sel ajal, kui kliendid töötavad, sealhulgas õhtuti, nädalavahetustel ja pühade ajal.
- Personal peab olema klientide vastu sõbralik ja abivalmis, kaasa arvatud kontoritöötajad, nagu näiteks vastuvõtuala registraator, kes tihti kohtab klienti esimesena.
- Personal peab alati kliente kohtlema väärikalt ja lugupidavalt.

## **Protsess**

Protsess tähendab käesolevas raamatus praktilisi tegevusi, mille abil turundus- ja muu personal osutab klientidele teenuseid. Toetatud töö agentuurid peavad töötama välja tegevusviisid, mille kaudu ainult ei saavutata püstitatud eesmärged, vaid mis vastaksid ka organisatsiooni väärtushinnangutele ja seisukohtadele. Toetatud töö programmid peavad rahuldama klientide vajadused ja seetõttu peab organisatsiooni strateegia ja praktiline tegevus olema suhteliselt paindlik. Teenindaval sektoril tuleb eriliselt teadvustada seda, milline mõju on tegevusviisidel teenuste kvaliteedile ja klientide rahulolule. Toetatud töö valdkonnas peab olema teadlik ka puudega inimeste õigustest ja sellest, millised teenuste standardid on vajalikud nende jõustumiseks ja ühiskonda integreerimiseks. Strateegiate ja tegevusviiside väljatöötamisel tuleb arvesse võtta järgmisi asjaolusid:

- teenuste kättesaadavust
- individuaalseid vajadusi
- otsuste langetamist ja valikuid
- kliendi privaatsust, väärikust ja konfidentsiaalsust
- kliendi osalemist ja integreerimist
- staatust
- kaebusi ja vaidlusi

## **Toote-edendus**

**(reklaam, individuaalne töötöing, avalikud suhted, otsene turustamine, müügi edendamine)**

Toote-edendus on iga ettevõtte edu seisukohalt oluline ja see kehtib ka toetatud töö puhul. Potentsiaalsete töötöijate kõrval peame oma asutust reklaamima ka finantseerijatele, oma piirkonna elanikele ja tööandjatele. Tuleb arvestada, et klientidele on raske teha mõistetavaks teenuseid, mida ei saa mõõta rahas. Selle asemel tuleks pöörata tähelepanu mõõdetavate teguritele, mis aitavad klientidel asutust mõista ja hinnata. Sellisteks teguriteks on andmed varasematest edusammudest, mida sisaldavad aastaaruanded, tööandjate, töötöijate, töötegijate ja nende perekondade soovitus- ja toetuskirjad, ajaleheartiklid, pildid ja videod.

Individuaalse töötöija või agentuuri edendamiseks võime kasutada erinevaid strateegiaid, nagu näiteks reklaam, otsene turustamine, esitlused ühiskonna eri rühmadele, oluliste sündmuste kajastamine meedias, turundusmaterjalid ja individuaalne töötöing, nagu viimast toetatud töö valdkonnas tavaliselt kutsutakse. Vaatleme lähemalt olulisemaid toote-edendamist toetavaid tegureid.

## **Reklaam**

Tähendab igasugust mitteisiklikku kommunikatsiooni meedias (ajalehed, televisioon, raadio, plakatid, kino, internet). Reklaamil on piiratud võimalused kliendi tutvustamisel potentsiaalsele tööandjale, kuid see on väärtuslikuks vahendiks agentuuri edendamisel ja ühiskonna suhtumise mõjutamisel. Reklaam on mõjuvaks vahendiks ja töötöijate meelitamisel agentuuri juurde.

## **Avalikud suhted**

Avalike suhete üleandeks on saavutada ühiskonna heatahtlik suhtumine agentuuri. Avalike suhete sihtrühmaks ei ole üksnes kliendid, vaid kogu üldsus ja see on toetatud töö programmidele väga oluline. Avalikud suhted erinevad reklaamist sellega, et keskenduvad konkreetsetele tegevustele, nagu uudislööd, eriartiklid ja üritused. Heaks näiteks avalikes suhetest on tööandjate osalemise tunnustamine toetatud töö programmides sellega, et antakse neile tunnustavaid diplomeid. Agentuur või korraldada diplomite üleandmiseks avaliku tseremoonia ja kutsuda kohaliku



meediat sellest osa võtma. Seda strateegiat saab edukalt kasutada nii kohalikul, riiklikul kui rahvusvahelisel tasandil.

FPED Ühendus Soomes mõistis selle strateegia väärtust ja hakkas alates 1998. aastast välja andma "Aasta tööandja" auhinda. Ka Austraalias eksisteerib riiklik auhind "Aasta tööandja", mille kiidab heaks peaminister ning mille pidulikke üleandmist pealinnas jälgitakse kõikjal. Auhindadega kaasneb tavaliselt sündmuse ulatuslik kajastamine meedias, mistõttu selle auhinna saamine on tööandjale suureks avalikuks tunnustuseks. See suurendab ka teadlikkust sellest, milline on puudega inimeste panus ühiskonnaellu ja tõstab lugupidamist toetatud töö vastu.

Toetatud töö agentuuri jaoks on teiseks avalike suhete edendamise vahendiks osalemine seminaridel, konverentsidel, näitustel jne. Avalike suhete väärtus seisneb selles, et need on tihti odavamad kui reklaam, kuid on seejuures sõnumi levitamisel äärmiselt efektiivsed.

### **Müügi edendamine**

Toetatud töö agentuurid kasutavad müügi edendamise taktikat harva. Tihti seisneb see soodustuste pakkumises ostjale, et ta ostaks teatud tooteid, teenuseid või ideid. Mõnedes riikides võib valitsus pakkuda rahalisi soodustusi, nagu palgalisa, stimuleeriv maksustamine ja nende tööandjate materiaalne varustamine, kes palkavad puudega inimesi. Kui sellised soodustused on teile turundustegevuse toetamisel kättesaadavad, siis tuleks need lisada turundusmeetmestikku. Ettevaatlik peab olema juhul, kui palgalisa ja rahalised soodustused on tööandjale puudega inimeste palkamisel peamiseks motiiviks. Töökoha ostmine rahaliste soodustuste abil ei väärtusta puudega inimesi ja võib tugevdada ühiskonna negatiivset suhtumist ja eelarvamusi neisse. Töökoha säilitamine rahalise soodustuse abil avaldab halba mõju puudega töötajatele ja on toetatud töö agentuuri jaoks ressursside raiskamine. Tunduvalt edukam pikaajaline strateegia on iga inimese edutamine tema isiklike omaduste alusel.

### **Individaalne tööotsing**

Kõige edukam viis puudega töötajatele töökohtade leidmiseks on individaalne tööotsing. Individaalne tööotsing tähendab, et agentuur peab palkama sobiva iseloomu, väärtushinnangute ja oskustega töötajaid, kes leiaksid sobivaid töökohti ja peaksid edukaid läbirääkimisi nende kohtade kindlustamiseks oma klientidele.

## **4. peatükk**

### **Turundusplaani koostamine**

*Planeerimise ebaõnnestumine tähendab ebaõnnestumise planeerimist.*

Igal organisatsioonil peab olema äriplaan (turundusplaan) ja seda eriti juhul, kui püütakse leida puudega inimestele töökohti avatud tööturul. Planeerimine on edu oluline komponent ja agentuurile tuleb kasuks sellele küllaldaselt aega pühendada. Tihti koostatakse äri- või turundusplaan vaid äritegevuse alguses, kuid nii ei tohiks see olla. Isegi juhul kui organisatsioon on tegutsenud pikka aega, on äriplaani koostamine ideaalseks võimaluseks üle vaadata organisatsiooni funktsioonid ja ülesanded.

Mõned organisatsioonid koostavad äri- ja turundusplaani eraldi. Kuid ma usun, et toetatud töö agentuuri on turundusele orienteeritud ettevõtted ja seetõttu peaksid turunduse meetodid ja käsitlused kuuluma organisatsiooni kultuuri juurde. Seetõttu on mõistlik koostada vaid üks plaan, mis ühendab endas elemente mõlemast plaanist. Turundusplaan on hindamatu väärtusega organisatsiooni töötajate jaoks, sest see fikseerib eesmärgid, strateegiad ja töö hindamise alused. Plaani alusel saab igäüks mõõta edusamme, samas ei pea see olema liiga keeruline või bürokratlik. Planeerimine on efektiivne meetod, see aitab meil oma mõtted paberile panna ja teha seda nii, et kõik organisatsioonis neid mõistaksid.

Turunduse aluseks on pigem see, mida turg vajab, kui see, mida organisatsioon vajab. Ehk teisisõnu, turundus on orienteeritud pigem väljapoole kui sissepoole, kuid turundusplaan peab hõlmama ka organisatsiooni vajadused. Toetatud töö agentuuril tuleb seepärast koostada niisugune turundusplaan, mis rahuldab tema klientide vajadused nii, et ka organisatsiooni eesmärkide saavutamine on tagatud. Turundus peaks olema juurdunud organisatsioonis nii, et juhtkond ja personal töötaksid ühiselt turunduseesmärkide saavutamise nimel.

Turundusplaani osad on:

1. Kokkuvõte
2. Turundusaudit/situatsiooni üldanalüüs
3. Turu ulatus
4. Turu-uuring
5. Sihtturg
6. Positsioneerimine
7. Eesmärgid
8. Turundusstrateegiad
9. Suutlikkuse näitajad
10. Täideviimine
11. Hindamine ja plaani ülevaatamine.

### **Kokkuvõte**

Turundusplaani kokkuvõte on üks plaani kõige olulisematest elementidest. See peab andma lugejale lühiülevaate turundusplaanist ja eriti selle tulevikusuundadest.

Kokkuvõte olgu lühike, mitte üle ühe lehekülje.

Kokkuvõte on turundusplaani esimene osa, kuid see kirjutatakse viimasena, kuna ta on tegelikult plaani kokkuvõte.

### **Turundusaudit ehk turundussituatsiooni analüüs**

Turundusaudit on ülevaade organisatsiooni:

- sisemistest teguritest – organisatsiooni tugevad ja nõrgad küljed seoses selle ressursside, töö resultatiivsuse ja strateegiliste valikutega,
- välistest teguritest – organisatsiooni võimalused ja ohud. Need on seotud organisatsiooni turu, ettevõtte konkurentsi ja keskkonnaga.

Situatsiooni analüüsimisel tuleb pöörata tähelepanu järgmistele sisemistele ja välistele teguritele:

Sisemised tegurid	Välised tegurid	
<b>Ressursid:</b> Juhtkond ja personal Kapital ja jooksev eelarve Ehitis(ed) ja asukoht(ad) Muu põhivara  <b>Töö resultatiivsus:</b> Töökohtade kindlustamine Tööandja ja töövõtja rahulolu Turuosa Finantsjuhtimine ja personal  <b>Strateegilised valikud:</b> Potentsiaal Takistused	<b>Turg:</b> Tööotsijad ja töövõtjad Tööandjad Teised asutused Valitsusasutused Personal Üldsus  <b>Ettevõtlus:</b> Suurus ja kasv Struktuur Trendid Võrgustik Edu võtmefaktorid Reeglid ja regulatsioonid	<b>Konkurents:</b> Identiteet Strateegiad Tugevused ja nõrkused  <b>Keskkond:</b> Turu demograafia Majanduslikud faktorid Poliitiline kliima/kontroll Tehniline areng

Turundusaudit ehk situatsiooni analüüs on üks turundusplaani kõige olulisemaid osi. Üks suhteliselt lihtne viis situatsiooni analüüsimiseks on SWOT analüüsi (tugevad küljed, nõrgad küljed, võimalused ja ohud) teostamine. Seda võib korraldada järgmiselt:

- Kutsuge juhtkond ja personal kokku, et koos arutada, millised sisemised ja välised tegurid moodustavad organisatsiooni tugevad ja nõrgad küljed, võimalused ja ohud.
- Kirjutage kõik tugevad ja nõrgad küljed, võimalused ja ohud üles, kasutades selleks näiteks tahvli.
- Nüüd viige läbi demokraatlik hääletamine, et nimetatud tugevad ja nõrgad küljed, võimalused ja ohud reastada. Näiteks antakse igale osavõtjale kolm häält, mida ta saab anda ükskõik millisele märksõnast. See tähendab, et ta saab anda kolm häält organisatsiooni tugevate, kolm nõrkade külgede, kolm ohtude ja kolm võimaluste märkimiseks.
- Lõpuks loetakse hääled kokku ja otsustatakse, millised on organisatsiooni peamised tugevad ja nõrgad küljed, võimalused ja ohud.

Hääletuse tulemused on aluseks turundusplaani koostamisel.

Organisatsioon peab olema võimeline oma tugevaid külgi edasi arendama, oma nõrkustest üle saama, ohtusid mõistma ning võimalustest kasu lõikama. Pidage meeles, et ohud on tihti lihtsalt hästi varjatud võimalused.

## Turu ulatus

Toetatud töö agentuur peab mõtlema selle, milline on tema turu ulatus. Agentuur peab teadma, kes on tema kliendid ja kui suured on erinevad kliendirühmad, missugused on nende iseloom ja vajadused.

Klientideks võivad olla:

- toetust vajavad puuetega töötajad ja töövõtjad
- tööandjad

- ühiskond või üldsus, kelle toetus või toetuse puudumine võib organisatsiooni luua või purustada
- teised asutused, mis võivad olla osa klientide toetusvõrgustikust
- valitsusasutused ja teised organisatsioonid, kes finantseerivad ja suunavad teenuste arendamist

Kõik nimetatud kliendid on olulised, kuid toetatud töö agentuurid kasutavad oma ressursse põhiliselt oma põhiklientide heaks, kelleks on töötajad, töövõtjad ja tööandjad.

Toetatud tööd finantseeritakse tihti väljast, näiteks valitsuse kaasabil, vähesed agentuurid töötavad kasu saamise eesmärgil, võttes klientidelt teenuste eest tasu. Kui toetatud töö agentuuri finantseeritakse väljast, siis peab agentuur hoolitsema nende inimeste või organisatsioonide vajaduste eest, kes teda finantseerib ja saavutama neid institutsioone rahuldavaid tulemusi.

### **Turu-uuring**

Klientide ja tegevuspiirkonna tundmaõppimine ja mõistmine eeldab uuringu läbiviimist. Turu kohta informatsiooni kogumine ja selle analüüsimine peab olema järjekindel. Tööturg muutub pidevalt ja nende muutustega toimetulemine on pikaajalise edu seisukohalt väga tähtis. Turu-uuring annab vajalikud teadmised ja oskused oma programmi efektiivseks juhtimiseks ja uute esilekerkinud võimaluste ärakasutamiseks. Turu-uuringut peaks läbi viima kogu agentuuri personal. Teinekord on siiski õigem tellida uuring mõnelt teiselt organisatsioonilt, et tulemused oleksid tõesti objektiivsed. Näiteks võiks uurida tööandjate rahulolu toetatud töö agentuuri poolt pakutavate teenustega. Agentuur peaks oma põhiklientide rahulolu uurima vähemalt kord aastas.

### **Sihtturg**

See osa turundusplaanist näitab, millised sektorid moodustavad omaette turugrupi. Toetatud töö agentuuril on vaja liigendada vaid kahte peamist turgu – töötajad/töövõtjad ja tööandjad

Töötajate/töövõtjate turgu võib liigendada mitmel viisil, näiteks:

- geograafiliselt (elukoht)
- demograafiliselt (vanus, perekonnaseis, sugu)
- puude alusel (vaimne puue, füüsiline puue)
- toetuse vajaduse alusel, näiteks täielik või osaline töönõustamine või puudub selle järele vajadus

Tööandjate turgu võib liigendada järgmiselt:

- ettevõtluse ala järgi
- ettevõtte suuruse järgi
- käitumise alusel, näiteks töötajate värbamise viisi järgi
- suhtumise alusel
- piirkondlikul või geograafilisel alusel

Kui agentuur on oma turu liigendanud, siis ta peab valime, missugustele sihtrühmadele keskenduda.

Millised turuosad agentuur valib, peaks olenema:

- erinevate kliendirühmade soovidest ja vajadustest
- agentuuri ressurssidest erinevate kliendirühmade vajaduste rahuldamiseks
- kliendirühmade suurusest või tähtsusest
- juurdepääsust kliendirühmadele võrgustiku abil

- teiste, kas konkureerivate või sarnaseid teenuseid pakkuvate organisatsioonide olemasolust, kes võivad mõnede kliendirühmade soove ja vajadusi rahuldada

## **Organisatsiooni positsioon turul**

Agentuuri positsioon tähendab tema kohta või reputatsiooni turul. Organisatsiooni koht turul määrab selle, kuidas turg organisatsiooni teenuseid väärtustab.

Organisatsiooni positsiooni määramiseks turul tuleb arvesse võtta:

- turu või turuosa moodustava sihtrühma soove ja vajadusi
- organisatsiooni võimet hõivata koht turul, mis on vastavuses turu soovide ja vajadustega

Turu soovid ja vajadused ja koht turul on tavaliselt multidimensionaalsed ja seotud niisuguste teguritega nagu kvaliteet, prestiiž, usaldatavus ja mugavus.

Toetatud töö agentuuri koht turul võiks olla järgmine:

*“Asjatundlik ja professionaalne tööbüroo, mille eesmärgiks on pakkuda kvaliteetset tööhõiveteenust töandjatele ja puuetega inimestele.”*

Kolm võtmesõna on “asjatundlik”, “professionaalne” ja “kvaliteetne”.

## **Turundusstrateegia**

Nüüd te teate, kes on teie kliendid ja kuidas nad teie asutusse suhtuvad. Missiooni deklaratsioonist ja kindlaksmääratud eesmärkidest lähtudes saate nüüd formuleerida oma turundusstrateegia.

Organisatsiooni turundusstrateegia peab olema:

- turule orienteeritud, st. et ta vastab turu vajadustele
- teostatav
- asjaolude muutumise korral kohandatav nii organisatsioonisiselt kui ka väljaspool seda
- kontrollitav ja hinnatav
- seotud eesmärkide saavutamisega

Turundusstrateegia väljatöötamisel tuleb arvestada organisatsiooni missiooni. Strateegiat on lihtsam ellu viia ja see on tõenäoliselt edukam, kui ta on kooskõlas organisatsiooni missiooniga. Strateegia tähendab seda, kuidas organisatsioon oma missiooni täidab. Strateegia peab hõlmama toodet (teenuseid), toote-edendamise taktikat, reklaami, avalikke suhteid ja individuaalset tööotsingut.

## **Suutlikkuse näitajad**

*Mis mõõdetud, see tehtud!*

Suutlikkuse näitajad on organisatsiooni saavutuste kvantitatiivsed ja kvalitatiivsed näitajad, mida pidevalt jälgitakse. Need näitavad, kui edukas organisatsioon on soovitud tulemuste ja eesmärkide saavutamisel. Need on näitajad, mille abil mõõdetakse, jälgitakse, hinnatakse ja parandatakse organisatsiooni suutlikkust. Suutlikkuse näitajate väljatöötamisel on oluline kirja panna programmi eesmärgid, mis keskenduvad soovitud tulemustele ja elanikkonnale, kellele programm on suunatud.

Mõned vihjed:

- Tehke kindlaks, kas eesmärgid keskenduvad klientide vajadustele ja soovitud tulemustele.
- Selgitage ja määratlege seosed soovitud tulemuste ja agentuuri väljundi vahel.
- Kasutage inimesi, kellel on oskusi rahuldavate indikaatorite väljatöötamiseks.
- Kindlustage, et kõige olulisemad suutlikkuse näitajad määrab ja kinnitab organisatsiooni juhataja.
- Edendage organisatsiooni kultuuri, mis rõhutab eesmärkide saavutamist, eneseanalüüsi ja osavõtlikkust.
- Kasutage suutlikkuse näitajaid igal tasandil asutuse juhtimisel ja planeerimisel.

Mõned näited toetatud töö agentuuri suutlikkuse näitajate kohta:

Kvantitatiivsed:

- kindlate töökohtade arv
- töökohtade kindlustamise maksumus
- tööstaaž
- palgatase
- töötatud tundide arv
- pakutud toetuse tase tundides ja tüüp
- toetuse maksumus
- teenust saavate inimeste arv

Kvalitatiivsed:

- individuaalne sobivus töökohale
- töövõtjale pakutavad soodustused ja tingimused
- integratsiooni tase
- töö roll ja staatus ühiskonnas
- võimalus isiklikuks arenguks
- tööga rahulolu
- klientide ekspluateerimise vältimine
- võimalus luua suhteid

## **Turundusplaani täitmine**

Nüüdseks te olete välja töötanud turundusstrateegia organisatsiooni eesmärkide saavutamiseks ja ette valmistanud suutlikkuse näitajad, et jälgida edusamme ja neid mõõta. Järgmiseks sammuks on turundusplaani täideviimine ja see tähendab tegutsemist. Turundusplaani juurde kuulub ka tegevusplan, mis formuleerib selgelt organisatsiooni ülesanded strateegia iga osa suhtes ja määrab, kes vastutab iga ülesande täitmise eest ning mis tähtjaks peab ülesanne täidetud või üle vaadatud olema.

Ehk lihtsustatult:

**Mida peab tegema?**

**Kes peab tegema?**

**Mis ajaks peab tehtud olema?**

## **Hindamine ja plaani ülevaatamine**

Turundusmeetmed võimaldavad organisatsioonil oma turgu efektiivselt teenindada ja oma eesmärgid saavutada. Kuid turundus ja eriti turundusplaan ei saa kunagi olla muutumatu, vaid see peab pidevalt arenema, nagu seda teevad turg ja keskkond. Seetõttu tuleb toetatud töö agentuuril jätkuvalt oma turundusplaan hinnata ja vajadusel teha nendes muudatusi.

Et hindamine oleks efektiivne, tuleb turundusplaanis nimetatud eesmärgid ka ajaliselt fikseerida. Ainult sel juhul saab edu või läbikukkumist objektiivselt mõõta ja hinnata.

Tulemusi tuleb võrrelda prognoosidega, et teha kindlaks iga strateegia edu või ebaedu. Vajadusel tuleb strateegiat muuta või kohandada.

## **5. peatükk**

### **Ühiskonna hoiakute muutmine**

#### **Arvamused**

Hoiakute kujunemisel millessegi või kellessegi on arvamustel väga suur roll. Tihti dikteerivad esimesed põgusad muljed selle, kuidas me näeme inimest või objekti. Ainult märkimisväärsed sündmused saavad arvamusi muuta, ja arvamus kas paremuse või halvemuse poole muutudes muutub ka hoiak.

Negatiivne hoiak uute ja võõraste asjade vastu kujutab endast normaalset inimlikku reaktsiooni ning võib võtta kaua aega, enne kui positiivsed kogemused ja uus informatsioon seda muudab.

Me puutume iga päev kokku olukordadega, kus teadmatus ja hirm tundmatu ees määravad, kuidas me neid olukordi hindame.

Teiste inimeste arvamuste ja hoiakute tõttu peavad puuetega inimesed tihti kannatama diskrimineerimist. See kehtib ka tööturul. Valed arvamused, mis tihti põhinevad vääradel arusaamadatel, müütidel ja oletustel puude olemuse kohta, viivad äärmiselt negatiivsete hoiakute tekkimiseni. Seesugused arvamused juurduvad ja neist on väga raske vabaneda. Neid on võimalik muuta ainult koolituse, positiivsete kogemuste ja integreerimise kaudu. Teinekord on teenindava sektori töötajad ise süüdi negatiivsete hoiakute tekkimises oma tegevuse ja eelarvamuste tõttu. Toetatud töö agentuur peaks seetõttu olema teadlik sellest, et tema töötajate käitumine mõjutab seda, kuidas teised inimesed puuetega inimesi näevad. Kui meil on terved väärtushinnangud ja me usume oma töösse ning inimestesse, kes me teenindame, siis näevad ja tunnevad seda ka meid ümbritsevad inimesed.

#### **Tööõhkkond**

Igas töökohas on oma eriline õhkkond sissejuurdunud arusaamade ja hoiakutega puuetega inimeste suhtes. Selle tundmine ja mõistmine võimaldab meil positiivseid hoiakuid ära kasutada ja negatiivseid muuta. Töökohad tuleb kohandada vastavalt inimeste eripäradele, kaasa arvatud puudega inimesed. Selle eesmärgi saavutamiseks on ajapikku võimalik koolituse ja positiivsete kogemuste kaudu. Toetatud töö valdkonnas töötavatel inimestel on ideaalne võimalus mõjutada positiivselt neid töökohti, millega nad oma töös kokku puutuvad. Kui me puuetega töötajaid ja toetatud töö kontseptsiooni tööandjatele tutvustame, siis peame tähelepanu pöörama selle majanduslikule väärtusele. Me peame rõhutama, et puudega inimese tööerakendamine on põhjendatud äriotsus.

## Keel ja terminoloogia

Puuetega inimestega või puuetega inimestest rääkimisel on oluline vältida solvavaid väljendeid, mis kinnitaksid tööandjate ja kaastöötajate negatiivseid arusaamu. Paljusid sõnu, mida puudega inimeste kirjeldamisel varem kasutati, praegusel ajal enam ei aktsepteerita. Mõnel juhul on need sõnad julmad ja teotavad, teistel juhtudel ebatäpsed, kuid peaaegu alati üleolevad ja inimest mitteväärtustavad. Näiteks võib tuua sõnad, nagu nõdrameelne, idiot, imbetsill, mahajäänud, lombakas, spastiline, nõrgamõistuslik ja alaarenenud. Kui varem oli mõne sellise sõna kasutamine aktsepteeritav, siis nüüd peetakse neid üldiselt alandavateks.

Puuetega inimestele viidates on tähtis asetada esikohale inimene, mitte tema puue. Umbisikulisi fraase, mis märgistavad või liigitavad inimesi gruppidesse ja rõhutavad stereotüüpe, tuleks iga hinna eest vältida.

Tööandjatega rääkides tuleb kohelda puudega inimesi samasuguse austuse ja väärikusega, nagu me ise seda tööotsijana ootaksime. Oluline on pöörduda inimese poole kasutades tema nime. Kasutage sama pöördumisviisi nagu teistegi puhul selles töökohas (kas Juhan või härra Sepp) ja ärge kunagi pöörduge inimese poole viisil, mis rõhutab tema puuet, näiteks “mees ratastoolis”.

Kui teised kasutavad alandavaid sõnu ja väljendeid, siis parandage neid otsekohe ja ajapikku õpivad need inimesed seeläbi kasutama rohkem aktsepteeritud termineid. Tihti kujutatakse puudega inimesi meedias viisil, mis kinnitab negatiivseid stereotüüpe. Näiteks vaimupuudega inimesi kujutatakse tihti lapsemeelsetena ning seeläbi kinnistatakse ühiskonnas eksisteerivaid ebatäpsed arusaamu.

Kui me kasutame mingit meedia vormi avalikeks suheteks või reklaamiks, siis peame olema kindlad, et meie sõnum on täpne ja puudega inimeste mainet tõstev ning näitab neid positiivses valguses.

## Hoiakute muutmine

Tegelikkuses on tööandjate negatiivseid hoiakuid kellegi või millegi suhtes võimatu vältida, sest hoiakud hakkavad kujunema kohe, kui midagi kogetakse. Kuid neid hoiakuid, mis ei ole tõesed, on võimalik muuta koolituse, informatsiooni ja positiivsete kogemuste abil.

Hoiak on mõte, arvamus, mis meil on enne tegutsemist, ja see juhib meie käitumist. Arvamused sugenevad meie kogemustest ja keskkonnast. Meie hoiakud kujunevad isiklike kogemuste kaudu. Näiteks mõjutab inimese käitumine seda, mida me temast arvame. Enne kui me nende inimeste üle hakkame kohut mõistma, kelle käitumine meile ei meeldi, peame püüdma mõista selle käitumise põhjusi, et vältida negatiivsete hoiakute juurdumist.

Hoiakute muutmisel on tähtis, et inimene ise tahaks oma hoiakuid muuta. Muutused saavad toimuda ainult juhul, kui on olemas tahe, võimalus ja võime muutuda, samuti muutusteks vajalikud oskused, informatsioon ja teadmised. Selleks, et muutusi läbi viia, peab töökoha atmosfäär olema positiivne. Tööandja, kellel on puudega inimeste suhtes negatiivne hoiak, saab neile ainult kinnitust, kui töökoha üldine atmosfäär on negatiivne. Positiivses keskkonnas on negatiivsete hoiakutega kaastöötajal vajadus muutusteks ning lihtsam on näha hüvesid, mis muutustega kaasnevad. Sama kehtib ka uute töötajate kohta.

Teadmatus ja hirm on võimsad jõud, mis tihti põhjustavad väärased hoiakuid. Teadlikkuse tõstmine võib kaasa aidata negatiivsete hoiakute tunnistamisele ja muutuste algatamisele.

Negatiivsed hoiakud on põhiliselt destruktiivsed ja teotavad võrdsuse ja inimväärikuse põhimõtteid. Ükski töökoht ei toimi efektiivselt ja harmooniliselt pikka aega, kui ülekaalus on negatiivsed hoiakud ning töötajad on üldiselt õnnetud, meeletu ja võimalik, et ka mitteproduktiivsed.



Puudega inimese jaoks on kaastöötaja positiivne hoiak seotud ilmsete hüvedega: harmooniline töökeskkond, uhkuse- ja heaolutunne, diskrimineerimise lõppemine ja võimalus arendada oma sotsiaalseid oskusi usaldavas ja austavas keskkonnas.

Ka kaastöötajatele toob see kaasa märkimisväärseid hüvesid: rahulikum töökeskkond ja rohkem töökaid käsi, et töö saaks kiiresti ja korralikult tehtud. Andes puudega inimesele võimaluse omandada erinevaid elukogemusi ja anda oma väärtuslik panus, aitame sellega tõsta tema elukvaliteeti. Kaastöötajad võivad avastada, et inimese käitumine paraneb, kui teda koheldakse heatahtlikult ja lugupidavalt.

## **Korporatiivne turundus**

Üks kõige praktilisemaid strateegiaid toetatud töö agentuuri jaoks positiivsete muudatuste elluviimiseks ärikeskkonnas, on korporatiivse turundusprogrammi sisseviimine. Ma mõtlen selle all agentuuri püüdu turundustegevuse kaudu tõsta üldist teadlikkust puude olemusest, et suurendada puudega inimeste osalemist igapäevastes tegevustes. Töövõimalused suurenevad, kui tööandjad ja muud ühiskonna liikmed õpivad puudega inimesi tunnustama kui võrdseid kodanikke. Puudega inimeste arv igas riigis on märkimisväärne. Täpset arvu on raske välja arvestada definitsioonide erinevuste ja ebatäpsete andmete tõttu. Kuid European Disability Forum'i andmetel on Euroopa Liidu riikides 37 miljonit puudega inimest, mis moodustab 10% kogu elanikkonnast. Kui vaadelda seda protsenti suhtes kogu maailma elanike arvuga, mis ÜRO andmetel on just jõudnud 6 miljardini, siis võib oletada, et puudega inimeste arv maailmas küündib 60 miljonini. Äriühendustel tuleb tunnustada selle suure inimhulga potentsiaali nii ressursina kui nende ettevõtete võimalike klientidena. Puudega inimeste töölevõtmine oma ettevõttesse või organisatsiooni aitab juhtivatel ametikohtadel olevatel inimestel mõista asjaolusid, mis mõjutavad puudega inimeste elu ning seeläbi suureneb nende võime rahuldada oma puudega klientide vajadusi.

Korporatiivse turunduse abil saab juhtida äriühenduste tähelepanu nendele teemadele, tõeses sellega toetatud töö agentuuride mainet ja suurendades puudega töötajate võimalusi. Mõned näited korporatiivse turunduse strateegiatest:

- Andke tööandjatele nõu, kuidas tõsta oma tulu puuetega klientide parema teenindamise kaudu.
- Võtke juhatusse prominentseid äriinimesi.
- Võtke aktiivselt osa tööandjate ühenduste, näiteks Kaubandus- ja Tööstuskoja tööst.
- Trükkige ja jaotage kõrgekvaliteedilist, agentuuri mainet tõstvat reklaammaterjali.
- Tutvustage ennast äriühendustele mõeldud seminaridel ja konverentsidel.
- Otsige toetajaid ja nõuandjaid ettevõtjate ja tippjuhtide hulgast.
- Tutvustage edukaid tööle paigutamise juhtumeid elektroonilises ja trükipressis.
- Avaldage artikleid teaduslikes ja ettevõtlusalastes ajakirjades.
- Korraldage üritusi, kus ärimehed saaksid kohtuda puudega inimestega silmast silma.
- Arendage koostööd võimsate tööandjate ja erasektori tööbüroodega.

## **6. peatükk**

### **Töötaja**

#### **Teenuse reklaamimine töötajatele ja perekondadele**

Paljudele puuetega inimestele on töötamine avatud tööturul kõrvuti tervete inimestega väga põnevaks kogemuseks. Kuid mõnede jaoks on see hirmutav ja heidutav väljavaade. Toetatud töö agentuurid peavad potentsiaalsetele töötajatele, nende perekondadele ja teistele lähedastele selgeks tegema, millised on toetatud tööerakendamise kaasnevad hüved. Kaitstud töökohast või

koolist avatud tööturule siirdumine on suur samm ja seepärast ei tohiks alahinnata, millist traumat ja ärevust see võib inimesele põhjustada.

Töötaja kui teie põhiklient ei näe toetatud tööd kui omaette eesmärki, vaid kui oma soovide ja vajaduste rahuldamise ja võibolla ka eneseületamise vahendit. Kui me tahame toetatud töö ideed puuetega inimestele ja nende peredele “müüa”, siis me peame võtma aega iga töötaja olukorra uurimiseks, tema vajaduste kindlakstegemiseks ja selgitamiseks, kuidas toetatud töö talle kasuks tuleb. Mõned tavalised põhjused, miks puuetega inimesed toetatud töö kasuks võivad otsustada, kuigi igal töötajal on nende kõrval ka omad põhjused:

- suurem sissetulek ja sellega kaasnev võimalus tooteid ja teenuseid osta
- kõrgem staatus perekonnas ja/või ühiskonnas
- tahe anda oma panus
- kontroll oma elu üle
- iseseisvus
- kindlustunne
- endast lugupidamine
- võimalus kasutada ja omandada uusi oskusi
- suhete loomine teiste inimestega
- suhtlemine
- isiklik rahulolu
- oma võimete näitamine
- päeva veetmine mõtestatult
- kindla korra loomine elus

Kui töötaja on sügava vaimupuudega, siis tuleb arvestada ka tema perekonna või teiste lähedaste vajadustega. Perekonna vajadused võivad erineda või olla isegi vastuolus töötaja vajadustega: näiteks võib töötajal olla tugev soov saada iseseisvaks ja otsusekindlaks, kuid vanem või ekspluateerija võib pidada tähtsamaks pikaajalist kindlustunnet ja ekspluateerimisest vaba elu.

Seetõttu on oluline igale osapoolle näidata, et toetatud tööga kaasnevad hüved nende kõigi jaoks ja kuigi mõned riskid võivad ette tulla, on need minimaalsed tänu pakutavale toetusele. Agentuuri personal peaks looma lähedasi töösuhteid inimestega, kellel on juba varasem usaldatav suhe töötaja või tema perekonnaga. Nende hulka võivad kuuluda õpetajad, hooldajad ja juhendajad kaitstud töö keskusest või rühmakodust, toetajad ja sõbrad. Koos perekonnaga võivad need inimesed mõjutada puudega inimese otsuseid toetatud töö ja muude asjade suhtes. Nad on samuti vajalikud töötaja toetamiseks ja julgustamiseks siis, kui töökoht avatud tööturul on juba kindlustatud. Kui reklaamime toetatud tööd võimalikele töötajatele, tuleb asjale kasuks, kui me töötaja lähedasi informeerime ja koolitame. Kui neid sellest protsessist välja jätta, siis võivad nad parimal juhul keelduda töötajat toetamast, halvimal aga saboteerida meie püüdlusi. Pidage meeles, et mitte kõik inimesed ei pea toetatud töö puuetega inimesele parimaks võimaluseks. Isegi positiivselt meelestatud teenindava sektori töötajaid tuleb vahel veenda, milliseid hüvesid toetatud töö nende klientidele kaasa toob.

Parim viis toetatud töö kontseptsiooni reklaamimiseks võimalikele töötajatele on kasutada näidetena edukaid juhtumeid. Kirjaliku materjali ettevalmistamise ja audiovisuaalse materjali esitamisel seminaridel kasutage inimeste abi, kellel on positiivne kogemus toetatud tööst.

- Tööerakendunud võivad tõsta esile neid positiivseid muutusi, mis toetatud töö nende elukvaliteedis on esile kutsunud.
- Vanemad võivad rääkida teistele vanematele, kuidas nad oma hirmudest ja ärevusest võitu said.

- Töötajad võivad kirjeldada oma kogemusi toetatud tööga ja seda, kuidas see on mõjutanud nende arvamusi ja hoiakuid.

On rohkesti strateegiaid, mida toetatud töö agentuurid võivad kasutada, et tõsta ühiskonna teadlikkust ja informeerida võimalikke töötajaid ja nende perekondi toetatud töö eelistest. Tuleb mees pidada, et toetatud töö tähendab neile puuetega inimestele, kes soovivad töötada avatud tööturul, võimaluse andmist ja et igal inimesel on õigus valida variant, mis talle kõige rohkem sobib. Siinkohal mõned strateegiad:

- Individuaalsed kohtumised võimalike töötajatega, vajadusel nende perekondade ja teiste lähedastega.
- Edukate juhtumite avaldamine kohalikus pressis.
- Näidake pilte ja/või videot puuetega inimeste töötamisest avatud tööturul avalikes kohtades, nagu kaubamajad, spordikeskused, pangad jne.
- Korraldage seminare koolidele, kolledžitele ja kaitstud töö keskustele.
- Osalege tavakoolis või erikoolis õppivate puuetega õpilaste tuleviku planeerimises.
- Julgustage puudega töötajaid osalema tööpraktika programmides.
- Jaotage võimalikele töötajatele ja nende perekondadele kirjalikku informatsiooni toetatud töö kohta.
- Hoolitsege selle eest, et rehabilitatsiooniga tegelejad ja tervishoiutöötajad tunneksid ja mõistaksid toetatud töö olemust.
- Külstage asutusi, rääkige personali, klientide ja vanematega ning looge tugevad töösuhted kõigi asjaosalistega.

## **Töötaja tundmaõppimine**

Töökoha sobivuse ja eduka tööerakendumise vahel on otsene side. Kui tahame leida sobivat töökohta igale töötajale, siis peame varuma aega töötaja tundmaõppimiseks. Töötaja tundmine on äärmiselt oluline, kui me tahame rõhutada töötaja tugevaid, mitte ainult nõrku külgi. Minevikus keskenduti tihti üksnes puudele, piirangutele, võimalikele probleemidele ja negatiivsetele asjaoludele. Me peame oma tähelepanu suunama rohkem positiivsetele teguritele, et neid seejärel tutvustada võimalikele töötajatele.

Igal inimesel, ka sügava puudega inimesel, on oma oskused, anded ja omadused, mis on töötajale majandusliku väärtusega. Samuti on kõigil oma unikaalne käitumismaneer, kombed ja püüdlused.

Töötajad värbavad tavaliselt inimesi, kes võiksid nende arust suurendada asutuse tulusid või olla muul viisil kasulikud, kuid nad värbavad ka inimesi, kes neile meeldivad ja kes nende meelest võiksid sobida asutuse keskkonda. Uute töötajate värbamisel ei ole kutseoskused töötajate jaoks tihti kõige olulisemaks kriteeriumiks. Isiklike omadusi, nagu ausus, lojaalsus ja hea suhtumine, hinnatakse tihti kõrgemalt.

Sellepärast peame võtma aega iga töötaja oskuste ja isikuomaduste kindlakstegemiseks ja kirjapanemiseks, et luua täpne ja igakülgne portree töötajast.

Informatsiooni kogumiseks võib kasutada mitmeid allikaid. Koguda tuleb vaid sellist informatsiooni, mis on sellele inimesele töökoha kindlustamiseks ja säilitamiseks vajalik.

Informatsiooni allikad on järgmised:

- varasem või praegune tasuline töökoht
- tööpraktika kohad ja palgata töö
- vabatahtlik ja ühiskondlik töö
- üldiste teenuste kasutamine, nagu poed, pangad, postkontorid jne
- kutsekoolitus ja väljaõpe

- kool
- igapäevased kodutööd ja koristamine
- sotsiaalsed ja vaba aja tegevused
- huvitegevus

Ei tohi unustada ka tööotsija iseloomujooni ja omadusi, kuna need on tööandjale tihti tähtsamad kui kogemused ja akadeemiline kvalifikatsioon. Alljärgnevalt loetelu võimalikest iseloomujoontest ja omadustest, millest võib abi olla.

### Tööotsija iseloomujooned ja omadused

Abivalmis	Kohanemisvõimeline	Pühendunud
Analüütiline	Kujutlusvõimeline	Püsiv
Andunud	Lojaalne	Selgepilguline
Arukas	Loominguline	Suhtlev
Aus	Mitmekülgne	Sõbralik
Efektivne	Motiveeritud	Taiplik
Entusiastlik	Otskohene	Teenistusvalmis
Hooliv	Otsusekindel	Tugev
Humoorikas	Paindlik	Täpne
Intellektuaalne	Produktiivne	Töökas
Julge	Põhjalik	Usaldusväärne
		Vastutustundeline

Tööotsija oskuste, annete ja omaduste kirjapanemise kõrval on oluline arvesse võtta ka muid tegureid, mis mõjutavad töökoha ja tööotsija vastastikust sobivust.

Me peame teadma:

- Mis motiveerib või ei motiveeri tööotsijat?
- Kuidas tööotsija reageerib niisugustele keskkonna stiimulitele nagu müra, tolm, mustus, palavus, külm jne?
- Kas ta eelistab töötada üksinda või suures grupis?
- Kas tuleb arvestada meditsiiniliste asjaoludega, nagu astma, epilepsia, allergia jne?
- Kas on tegemist käitumisprobleemidega?
- Kas tööotsija soovib töötada väljas või sees?
- Kas tööotsija saab teistega kergesti tuttavaks?
- Kas tuleb tegelda transpordiküsimusega?
- Millist toetust saab tööotsija oma lähedastelt?

Parim viis kellegi tundmaõppimiseks on temaga koos aega veeta. Ühekordne ametlik kohtumine ei ole selleks aga piisav. Tööotsija tundmaõppimine nõuab aega ja kannatlikkust ning selleks, et ta ennast meile avaks ja oma tundeid meiega jagaks, tuleb meil ära teenida tema usaldus ja lugupidamine. Meil tuleb tööotsijaga ohutus keskkonnas, näiteks kohvikus, meeldivalt aega veeta ja saavutada kindel, usaldusel ja austusel põhinev sõprussuhe.

Lisaks vestlustele tööotsija ja tema perekonnaga saab väärtuslikku teavet ja järgmistest allikatest:

- sõbrad ja teised lähedased
- õpetajad

- kooliraportid ja tööpraktika raportid
- eelmised tööandjad
- teised teenusepakkujad, näiteks kaitstud töö keskus
- tervishoiu- ja sotsiaalsfääri töötajad

NB! Koguge ainult niisugust teavet, mis on seotud teie ülesandega – leida töökoht, mis vastab tööotsija huvidele ja püüdlustele.

## **7. peatükk**

### **Tööandja**

Toetatud töö agentuurid keskenduvad tavaliselt oma põhiklientide – puuetega töötajate ja töövõtjate vajaduste rahuldamisele. Tihti unustatakse, et tööandja vajaduste rahuldamine on sama oluline, sest ilma ärimaailma koostööta ei ole võimalik töötajate jaoks positiivset lahendust leida. Me ei unusta seda väga olulist kliendirühma mitte sellepärast, et ei mõista nende rolli toetatud töös, vaid sellepärast, et tunneme end tööandjatega suheldes tihti ebamugavalt.

Iga toetatud töö agentuuri põhieesmärk on puuetega töötajatele tasustatud töökohtade otsimine ja kindlustamine avatud tööturul. Miks siis agentuuri töötajad tunnevad hirmu, kui neil tuleb tööandjalt töökohti küsida? Tööandja on ju meiega sarnane ja enamjaolt ka mõistlik inimene, kes on valmis kuulama meie juttu toetatud töö kasuteguritest. Võib-olla kardame seda ülesannet sellepärast, et ei tunne ärimaailma ning arvame, et tööandjad suhtuvad puuetega inimeste tööerakendamisesse negatiivselt? Kuid selleks, et puuetega inimese tööerakendamine oleks edukas, tuleb ärimaailma tunda ja mõista. Ilma selleta ei oska me töötajate ja tööandjate vajadusi näha ja rahuldada. Kindlust annab teadmine, et paljudes riikides läbi viidud uuringud on näidanud, et tööandjad on puuetega inimeste tööerakendamisest huvitatud ning on avatud toetatud töö agentuuride ettepanekutele. Näiteks hiljutine uurimus Soomes tõestas, et enamik tööandjaid selles riigis on puuetega inimeste tööerakendamise suhtes avatud ning soovivad saada rohkem informatsiooni toetatud töö kohta.

(Hiila 1997)

### **Mis tööandjale mõjub?**

Tööandja tõeliseks mõistmiseks on vaja, et me asetaksime ennast tema olukorda ning mõtleksime, milleks on äri talle vajalik ning mis põhjusel ta võtaks tööle puudega inimese. Kas sellepärast, et ta tahab näida “hea samaarlasena”, kes tahab aidata ebasoodsas olukorras olevat inimest? Kas tema äri eesmärk on kaasa aidata hooliva ühiskonna ülesehitamisele, kus kõigil kodanikel on võrdsed võimalused?

Ärimehed ja –naised võivad meie ideaalid heaks kiita. Kuid peamiseks põhjuseks, miks nad tegelevad äri või töötavad ärimaailmas kõrgel kohal, on ettevõtte huvide kaitsmine ja kasumi saamine kas endale või aktsionäridele. Töötajate värbamine on strateegia, mille abil nad suurendavad oma tulusid ja lahendavad probleeme. Mõned tööandjad värbavad ebasoodsas olukorras töötajaid näiteks seaduste sunnil või selleks, et tõsta oma mainet avalikkuse ees. Kuid enamjaolt värvatakse töötajaid siis, kui selles nähakse ettevõttele mõõdetavat kasu ning kui see lisab ettevõttele väärtust. See ei tähenda, et tööandja ei pea arvestama iga töötajaga erivajadustega. Paljudel juhtudel vajavad puuetega inimesed kas natuke pikemat aega töö õppimiseks või töökoha kohandamist ja erivarustust. Tööandja peab olema veendunud, et puudega inimese tööerakendamisega kaasnev tulu õigustab tehtavat investeeringut.

## Mida me peame müüma?

Üldiselt on teada, et ostjat mõjutavad kauba või teenuse ostmisel nii emotsionaalsed kui ka ratsionaalsed tegurid. Iga uue töötaja värbamine on otsus, mida tööandja peab suutma põhjendada nii endale kui ka teistele. See ei tähenda, et emotsionaalsed tegurid pole olulised, vastupidi, tihti on need kõige määravamad, kuid seda ainult koos mõistliku põhjendusega. Näiteks ostab tööandja toodet või teenust või antud juhul värbab tööle puudega inimese palju parema meelega siis, kui inimene talle meeldib ja ta teda usaldab. Neil, kes otseselt klientidega kokku puutuvad, on otsustele suur mõju. Kui toetatud tööd reklaamides ei tohi me kunagi toetuda ainult emotsionaalsetele teguritele. Me peame suutma tööandjale näidata, et puuetega inimeste töölerakendamine on mõistlik äriotsus ja et puudega töötajal on majanduslik väärtus ning ta suudab anda oma panuse ettevõttesse.

Kui me pöörame põhitähelepanu töötajate mõõdetavatele väärtustele, siis värvatakse töötajate tööle tänu tema omadustele ja kui töökoht vastab töötajate võimetele, siis jääb tööandja tulemusega rahule. Pidage meeles, et tööandja otsib oma ettevõttele sobivaid töötajaid. Meie ülesanne on aidata tal värvata töötajaid, kes suudavad pakutava tööga hakkama saada. Millised võivad siis olla need mõõdetavad tulud tööandjale, mis kaasnevad puudega inimeste töölerakendamisega? Seda küsitakse minult tihti. Siin mõned näited:

- tasuta personaalne ja professionaalne teenus
- kindel, usaldusväärne ja produktiivne töötaja (seda kinnitavad mitmed rahvusvahelised uuringud)
- töötaja ja tööandja jaoks välja töötatud koolitus- ja toetusprogramm
- pikaajaline toetus agentuurilt
- töökohale kandidaatide leidmine ja eelsõelumine
- tasuta töölerakendamise teenus
- konsultatsioonid töökoha kohandamise ja erivarustuse osas
- kaastöötajate ning juhendaja koolitamine ja toetamine
- tööjuhendite ettevalmistamine
- mitmekülgne töö analüüs
- personali paranenud moraal
- maine tõus avalikkuse silmis
- rohkem teadmisi puuetest, mis aitab kaasa paremate teenuste väljaarendamisele
- finantssoodustuse kasutamine (juhul, kui neid on)

Rõhutage, et agentuur pakub tööandjaile koolitust ja toetust, ja seda tavaliselt tasuta. Sellist teenust neile uute töötajate puhul üldiselt ei pakuta.

Rõhuasetus tööandjate kohusetundele ja nende heategevusliku hoiaku ergutamise puuetega inimeste töölerakendamise suhtes võib meile lähiperspektiivis mõned töökohad võita. Kuid see jääb tõenäoliselt lühiajaliseks, kui tööandja satub vastamisi majandusliku reaalsuse ja ebaproduktiivse töötajaga.

Tööandjad püüavad oma vajadusi rahuldada töötajate värbamise kaudu. Meil tuleb need vajadused ära tunda ja tööandjatele näidata, kuidas me saame neid usaldusväärsete ja produktiivsete töötajate leidmisel aidata. Põhjendage töötajate väärtuslikkust töötajana. Kui otsus võtta tööle puudega inimene annab tööandjale ka hea enesetunde ning tõstab ettevõtte mainet ühiskonnas, siis on see lisaväärtuseks.

## Räägi nende keeles!

Igas ettevõttes on oma professionaalne sõnavara ehk sisemine kõnepruuk. Seda kõnepruuki mõistavad ja kasutavad ainult selle ettevõttega tihedalt seotud inimesed. Kas teid on kunagi arvuti ostmisel mõni imelapsest müügimees “baitide ja bittide” jutuga täielikku segadusse ajanud?

Ka teenindussektor ei erine teistest. Meil on ulatuslik toetatud töö alane sõnavara ja me kasutame seda rohkem kui vaja oleks, eriti suhtlemisel tööandjatega, mõisted nagu intellektuaalne ja arengupuue, tööturu programmid, ülesande analüüs, huvirühmad jne. Me ise mõistame, millest me räägime, enamik tööandjaid ei pruugi mõista. Ükskord ma seletasin ühele potentsiaalsele tööandjale, et tööotsijal on kerge intellektuaalne puue. Ta küsis seepeale: “Kas mu teised töötajad ka nakatuvad?” Kuigi see oli päris lõbus, ja tol hetkel ajas naerma, näitas see selgelt, milline negatiivne mõju võib kõnepruugil olla suhtlemise seisukohalt.

Ka “toetatud töö” mõistel on eri riikides erinev tähendus ning tööandjad ei pruugi seda meiega ühtemoodi mõista. Probleem tekib siis, kui tööandjad arvavad selle mõiste taga peituvat rahalist toetust ning pettuvad, avastades, et see nii ei ole,...

Selleks, et tööandjatega tulemuslikult suhelda, peame olema teadlikud oma erialasest sõnavarast ning kasutama seda ainult kolleegidega suheldes. Rääkige tööandjatega lihtsas keeles, mida nad mõistavad ja kui osutub vajalikuks kasutada erialast kõnepruuki, tuleb see segaduse vältimiseks hoolikalt ära seletada.

## Tööturu uurimine

Toetatud töö agentuurid töötavad avatud tööturul ja selleks, et edukalt töökohti leida, eriti varjatud tööturul, peavad nad ennast hästi tundma. Peale selle peavad nad tundma ja mõistma kõiki teisi asjaosalisi: kliente (tööotsijaid ja tööandjaid), konkurente, ühinguid jne. Nad peavad mõistma valitsuse rolli ja seda, kuidas seadused ja poliitika tööturgu mõjutavad. Nad peavad teadma, kuidas majanduse trendid, hooajalised ja kultuurilised tegurid mõjutavad tööturu pakkumisi ja nõudlust. Agentuuridel tuleb nendest teguritest koostada mitmekülgne andmebaas ning tagada oma personalile teabe täpsus, ajakohasus ja kättesaadavus.

Toetatud töö agentuurid peavad kindlaks tegema:

- oma piirkonna tööandjad
- tööandjate värbamisviisid
- ametiühingute rolli ja sealsed võtmeisikud
- hooajalised tegurid
- majanduse trendid
- konkurendid
- ettevõtluse trendid
- piirkonna arenguplaanid (uued kaubanduskeskused, haiglad, turismiasutused)
- töötuse taseme ja töötuse lühi- ja pikaajalise prognoosi
- tööturuprogrammid ja valitsuse poolt pakutavad stiimulid (toetused tööandjale, kutsealane väljaõpe, õppeaeg, maksusoodustused jne)
- tööturgu reguleeriv seadustik
- seadused, mis käsitlevad puudega inimesi

Asjakohast informatsiooni saab ajalehtedest, ajakirjadest, televisioonist, internetist, reklaamidest, ettevõtete raportitest, reklaammaterjalidest, seadustest, eeskirjadest ja raportitest, endistelt ja praegustelt tööandjatelt, seminaridelt jne.

## Potentsiaalse tööandja uurimine

Lisaks tööturu üldisele uuringule on vaja koguda täpset informatsiooni piirkonna olulisemate tööandjate kohta. See informatsioon peaks sisaldama järgmist:

- äritegevuse liik
- tooted ja teenused
- personali suurus
- kaadri volavus
- võimalike töökohtade iseloom
- palgad ja töötingimused
- juurdepääs ühistranspordiga
- hooajalised tegurid
- värbamisviisid
- ettevõtte võtmeisikud ja otsustajad
- ühingu roll ettevõttes ja personali jaoks
- tulevikuplaanid (toodangu kasv või vähenemine)
- oodatavad muudatused ettevõttes
- ettevõtte kõnepruuk

Infoallikad on üldjuhul samad, mis üldise tööturu puhul. Võimalik on ka ettevõtte külastamine ja praeguste või endiste töötajate, ühingu esindajate või konkurentidega vestlemine. Ka agentuuri oma töötajad võivad üksteisele anda vajalikku teavet tööandjate kohta. Kui vajalik info on koos, tuleb see koondada kas manuaalsesse või arvuti andmebaasi. Sel viisil on kogu info agentuuri personalile kättesaadav. Kui info on kord andmebaasi koondatud, tuleb seda võimalikult sagedasti täiendada, et kõik detailid oleksid ajakohased.

## Tööandjate otsimine/leidmine

Tööandjate otsimisel tuleb silmas pidada mitmeid tegureid. Tihti arutletakse selle üle, kas puuetega inimeste töölerakendamise seisukohalt on väiksemad firmad paremad või halvemad kui suured ja keskmised firmad ning kas tuleks eelistada riiklikku või erasektorit. Raske on siinkohal konkreetset nõu anda, eriti tänases majanduskliimas. Oli aeg, kui töötamine riiklikus sektoris või suures erafirmas tähendas pikaajalist tööd ja stabiilsust. Kahjuks on olukord paljudes riikides muutunud, kuigi suured firmad on siiani tõenäoliselt väikestest stabiilsemad. Teine positiivne tegur, mis räägib suurte tööandjate ja riigiasutuste kasuks, on see, et neis tuntakse suuremat survet võrdsete töövõimaluste pakkumise poliitika järgimiseks. Suured tööandjad, eriti need, kes tegelevad tootmise või töötlemisega, pakuvad tõenäoliselt rohkem madala või keskmise kvalifikatsiooniga töid, mis sobivad vaimupuuetega inimestele. Üks suur puudus riigiasutuste ja suurte tööandjate puhul on see, et läbirääkimised nendega võtavad väga kaua aega. Puudega inimese töölerakendamine või osutuda hiiglaslikuks ettevõtmiseks, millega kaasnevad lõputud koosolekus ja kõrgete ametiisikute sekkumine. Samuti võib see tähendada tööd organisatsiooni kultuuriga, mis suurtes firmades väikestega võrreldes oluliselt erineb. Kuid enamikul juhtudel saavad meie jõupingutused hiljem tasutud ja algstaadiumis tehtud suure töö tulemuseks võivad olla mitmed uued töökohad puuetega inimestele. Töökohtade leidmine väikestes firmades on tihti palju lihtsam. Agentuuri personal saab kohe pidada läbirääkimisi otsustajaga, tavaliselt firma omanikuga, ning kasutada oma veenmisoskusi töökoha kindlustamiseks. Tihti on uuel töötajal väikeses kollektiivis kergem kohaneda kui suures. Samas on väikesed ettevõtted palju tundlikumad turumuutuste suhtes ja pikaajaline stabiilsus on küsitav. Väikesed firmad vajavad



sageli kõrgelt kvalifitseeritud ja mitmekülgseid töötajaid ja see võib olla probleemiks puudega, eriti vaimupuudega inimestele.

## **8. peatükk**

### **Turundusmaterjalid ja –vahendid**

#### **Miks me vajame reklaammaterjale?**

Toetatud töö pakub koolitust ja töbörsi teenuseid puuetega töötajaile ja tööandjaile. Seoses sellega tuleb oma tootekompleksi (kaubad, teenused ja ideed) reklaamides pöörata tähelepanu mitmele asjaolule. Teenused koosnevad põhiliselt rahas mittemõõdetavatest teguritest. On küll tõsi, et te reklaamite võimalikele tööandjatele reaalselt toodet – töötajat, kuid tegelikult müüte “tootekompleksi”, mis rahuldab tööandja vajadused produktiivse, kindla ja usaldusväärse töötaja järele. See “tootekompleks” koosneb töötajast koos tema oskuste ja omadustega ning agentuuri poolt pakutavatest toetavatest teenustest. Tööandjal ei ole sellist tootekompleksi kuigi lihtne hinnata, nagu see oleks auto või masina puhul, mida nad saavad näha, katsuda või proovida. Seetõttu on toetatud töö reklaamimisel oluline ära märkida kõik reaalsed ja mõõdetavad asjaolud, mis toetavad meie väidet, et agentuuri koolituse ja toetuse abiga suudab puudega inimene edukalt rahuldada tööandja vajaduse kindla, usaldusväärse ja produktiivse töötaja järele. Seesugusteks reaalseks toetusmaterjalideks on näiteks brošüürid, infolehed, ajaleheartiklite koopiad, fotod, videod ja teiste rahulolevate tööandjate soovituskirjad. Sellised materjalid pakuvad reaalseid ja mõõdetavaid tõendeid positiivsetest kogemustest, mida me saame kasutada tööandjatega suheldes.

#### **Mõjusate reklaammaterjalide valimine**

Kallid, kõrgekvaliteedilised reklaammaterjalid on tihti toetatud töö agentuuri jaoks kättesaamatud, kuna ressursid on piiratud. Me peame valmistama ette ja kasutama materjale, mis on mõjusad ja aitavad meil oma eesmärged saavutada. Turundus pakub organisatsioonidele ohtralt meetodeid ja abivahendeid, mida need saavad kasutada oma sõnumi edastamiseks olemasolevatele ja võimalikele klientidele. Selleks võib kasutada esemeid, nagu võtmehoidjad, pastapliiatsid, kalendrid, märkmikud, pudeliavajad, lauakatted, golfipallid jne, - nimekiri on lõputu. Seesugused tooted mõjutavad toetatud töö edukust vähe või üldse mitte. Kõige mõjusamad on tavaliselt need tooted, mille tootmine maksab vähe või üldse mitte, näiteks tööandjate soovituskirjad, töötajate CV-d, fotod töötajatest ja töötajatest, koopiad ajaleheartiklitest ja pressiteadetest. Nende odavate võimaluste kõrval on kõige efektiivsemaks vahendiks hästi koostatud brošüür või infoleht.

#### **Brošüürid**

Toetatud töö kontseptsiooni reklaamimisel, töökohtade hankimisel ja töötajate aitamisel vabadele töökohtadele kandideerimisel, on oluline jätta endas tööandjale mõningane informatsioon. Kõige professionaalsem viis selleks on anda tööandjale brošüür, kus on lühidalt kirjas kogu tööandjale vajalik teave. Teinekord on toetatud töö agentuuril raske leida raha värviliste, läikivate, paljude piltidega brošüüride trükkimiseks. Kuid head brošüüri on võimalik teha ka palju lihtsamate ja odavamate vahenditega, näiteks arvuti printeriga. Brošüür mõjutab tööandja suhtumist agentuuri, ja kui te tahate endast jätta head ja professionaalset muljet, siis peab see kajastuma ka brošüüris.

Reklaambrošüür ei tohiks olla ülesehituselt liiga keeruline ja külvata tööandja üle suure hulga mittevajaliku infoga. See peaks olema pigem lühike, selge ja kokkuvõtlik ning sisaldama tööandja jaoks olulisi andmeid.

Tööandja aeg ja huvi on piiratud ja kui brošüür on liiga mahukas, siis jääb see temast lugemata ning reklaamtrükisele kulutatud raha on lihtsalt raisatud. Piirduge ainult selle infoga, mis on eesmärgi saavutamiseks olulisim.

Brošüür peaks:

- tutvustama organisatsiooni
- selgitama organisatsiooni eesmärke
- loetlema pakutavaid teenuseid
- näitama ära, milline on tööandja tulu koostööst
- sisaldama fotosid ja tööandjate soovituskirju

## **Infoleht**

Lisaks brošüürile või selle asemel on võimalik infot edastada spetsiaalsele turuosale mõeldud üheleheküljelise infolehe kaudu. Infolehti võib kasutada selleks, et esile tõsta mõnede töötajate edu oma tööpostil ning edastada tööandjale tema ettevõttele asjakohast teavet. Infolehe koostamisel võib võtta aluseks niisugused turuosad nagu jaemüük, tööstus, kohalik omavalitsus, personaalsed teenused, turism, põllumajandus, metsandus jne. või siis ametipostid, nagu kontoritööline, arvutioperaator, aednik, köögitööline, ettekandja, müüja abiline, tehasetööline jne. infolehtede arv ja sisu sõltub sellest, millise tööturu osaga toetatud töö agentuur on seotud ja missugused on tema sihtrühmad.

Infolehe koostamisel ja trükkimisel tuleb järgida samu põhimõtteid, mis brošüürigi puhul. Oluline on, et see oleks sihtrühmale huvitav ja ligitõmbav. Infoleht peab keskenduma puuetega inimeste positiivsele panusele oma töökohas, kirjeldama edukaid tööerakendumise näiteid ja esitama tööandjate hinnanguid. Infolehes võib käsitleda ka tööandjatele muret põhjustavaid teemasid, nagu tootlikkuse, turvalisus ja klientide rahulolu

## **Tööandjate soovituskirjad**

Rahulolevad tööandjad on iga toetatud töö programmi suurimaks varanduseks. Õnnelikud tööandjad reklaamivad toetatud tööd oma perekonnale, sõpradele, äripartneritele ja loomulikult võtavad nad ka tulevikus puuetega inimesi kergemini tööle. Nende soovitusel lisavad puuetega inimestele ja agentuurile usaldusväärset teiste tööandjate silmis ning vähendavad nende kahtlusi. Rahuloleva tööandja soovitusel kasutamine on mõistlik turundusstrateegia.

Esiteks tuleb välja selgitada, kas rahulolev tööandja soovib teiega koostööd teha ning oma kogemusi toetatud töö vallas teistega jagada. Firma blanketile kirjutatud ja juhataja allkirjastatud soovituskirja võib kasutada mitmeti. Selle võib lisada fotoportfelli ja kasutada esitluste läbiviimisel potentsiaalsetele tööandjatele. Tsitaate soovituskirjast võib kasutada brošüürides, ajaleheartiklites ja muudes reklaammaterjalides. Soovituskirjade koopiaid võib näidata teistele tööandjatele ning tutvustada üritustel. Soovituskirju võib ka raamida ja agentuuri seinale panna, et sellega nii personalile kui klientidele programmi edukust meelde tuletada.

## **Kaks näitlikku tööandja soovituskirja:**

3. juuli 1999

## Jaypak Kartongid

Bizlink  
Postkast 284  
Joondalup,  
WA 6027

Aaron on töötanud meie tehases töölisena alates 1997. aasta märtsikuust ning ta on töökas ja hoolas tööline.

Ta on usaldusväärne meeskonna liige, kes annab oma igapäevase panuse Jaypak-i toodangusse.

Esialgse koolitusperioodi jooksul oli kohal ka Bizlinki tööinstruktor, kes pakkus Aaronile toetust ja teistele töötajatele abi, et muuta uue töötaja kohanemine ettevõttes võimalikult valutuks.

Tänu Bizlinki töölerakendamisteenusele on Jaypak saanud endale väärtusliku ja motiveeritud töötaja.

Me soovime Bizlinki vajadusel ka tulevikus.

Siiralt Teie,  
Jaypak Packaging Pty. Ltd.

Philip J. Sedgman  
Tootmisjuht

## Pasta Köök

1. veebruar 1999

Bizlink  
87 McLarty Ave  
JOONDALUP WA 6027

Me tahame avaldada siirast tänu Bizliki kollektiivile erakordse toetuse ja abi eest uue töötaja värbamisel.

Bizlink on pakkunud Pasta Köögile väärtuslikku abi ettevõtte uue töötaja kohanemisprotsessis. Toetust on saanud nii uus töötaja kui ka teised kollektiivi liikmed ning see on märkimisväärselt kergendanud üleminekuperioodi, töökohustuste ja ülesannetega harjumist ja ära hoidnud igasugused segadused üldises töömiljöö. Meil on nüüd uus tubli kollektiivi liige, kelle panust ettevõttele me hindame väga kõrgelt.

Me soovitame Bizlinki igale tööandjale, kes soovib ära kasutada selle agentuuri teenuseid uute töötajate värbamisel.

Siiralt Teie,

Lou Miraud  
Peadirektor

Unit 1, 252 Camboon Road, Malaga, WA 6090  
Telefon (08) 9248 7778  
Faks (08) 9248 7779

### Ajaleheartiklid

Tundlikult ja positiivselt kirjutatud ajaleheartikkel on kasulikud kõigile asjaosalistele. Nende abil saab tunnustada nii puudega töötajaid kui ka tööandjaid, reklaamida toetatud töö ideed ja agentuuri ning mõjutada avalikkuse suhtumist ja arusaamu neisse. Koopiad ajaleheartiklitest on väärtuslikud turundusvahendid, mida saab kasutada tööandjatele oma tegevuse tutvustamiseks, eriti juhul, kui need sisaldavad fotosid teistest tööandjatest ja puuetega töötajatest tööpostil. Ajaleheartiklite koopiaid võib kasutada ka video-, slaidi- või arvutiesitlusel, brošüürides ja individuaalsetes reklaammaterjalides. Siinkohal väike hoiatus! Mitte kõik ajakirjanikud ei kohtle puuetega inimesi lugupidavalt ja väärikalt. Ärge kunagi kasutage artiklit, mis alavääristab puudega inimesi või kinnitab nende suhtes ühiskonnas eksisteerivaid eelarvamusi.

## Fotomapp

*Üks pilt ütleb rohkem kui tuhat sõna.*

Paljudel tööandjatel, nagu teistelgi ühiskonna liikmetel, on oma ettekujutus puuetest, mis rajaneb nende elukogemusel. Kui me räägime tööandjatele toetatud töö võimalustest puuetega inimestele, siis arvavad paljud automaatselt, et me peame silmas pimedaid või ratastoolis inimesi. Seepärast on oluline näidata neile mitmesuguseid pilte.

Esitluste korraldamisel on väärtuslikuks turundusvahendiks A4 suuruses värvipiltide mapp, millel on kujutatud puudega inimesi mitmesuguste tööde juures. Piltidele võime lisada ka tööandjate soovituskirjad ja ajaleheartiklid, et mapp oleks terviklik. Vastavalt publikule tuleb mappi muuta ja kohandada. Näiteks mõjuvad pildid jaemüügis töötavatest puudega inimestest väga hästi suure kaubamaja juhatajale. Suure kuulajaskonna puhul on otstarbekas kasutada esitluse ühe osana arvuti-, slaidi- ja grafoprojektori kõrval ka pilte, artikleid ja soovituskirju.

## Reklaamvideo

Kõikidest turundusvahenditest võib olla suurim mõju videol. Selleks, et jätta tööandjatele endast õige mulje, peab video olema hästi tehtud ja peegeldama agentuuri professionaalsust. Paljudel tööandjatel ei ole oma asutuses videomagnetofoni. Sel juhul tuleb esitlusel video asemel kasutada teisi turundusvahendeid. Video võib tööandjale siiski jätta, et ta saaks seda muul ajal vaadata.

Video ettevalmistamisel tuleb silmas pidada järgmist:

- Video peab olema suhteliselt lühike (maksimaalselt 10 minutit). Tööandjate aeg on piiratud ja kui video on liiga pikaks venitatud, kaotavad nad selle vastu huvi.
- See peab olema hästi tehtud ja selge sõnumiga.
- Kasutage sõnumi edastamiseks muusikat, valgustust ja huumorit.
- Kasutage kaadreid, mis näitavad mitut laadi puudega inimesi töösituatsioonis ja rahulolevate tööandjate soovitusi.
- Alati lõpetage video palvega võtta ühendust agentuuriga, näiteks paluge tööandjatel lisainfo saamiseks helistada teie telefoninumbri.

## 9. peatükk

### Tööotsingu planeerimine

#### Tööotsinguplaan

Kui te olete tööotsija kohta piisavalt infot kogunud, on õige aeg koostada lihtne, kuid mõjus tööotsinguplaan. Tööotsing on efektiivne, kui ta lähtub tööotsijast. See tähendab, et tuleb alustada tööotsijast ning leida töökoht, mis vastaks tema oskustele, huvidele ja püüdlustele. Oluline on koostada kirjalik plaan, sest see näitab igale osapoolle täpselt, eriti aga tööotsijale, mida tuleb teha, kes seda teeb ja mis tähtjaks seda tehakse. Alati peab tööotsija tööotsinguplaani koostamises osalema, et ta tunneks end plaani osanikuna. Vaimupuuetega inimeste puhul on oluline kaasata ka tööotsija pereliikmeid ja lähedasi, kui tööotsija seda soovib. Plaan peab olema kirjutatud selgelt ja lihtsalt, et kõik seda mõistaksid, ning see peab hõlmama järgmisi faase:

- tehke kokkuvõtte tööotsija kõige olulisematest sotsiaalsetest ja kutseoskustest ning omadustest, võttes aluseks siiani kogutud info.
- koostage lühike nimekiri töökohtadest (3-4), mis vastaksid tööotsija huvidele, oskustele ja püüdlustele.
- koostage tähtsuse järjekorras nimekiri kõigist tegevustest ja ülesannetest, mis on vajalikud valitud töökoha kindlustamiseks.

- iga tegevuse juurde lisage selle täitmise aeg.
- jagage vastutus tegevuste ja ülesannete täitmise eest.
- määrake koosoleku aeg, kui kõik plaani koostamises osalenud inimesed tulevad kokku ja vaatavad tehtud töö läbi.
- andke igale osapoolele plaani koopia.

Pidage meeles, et tööotsinguplaan on dünaamiline dokument, mida peab pidevalt üle vaatama ja vajadusel muutma. Esiteks muutub pidevalt ühiskond meie ümber ja teiseks võivad tööotsimise käigus muutuda ka tööotsija soovid ja suhtumine.

## Tööotsinguplaan

Kuupäev : 12. august 1999

Koostanud: Robert Brown, Mary Smith (juhendaja)

<b>Tööotsija:</b>	<b>Mida tuleb teha?</b>	<b>Kes seda teeb?</b>	<b>Millal?</b>	<b>Tulemus</b>
Robert Brown	Registreerimine tööturu osakonnas	Robert	13.08	
<b>Piirkond:</b>	CV koostamine	Robert+Mary	16.08	
Põhja-London	Perekonna- ja sõprade võrgustiku uurimine	Mr. B (isa)	Pidev	
Töösused:	Tööpakkumiskuulutuste lugemine ajalehest	Mary	Iga päev	
Lillede ja pöösaste istutamine	Võtta ühendust kohaliku omavalitsusega	Mary	16.08	
Puude ja pöösaste pügamine	Võtta ühendust golfklubidega	Mary	16.08	
Väetamine	Võtta ühendust haiglaga	Mary	16.08	
Taimedega paljundamine	Võtta ühendust kooliga	Mary	23.08	
Isikuomadused:	Võtta ühendust spordikeskustega	Mary	23.08	
Aus, usaldusväärne, sõbralik, töökas	Võtta ühendust jalgpalliklubiga	Mary	30.08	
Eelmised töökohad:	Võtta ühendust aednike keskustega	Mary	30.08	
Aednik	Õpetada Robertile bussi ja rongi kasutamist	Mr. B (isa)	23.08	
Aianduskooli abiline	Tööturuosakonna pakkumiste uurimine	Robert	Iga nädal	
Parkide ja aedade korrashoid				
Eelistatud tööaeg:				
Täistööaeg				
Transport:				
Kasutab bussi, kuid vajab treeningut				

Jim O'Brien 1999

## CV koostamine

Üks esimesi ülesandeid tööotsinguplaanis on Curriculum Vitae (CV) koostamine. CV ei ole töölevõtuavaldus ega isikufail. CV on tööotsija isiklik reklaam. See peab andma tööandjale pildi tööotsija oskustest, annetest, omadustest ja püüdlustest. Meeles tuleb pidada mitut asja:

- CV ülesanne on tööotsija reklaamimine tööandjale ja tööintervjuu saavutamine.
- CV peab sisaldama ainult niisugust infot, mis on seotud nimelt selle töökohaga.
- Ärge kasutage infot, mis asetab tööotsija halba valgusesse.
- Olge valmis CV-d muutma vastavalt soovitud töökohale.
- Koostage CV professionaalselt ja huvitavalt.
- CV ei tohiks olla pikem kui kaks lehekülge.
- Ärge kasutage värve või kujundeid.
- Alati kontrollige CV õigekirja.

Puudega inimesele CV koostamisel on kõige olulisem rõhutada tema positiivseid omadusi. Allpool esitatud struktuur on osutunud väga edukaks.

### 1. Isiklikud andmed

Nimi, aadress, kontakttelefon, e-maili aadress.

NB! Te ei pea lisama infot vanuse, rahvuse, tervisliku seisundi ja perekonnaseisu kohta, kui see just töökoha seisukohalt vajalik pole. Reklaamige niisuguseid isiklikke andmeid nagu keeleoskus ja juhilubade olemasuolu.

### 2. Soovitavad töökohad

Näidake, millisele töökohale te kandideerite või nimetage kolm eelistatud töökohta otsinguplaanist.

### 3. Oskused ja võimed

Kasutage tööotsinguplaanis leiduvate asjakohaste kutseoskuste ja võimete loetelu.

### 4. Isikuomadused

Kasutage tööotsinguplaanis märgitud isikuomaduste loetelu.

### 5. Saavutused

Loetlege kõik senised märkimisväärsed saavutused, mis väljendavad tööotsija võimeid. Kasutage kirjeldamisel tegusõnu.

### 6. Kutsekoolitus

Kui tööotsija on läbinud kutsekoolituse, siis nimetage koolituse korraldaja ja koolituse sisu. Kui võimalik, lisage tunnistused.

### 7. Endised töökohad

Iseloomustage lühidalt tööotsija varasemaid töökohti, kaasa arvatud tasuta töötamise ja kaitstud töö keskuses saadud kogemusi. Tooge ära tööandja nimi, töökoht ja sellega kaasnenud töökohustused ning töövahekorra lõpetamise põhjused.

### 8. Haridus

Lisage andmed kesk- ja kõrghariduse kohta, põhiliste ainete loetelu ja saavutatud tase.

### 9. Hobid ja huvid

Teave tööotsija vaba aja veetmise harjumustest annab tööandjale temast tervikliku pildi. Siia kuulub info tööotsija hobide, spordi-, reisimis- jm huvide kohta.

### 10. Soovitajad

Lisage kahe soovitaja nimed, aadressid ja telefoninumbrid, kellest vähemalt üks peaks suutma kinnitada tööotsija oskusi ja omadusi.

# CURRICULUM VITAE

## Mary Näide

42 Brighton Road  
Guilford, Surrey GU2 3DE  
Telefon: (0345) 9305 6249

### Soovitavad töökohad:

Kontoritöö: klientide vastuvõtt, sekretär, kuller

### Oskused ja võimed:

- Asutuse telefonikeskjaama kasutamine ja juhtimine
- Meeldiv telefonivestluse maneer
- Algteadmised arvutist, Microsoft Word 98
- Koopia- ja faksimasina kasutamine
- Keskmine lugemis- ja kirjaoskus
- Kartoteegi koostamine

### Isikuomadused:

- sõbralik ja avatud iseloom
- usaldusväärne, motiveeritud ja aus
- entusiastlik, abivalmis ja põhjalik

### Saavutused:

- Aitas sisse seada postijaotussüsteemi firmas Riiklik Kindlustus
- Võitis kuldmedali ujumises paraolümpiamängudel Londonis, 1998.
- Organiseeris meeskonna osalema kampanias "Puhastage Inglismaa".

### Kutsekoolitus:

Märts 97 – september 97

Marmion Kutsekool  
Kursus: kontoriprotseduurid  
Ained: tekstitöötlus arvutil, andmete sisestamine, trükkimine, kontoritehnika kasutamine, registri/kartoteegi koostamise süsteemid, telefonitehnikad

### Varasemad töökohad:

Märts 98 – juuli 98

Quickmail, Lääne London  
Ametikoht: abitööline  
Ülesanded: Brošüüride komplekteerimine, Voltimine, margistamine ja postitamine.

Jaanuar 98 – veebruar 98

Hotelli Abivahendid, Guilford, Surrey  
Ametikoht: laotööline  
Ülesanded: tellimuste vastuvõtt ja väljastamine, puhastustööd, kauba sorteerimine ja paigutamine.

September 97 – detsember 97

Riiklik Kindlustus, Guilford, Surrey  
Ametikoht: kontoriabiline



Ülesanded: registri/kartoteegi pidamine, koopiate tegemine, fakside saatmine, andmete sisestamine, posti jaotamine.

Haridus:

Jaanuar 90 – detsember 96

Hailsworth Kool, Surrey

Ained: inglise keel, matemaatika, kodumajandus, arvutiõpetus

Hobid/huvid:

Arvutimängud, korvpall, ujumine, lugemine

Soovitajad:

Hr. John Smith

Hotelli Abivahendid

kaubalao juhataja

Telefon: (0345) 9232 4590

Pr. Helen White

Riiklik Kindlustus

Tegevdirektor

Telefon: (0325) 9342 5520

## **10. peatükk**

### **Sobivate töökohtade leidmine**

#### **Varjatud tööturg**

*Viiskümmend kuni kaheksakümmend protsenti vabadest töökohtadest täidetakse ilma avaliku reklaamita.*

Uute töökohtade leidmiseks piisab tihti vaid õigete inimeste tundmisest või õigel ajal õiges kohas olemisest. Inimesed, kelle igapäevatöök on puudega inimestele töökohtade muretsemine, peavad leidma juurdepääsu nendele töökohtadele. Aga kuidas seda teha?

Kõige õigem on välja töötada ulatuslik aktiivsete kontaktide võrgustik, et te igal ajal teaksite, mis tööturul toimub.

#### **Perekonna ja sõprade võrgustiku uurimine**

Igal inimesel on mitmekesine perekonna, sõprade ja tuttavate võrgustik. Kui mõelda kõigile tegevustele, millega iga päev tegeletakse: töö, poodides käimine, üritused, haridus, sport, ühiskondlik töö jne, siis mõistame, kui paljude inimestega tegelikult kokku puututakse. Tööotsija ja tema perekond kuuluvad samuti võrgustikku, mis koosneb paljudest inimestest, kel omakorda on oma võrgustik. Kokku tähendab see lõputul arvul kontakte. Sellesse võrgustikku kuulub ka mõjuvõimsaid isikuid, teiste hulgas potentsiaalseid tööandjaid, kes on kõik mingil viisil tööotsijaga seotud. Paljud äriinimesed tunnistavad niisuguse võrgustiku väärtust ja kasutavad seda uute ärikontaktide loomiseks. Ka toetatud töö valdkonnas tuleb õppida võrgustikke oma huvides ära kasutama.

Kõige olulisem on siinjuures, et tööotsija ja tema perekond räägiksid tööotsimisest võimalikult paljudele inimestele. Nad peavad rääkima tuttavatele oma vajadustest ja paluma abi vabade

töökohtade või loodavate töökohtade väljaselgitamiseks. See ei tähenda, et teistel inimestel tuleks neile töökohad leida, pigem tuleb neid kasutada oma silmade ja kõrvade pikendusena, et koguda võimalikult palju asjakohast ja tõest infot. Võrgustiku kaudu saav tööotsijaid tutvustada tööandjatele ka siis, kui neil hetkel vabu töökohti pakkuda ei ole. Tööandjatega rääkimisel ja nende veenmisel toetatud töö plussidest enne vaba töökohta tekkimist on omad kindlad eelised. Tööandjad võivad anda tööotsijale võimaluse ennast proovile panna, enne kui nad kuulutavad välja avaliku konkursi avatud tööturul. See tähendab, et tööotsija ei pea konkureerima soovitud kohale suure hulga kandidaatidega, mis võib olla paljudele suureks eeliseks, eriti raskemate puuete korral.

## **Ärivoorgustike loomine ja kasutamine**

Paljude organisatsioonide jaoks peetakse heaks turundusstrateegiaks võrgustike loomist äriühingutes. Eriti kasulik on see teenindussektorile ja personaliotsingu firmadele, kaasa arvatud toetatud töö agentuurid.

Igas linnas on oma kaubandus-tööstuskoda, äriühingud ja isegi oma spordiüritused, mille eesmärgiks on võimaldada äriühingutele kokku saada. Paljud äritehingused sõlmitakse golfiväljakul või ärilõunal.

Toetatud töö agentuur peab välja uurima, mis üritusi tema piirkonnas korraldatakse, et siis neis osaleda ja potentsiaalsete tööandjatega suhteid luua. Äriühingu või klubi liikmeks astumisest tihti ei piisa, vaid nende tegevuses tuleb ka aktiivselt osaleda – ennast ja oma tööd koosolekutel tutvustada, kirjutada artikleid nende väljaannetesse ja jagada reklaammaterjale.

Veenduge, et kõik ühingusse kuuluvad inimesed mõistavad toetatud töö kontseptsiooni ja eeliseid. Inimesed, kellega me ühingu kaudu tutvume, saavad meid tutvustada uutele tööandjatele ja seeläbi kasvab meie kontaktide arv.

## **Vabadele töökohtadele kandideerimine**

Vabu töökohti reklaamitakse mitut moodi, näiteks ajalehtedes, ajakirjades, põakendel, viimasel ajal ka internetis.

Väljakuulutatud vabadele töökohtadele kandideerimisel on puuetega inimeste jaoks nii eeliseid kui miinuseid. Ühest küljest on teada, et vaba töökoht eksisteerib ja sellega seoses on võimalik hankida igakülgset infot tööülesannete ja vajalike oskuste kohta. Alati on võimalik muretseda lisateavet ettevõtte ja tema äritegevuse kohta. Seesugune info aitab tööotsijal ja agentuuri personalil selgusele jõuda, kas pakutav töökoht sobib tööotsijale ja kas ta soovib kandideerida.

Väljakuulutatud vabadele töökohtadele võivad kandideerida kõik, kel vajalikud oskused ja omadused, mis tähendab tavaliselt väga suurt konkurentsi. Kuigi seaduse järgi tuleb puudega inimesi kohelda teistega võrdselt, eriti avaliku konkursi puhul, siis nii see alati ei ole.

Mitmete asjaolude tõttu puuduvad puudega inimestel tihti need formaalsed oskused ja enesekindlus, mida läheb vaja teiste tööotsijatega vabale töökohtale konkureerimiseks. See muudab olukorra puudega inimese jaoks raskemaks, kuid ei tohiks teda heidutada, kui tegemist on huvitava tööpakkumisega.

Kui otsus kandideerimiseks on tehtud, on oluline mõista, missugune on tööle värbamise käik. Üldjuhul tuleb esitada kirjalik avaldus, millele järgneb intervjuu. Tuleb meeles pidada, et intervjuu töökohta ei taga, ja kirjalik avaldus on vaid kandidaatide väljasõelumise vahend järgmise vooru jaoks. Seega ei ole kirjaliku avalduse eesmärk töökohta kindlustamine, vaid intervjuu saamine.

Esmalt tuleb otsustada, kes kirjaliku avalduse koostab. Kas agentuur kirjutab selle tööotsija nimel või teeb seda tööotsija ise?

Kindlat reeglit ei ole, kuid mida rohkem tööotsija tööotsingus osaleb, seda parem. Kui tööotsija suudab kirjutada avalduse ise kas agentuuri abiga või ilma, siis on parem lasta tal seda teha.

Kirjaliku avalduse koostamisel tuleb hoolikalt lugeda töökuulutust, järgida tööandja korraldusi ja lisada nõutud info. Sealjuures pole oluline pakkuda lisateavet tööotsija puude kohta, vaid tuleb keskenduda faktidele, mis on selgelt seotud konkreetse töökoha ja tööülesannetega. Oluline on pöörata põhitähelepanu tööotsija tugevatele külgedele, kuid andmed ei tohi kunagi olla valed või eksitavad. Avaldusele lisage kindlasti professionaalselt kirjutatud CV koos kaaskirjaga, kus on ära toodud kontakttelefonid.

Kui tööotsijal tuleb kandideerimiseks täita kirjaliku avalduse blankett, peab agentuur teda selles aitama, et mulje tööotsijast oleks võimalikult hea. Pidage meeles, et eesmärgiks on intervjuu saavutamine ja kui tööotsija käekiri on loetamatu, peab keegi teine tema eest blanketi täitma.

Siinkohal on lisatud kaks kaaskirja näidet kirjaliku taotluse tarvis.

### **Tööotsija kirjutatud kaaskiri kirjaliku taotluse juurde**

Kallis hr. Bramley,

Palun võtke vastu minu avaldus kandideerimiseks aedniku abilise ametikohale, mille kohta ilmus kuulutus Perthi Päevalehes 23. aprillil 1999.

Olen aus, usaldusväärne ja töökas ning mul on avatud loomus. Suure huvi aianduse vastu olen pärinud oma isalt, kes veedab suurema osa oma vabast ajast lilli, ilupõõsaid ja aedvilju kasvatades. Tihti ma aitan teda ning isalt olen õppinud palju taimede ja nende hooldamise kohta.

Oma kooli kaudu sain töökogemusi ka Thompsoni aianduskoolis, kus õppisin pistikute paljundamist ja väetiste ning putukamürkide ohutut kasutamist.

Lõpetasin äsja kooli ja nüüd tahaksin väga tööle hakata. Arvestades minu huvi aianduse vastu ja neid oskusi, mida ma isalt olen õppinud, usun, et suudan edukalt ja Teid rahuldavalt täita mulle osutatud tööülesanded.

Võin Teiega kohtuda intervjuuks igal Teile sobival ajal. Minuga saab ühendust telefonil 232 4567.

Lisan ka oma CV koopia.

Siiralt Teie,

Robert Näide

---

### **Agentuuri kirjutatud kaaskiri kirjaliku taotluse korral**

Kallis hr Bramley,

Esitan avalduse kandideerimiseks aedniku abilise ametikohale, mille kohta ilmus kuulutus Perthi Päevalehes 23. aprillil 1999, Robert Näide nimel.

Robert on tugevalt motiveeritud noor mees, kes äsja lõpetas kooli ja soovib nüüd leida tööd aedniku abilisena. Oma suure huvi aianduse vastu on ta pärinud oma isalt, kes on õpetanud talle palju lillede, ilupõõsaste ja aedviljade kasvatamisest. Tal on töökogemusi ka Thompsoni aianduskoolist.

Olen kindel, et Robert on Teie vabale ametikohale ideaalne kandidaat.

Westlink Personal on tööturuagentuur, mis hetkel aitab Robertil sobivat tööd leida. Me pakume mitmesuguseid teenuseid nii töötajatele kui tööandjatele, mis vastavad mõlema vajadustele. Pakume ka hilisemat toetust, mida teised agentuurid tavaliselt ei võimalda. Paljud tööandjad on saanud meie abiga endale häid töötajaid ning on jäänud meie teenuste tasemega väga rahule. Sealjuures on kõik Westlink Personali poolt pakutavad teenused tööandjatele tasuta.

Palun võtke minuga ühendust telefonil 456 1234 ja me saame leppida kokku intervjuu Robertiga Teile sobival ajal. Samas võite saada meie teenuste kohta ka lisateavet.

Lisan Roberti CV koopiat.

Siiralt Teie,

Helen Watson

---

## **Toetajate hankimine**

Toetajate hankimise all mõtlen ma siinkohal “pealekäivat palumist” või “palvetega tülitamist”. Toetatud töö agentuurid mõtleavad selle all uutele tööandjatele lähenemist selleks, et leida oma töötajatele uusi töökohti ilma eelneva infota praegustest või tulevastest vabadest kohtadest. Tööandjad võivad olla agentuurile kas tundmatud või kellegi poolt soovitatud. Selle meetodi abil on tihti võimalik saada teavet vabadest töökohtadest enne nende avalikustamist. See võimaldab agentuuril oma töötajat tutvustada ja võib-olla talle töökoht kindlustada, ilma et tal tuleks teiste kandidaatidega konkureerida. Raskete puuetega inimeste puhul on see suureks eeliseks, sest neil on avatud tööturul teistega võrdsetes tingimustes raskem võistelda. Meetodi eeliseks on ka see, et see lähtub alati töötajast. Selle asemel, et töötajat olemasoleva töökohaga sobitada, võib lähtuda töötajaja huvidest ja eelistustest, mis mõjutab otseselt tööerakendamise edukust.

Toetajate hankimise hoolikas planeerimine aitab kaasa õige töökoha leidmisele igale töötajale. Planeerimine võib lähtuda järgmistest kriteeriumidest:

- kindel töökoha liik
- kindlad ärivaldkonnad
- geograafiline piirkond

Potentsiaalseid tööandjaid võib leida telefoniraamatute, ajakirjade, valitsusdokumentide ja arhiivide kaudu. Oluline on, et te jätaksite tööandjale reklaammaterjale agentuuri kohta ka juhul, kui ta hetkel ühtegi töökohta ei paku. See võimaldab toetatud töö kontseptsiooni, agentuuri teenuseid ja töötajaid tööandjatele laiemalt tutvustada. See annab agentuurile ka võimaluse oma

töandjate võrgustikku laiendada ja saada teavet vabadest töökohtadest enne nende avalikustamist avatud tööturul.

Isegi kui töandjal hetkel vabu töökohti pakkuda ei ole, võib ta meeldiva mulje ajendil agentuuriga hiljem ühendust võtta, ning pakkumisi teha. Seesugused töandjad võivad agentuuri reklaamida ka teistele kolleegidele ja äripartneritele. Kui töandja suhtumine teisse ja toetatud töö võimalustesse oli positiivne, siis võtke temaga nädala jooksul pärast esmast kontakti kirja teel kindlasti uuesti ühendust. Täna teie huvi eest ja tooge uuesti välja need positiivsed tegurid, mis teie jaoks toetatud tööga kaasnevad. Lühike tänukiri või –kaart mõjub väga hästi ja näitab töandjale teie pühendumist ja teie poolt pakutava teenuse kvaliteeti.

Kui töandja on jäme või vastumeelne, mida juhtub õnneks väga harva, ei tohi laskuda temaga vaidlusesse või vihastuda. Agentuuri töötajad peavad ennast igas olukorras professionaalselt ülal pidama ja vajadusel vaikselt lahkuma, ka väljakutsuva käitumise korral. Sellist tüüpi töökoht või asutus ei ole niikuinii agentuuri tööotsijale sobiv, võtke seda kui õppetundi. Enamik töandjaid on mõistlikud ja teist huvitatud, nii et ärge raisake aega keerulistele juhtumitele.

### **Kiri töandjale ilma soovitajata**

Kallis pr. Jones,

Päevaleht Daily Telegraph kirjutas hiljuti, et Teie firma kavatseb ehitada Wilsonisse uue supermarketi. Ma tean, et uude kaubandusettevõttesse sobiva personali leidmine on väga keeruline ja aeganõudev. Seepärast pakun Teile oma firma teeneid personali leidmiseks ja värbamiseks.

Westlink Personal on tööturuagentuuri, mis mõistab Teie vajadust usaldusväärsete ja produktiivsete töötajate järele. Hetkel on meie agentuuris registreerunud mitu tööotsijat, kes otsivad tööd jaekaubanduses ja võivad vastata Teie nõuetele. Lisaks motiveeritud kandidaatidele pakume Teile ka hilisemat toetust ja nõustamist, mis ei ole teiste agentuuride puhul tavaline.

Paljud töandjad on meie abiga leidnud endale häid töötajaid ning on meie poolt pakutava teenusega väga rahule jäänud. Sealjuures on kõik Westlink Personali poolt pakutavad teenused töandjale tasuta.

Võtan Teie firmaga telefoni teel ühendust järgmise nädala alguses ja loodetavasti me saame kindlaks määrata kohtumise aja, et ma saaksin Teile anda täiendavat infot meie teenuste ja tööotsijate kohta.

Siiralt Teie,

Mary Smith

---

### **Kiri töandjale soovitajaga**

Kallis hr Cook,

Meie ühine äripartner hr Tom Watson andis mulle Teie kontaktandmed ja soovitas Teiega ühendust võtta. Ta rääkis Teie probleemidest seoses personali kiire vahetumisega teie tehases. Tänapäeval on paljudel tööandjatel raskusi usaldusväärsete ja produktiivsete töötajate leidmisega, seda eriti madala või keskmise kvalifikatsiooniga töötajate osas. Ma usun, et saan Teid teie mures aidata ja tutvustan Teile seepärast meie firma poolt pakutavaid teenuseid.

Westlink Personal on tööturuagentuuri, mis mõistab Teie vajadust usaldusväärsete ja produktiivsete töötajate järele. Hetkel on meie agentuuris registreerunud mitu tööotsijat, kes otsivad madala või keskmise kvalifikatsiooniga tööd ja võivad vastata Teie nõuetele. Neil on tugev soov töötada ja Teid hämmastaks nende motivatsiooni tase. Lisaks abile sobivate töötajate värbamisel pakume Teile ka hilisemat toetust ja nõustamist, mis ei ole teiste agentuuride puhul tavaline.

Paljud tööandjad on meie abiga leidnud endale häid töötajaid ning on meie poolt pakutava teenusega väga rahule jäänud. Sealjuures on kõik Westlink Personali poolt pakutavad teenused tööandjale tasuta.

Võtan Teie firmaga telefoni teel ühendust järgmise nädala alguses ja loodetavasti me saame kindlaks määrata kohtumise aja, et ma saaksin Teile anda täiendavat infot meie teenuste ja tööotsijate kohta.

Siiralt Teie,

Mary Smith

---

## Telefoni kasutamine (teleturundus)

Telefon pole üksnes väga tähtis suhtlemis- ja kokkulepete sõlmimise vahend, vaid ka toetajate hankimise vahend. Telefoni väärtus oleneb suurel määral selle kasutaja oskustest, ja kui me otsustame telefoni kasutada, siis tuleb meil õppida seda hästi tegema.

Silm silma vastu suhtlemisel moodustab kehakeel umbes 70% kogu kommunikatsioonist. Telefoni puhul me kehakeelt ei kasuta ja peame arvestama, mida me ütleme, kuidas me seda ütleme ja milline on meie hääletoon. Selleks, et telefoniga häid tulemusi saavutada, tuleb omandada hea telefonivestluse tehnika. Siinkohal mõned vihjed, kuidas telefonivestluse tehnikat parandada:

- **Pange mõtted eelnevalt paberile!**

Valmistage ette, mida te kavatsete öelda ja pange paberile sõnad, mida tahate kasutada. Ärge kasutage erialakeelt, vaid selgeid lihtsaid väljendeid, mida kõik inimesed mõistavad. Olge valmis vastama igale võimalikule küsimusele. Harjutage ja õppige oma laused pähe, sest mahalugemine on tihti äratuntav.

*“Tere hommikust, hr Smith, minu nimi on Jim O’Brien ja ma töotan firmas Westlink Konsultatsioonid. See on tööturuagentuur ja ma otsin hetkel köögiabilise kohta ühele meie kliendile. Ta on kahekümne kahe aastane, õppinud kokandust ja tal on sööklas töötamise kogemus. Hetkel on ta töötu ning osaleb programmis, mis aitab tal leida uut sobivat töökohta. See programm pakub ka tööandjale suuri eeliseid ja ma sooviksin Teiega kohtuda, et anda Teile selle kohta lisainformatsiooni.*

*Kas teil järgmisel nädalal on selleks hetk vaba aega?”*

Kirjutage eelnevalt üles ka kõik vastuväited ja küsimused, mida te arvate, et teilt küsitakse ning valmistage ette vastused.

Ehk lühidalt, pange endale eelnevalt paberile:

- Enese ja oma asutuse lühitutvustus
- Põhjused, miks te helistate
- Hüved tööandjale
- Kohtumise määramine

- **Ärge kiirustage!**

Ärritunud inimesed kiirustavad liigselt ja see ei ole hea. Teie sõnum kaotab oma mõju, kui te peate seda üle kordama. Kui visuaalne kontakt puudub, peab sõnum olema eriti selge ja täpne.

- **Naeratage!**

See võib tunduda raskesti usutav, aga kuulaja kuuleb teie naeratust. Naeratus muudab suu kuju ja hääletooni ja vahe on arusaadav. Kuulaja tajub teie naeratust. Proovige järele!

- **Hingake aeglaselt!**

Ärge pidage mitu kõne järjest. Kvaliteet on tähtsam kui kvantiteet. Kaks või kolm pikka aeglast hingetõmmet kahe kõne vahel mõjuvad lõdvestavalt ja teie mõtted selginevad.

- **Olge elav!**

Telefonis on lihtne mõjuda monotoonse ja igavana, eriti kui te peate mitu kõnet järjest ja räägite sama juttu. Harjutage, et teie kõne kõlaks entusiastlikult, positiivselt ja enesekindlalt, see tasub ennast ära. Kui väsite ja tunnete igavust, siis pidage pausi ja tehke vahepeal midagi muud.

- **Seiske püsti!**

Kui teil seisab ees eriti raske telefonikõne, siis proovige seista püsti ja võimalusel jalutage ringi. See mõjub teie häälele hästi. Kui istute või lösutate toolil, on väga raske kõlada entusiastliku ja energilisena, pigem mõjute te väsinuna ja ükskõiksena. Seismine aitab häälel kõlada enesekindlamalt.

- **Valige vaikne koht!**

Leidke koht, kus saaksite keskenduda ilma taustmürata ja pidevate vahelesegamisteta. Kui võimalik, lukustage ennast omaette ruumi või valige selleks aeg, mil kontor on enam-vähem tühi. Mõned usuvad, et vaikne taustmuusika mõjub hästi ning julgustavalt, kuid see on väga individuaalne. Proovige ja vaadake. Kui te otsustate taustmuusikat kasutada, siis valige rahulikud ja vaiksed lood.

**Telefoni puudused:** Telefon annab võimaluse lühikese aja jooksul paljude tööandjatega kontakte luua. Kuid me peame olema teadlikud telefoni puudustest võrreldes teiste, isiklikumate kontakti loomise meetoditega:

- puudub visuaalne kontakt
- tööandja tuju ja reaktsioonide mõistmine on raskendatud
- tööandjal on lihtsam “ei” öelda
- mõned tööandjad peavad ootamatuid telefonikõnesid pealetükkivateks ja võivad reageerida negatiivselt

## **Suhete osatähtsus turunduses**

*Varustajate ja klientide vahelise mõlemapoolselt kasuliku pikaajalise suhte arendamine.*

### **Täiendavate töökohtade taotlemine seniste tööandjate kaudu**

Üks efektiivsemaid tööotsimise strateegiaid toetatud töö agentuuri jaoks on olemasolevate suhete edendamine tööandjatega ja nende julgustamine teiega uuesti ühenduse võtmiseks, kui neil tekib vajadus uute töötajate järele. Seda strateegiat kutsutakse tavaliselt suhete turunduseks ja see tähendab pikaajaliste rahuldavate suhete loomist ja hoidmist võtmeklientidega. Selle strateegia põhieeliseks on, et tööandjal on juba kogemusi toetatud töö agentuuriga ja ta mõistab puuetega töötajate väärtust. Korduvad ärikontaktid ei teki iseenesest, toetatud töö agentuur peab teadlikult arendama turundusstrateegiaid, mille eesmärgiks on saada uusi töökohti seniste tööandjate kaudu. Üks selline strateegia on “müügijärgse” kõrgekvaliteedilise teenuse pakkumine, mis tähendab, et agentuuri personal hoiab tööandjaga pidevat kontakti ka siis, kui puudega töötaja on asutusega oma töösuhete lõpetanud või ei vaja enam agentuuri toetust. Teisteks strateegiaks on töönõustaja või kaastöötajate abi kasutamine uute kohtade leidmiseks. Seniste tööandjate kaudu uute töökohtade leidmine nõuab aega, jõupingutusi ja täpset planeerimist, kuid on tavaliselt vaevalt väärt. Suhete turundus tähendab teadlikku ja jätkuvat suhete parandamist agentuuri ja tema tööandjatest klientide vahel. Suhe peab olema mõlemale poolele kasulik ning põhinema vastastikusel usaldusel ja austusel, et tööandjad võtaksid vajadusel ise agentuuriga ühendust. Kuid suhete turundus ei tähenda ainult pikaajaliste suhete loomist seniste tööandjatega, see võib sisaldada ka turundusstrateegiat, mille abil sõlmitakse liitused suurte tööandjatega.

### **Suurte tööandjatega liidu sõlmimine**

Toetatud töö agentuurid on teinud head koostööd väga suurte tööandjatega mitmel pool maailmas, mille tulemusel on suur arv puuetega töötajaid saanud tööd ühe ja sama tööandja juures. Ühe näitena võiks tuua juhtimismudeli, mille töötas välja Edge Employment Solutions (Edge Töölahendused) Perthis, Lääne-Austraalias. Selle mudeli järgi pakkus tööandja teatud arvule puudega inimestele tööd kindla perioodi ulatuses ja toetatud töö agentuuri töötaja oli püsivalt nende käsutuses. Seetõttu sai agentuuri töötaja otsida asutuses sobivaid töökohti, koolitada kaastöötajaid ja juhendajaid, valida välja sobivad kandidaadid vabadele töökohtadele ja pakkuda kohapealset toetust. Mudeli puuduseks on see, et see lähtub pigem olemasolevatest töökohtadest kui töötajate huvidest ja soovidest. Sellest hoolimata on suurte tööandjatega liitude sõlmimine väga tõhus viis paljude puuetega inimeste paigutamiseks avatud tööturule. Võimaluse korral tuleks seda strateegiat alati kasutada. Kas toetatud töö agentuuril õnnestub ühe tööandja juures mitu töökohta saavutada, sõltub suurel määral olemasolevast puudega inimestele võrdseid võimalusi kindlustavatest seadustest. Kasuks tuleb, kui tööandja näeb puudega inimeste töölerakendamises oma ettevõttele märgatavat ärilist tulu. Mõned suured tööandjad siiski tunnustavad puuetega inimeste väärtust ning peavad nende töölerakendamist endale kasulikuks. Ükskõik, mis tööandjaid selle otsuse tegemisel ka ei motiveeriks, toetatud töö agentuur peab alati rõhutama puuetega inimeste majanduslikku väärtust ja nende töölerakendamisega kaasnevaid hüvesid nagu ka individuaalse töötamise puhul. Tähelepanu tuleb pöörata ka sellele, et töökoht võimalikult vastaks töötajate soovidele ja huvidele, et mõlemad osapooled oleks tulemusega võrdselt rahul.



## **Tööandjate omaalgatuslikud pöördumised**

Me kasutame palju aega ja energiat, et toetatud tööd tööandjatele reklaamida ning me ei tohiks imestada, kui nad meile helistavad, kuid tavaliselt üllatume siiski... Tööandja võib olla agentuurist kuulnud kellegi teise kaudu, osalenud esitlusel või lugenud toetatud töö kohta ajalehest. Hoolimata sellest, mis allikast tööandja oma info on saanud, on esmatähtis kindlaks teha tema motivatsioon kontakti võtmiseks. Tööandjal võib olla suur vajadus mõne töötaja järele ning ta pöördub agentuuri poole usus, et leiab selle kaudu sobiva inimese. Sel juhul on kontakt positiivne ja agentuuril tuleks kiiresti ja tõhusalt tegutseda, et töökoht endale saada. Kui aga kontakt on motiveeritud haletsusest, soovist tegelda heategevusega või osutada ühiskonnale mingi teene, tuleb enne tegutsemist asjaoludega lähemalt tutvuda. Võib juhtuda, et tööandja otsib odavat töäjõudu ja näeb agentuuris võimalust puudega inimesi enda huvides ära kasutada. Niisugusel juhul tuleb koostööst viisakalt keelduda.

## **Töökohtade leidmine tööharjutuskohtade kaudu**

Viimastel aastatel on üheks edukaks töökohtade kindlustamise strateegiaks olnud tasuta tööharjutuskohad ettevõtetes, millega kaasneb ka toetatud töö agentuuri täielik toetus. Tööotsijal on seeläbi võimalus ennast tööandjale tõestada ja agentuur saab näidata oma teenuste kvaliteeti. Tööandjatel võib olla puuetega inimeste töölerakendamise suhtes mitmesuguseid eelarvamusi. Tasuta tööharjutuskoht võimaldab tööotsijal ja agentuuril need eelarvamused ja kartused hajutada ning aitab tööotsijal kujuneda asutuses väärtuslikuks ja produktiivseks töötajaks. Kui tööharjutamine on olnud edukas, aga hetkel ei ole tööandjal vaba töökohta pakkuda, võtab ta tulevikus kindlasti ise tööotsija ja agentuuriga ühendust, kui vajab uusi töötajaid.

## **Tööturuametid**

Enamikus riikides tegutsevad tööturuametid, mis pakuvad teenuseid nii tööandjatele kui töötutele. Neid teenuseid võib eri maades pakkuda nii riiklik kui erasektor või nende kombinatsioon. Tööturuametites on tihti osakonnad või töötavad neis inimesed, kelle ülesandeks on puudega inimeste või teiste ebasoodsas olukorras olevate inimeste töölerakendamine. Tööturuametitel on tavaliselt ulatuslik teave olemasolevatest vabadest töökohtadest. Tööturuametite ja toetatud töö agentuuride töötajad näevad üksteises tihti pigem rivaale kui kolleege, ja see on kahjulik mõlema organisatsiooni edukuse seisukohalt. Toetatud töö agentuuri jaoks on oluline saavutada kohaliku tööturuametiga tugev ja vastastikku kasulik suhe. Selle suhte kaudu on võimalik saada infot suure hulga vabade töökohtade ja tööturuametite poolt juhitud tööturuprogrammide kohta. Siinkohal mõned strateegiad, mis aitavad agentuuril saavutada tööturuametiga paremat töösuhet.

- külastage tööturuametit regulaarselt
- tutvustage tööturuametile oma agentuuri ja selle töötajaid
- osalege tööturuameti koolitustest
- andke tööturuametile kirjalikku infot toetatud töö agentuuri kohta
- looge isiklikud tugevad töösuhted
- kutsuge tööturuameti personali oma personali koolitustele, koosolekutele ja vaba aja üritustele
- looge koostööprogramme ja –projekte.

## 11. peatükk

### Töökoha kindlustamine

#### Potentsiaalse tööandjaga kohtumine

Uue tööandjaga võib kohtuda pärast esmakontakti telefoni või kirja teel või siis mitteformaalselt äri- ja vaba aja üritustel. Hoolimata olukorrast, milles kohtutakse, mõjutab esmamulje edasist ärisuhet tööandjaga.

Esimene kohtumine tööandjaga ja mulje, mille me talle jätame, mõjutab meie edasise pikaajalise suhte edukust. Toetatud töö agentuuri töötajad peavad ennast pidama inimressursside spetsialistideks. Tööandjaga tuleb juba esimesel kohtumise luua professionaalne suhe, mis põhineb vastastikusel lugupidamisel ja kasul. Eesmärgiks on tasuva töö kindlustamine töötajale koos sellega kaasnevate hüvedega tööandja jaoks.

#### Esmamulje

*Teil ei tule teist võimalust esmamulje jätmiseks.*

Meie arvamus inimese kohta kujuneb esimese kümne kuni kolmekümne sekundi jooksul. See ongi esmamulje ja sellel on tõenäoliselt püsiv mõju meie edasisele suhtele selle inimesega. Tasuks mees pidada, et

**55% esmamuljest koosneb meie väljanägemisest**

**38% enese esitlemisviisist**

**7% sellest, mida me ütleme**

#### Esimene telefonikõne

Tihti toimub esimene kontaktivõtmine telefoni teel. Pidage mees, et põhiliselt tuleks telefoni kasutada kokkusaamiste määramiseks, mitte töökohtade saamiseks. Toetatud töö reklaamimine õnnestub paremini silmast silma. Kuid alus esimesele kohtumisele pannakse esimese telefonivestluse jooksul, see pärast arvestage nõuannetega alapeatükis “Telefoni kasutamine”, ja mis peamine, ärge andke eksitavat või valeinfot. Kõige õigem on anda tööandjale vaid hädavajalik info selleks, et määrata kohtumine. Pika seletamise ja jutu tagajärjeks võib olla tööandja soov kohtumist määramata ajaks edasi lükata. Sel juhul on hiljem temaga palju raskem kontakti luua.

Pange oma mõtted enne telefonivestlust paberile ja kasutage oma märkmeid vestluse ajal. Sõnum peab olema nii selge ja kokkuvõtlik kui võimalik, sest selles faasis on eesmärgiks kokkusaamise määramine, mitte töökoha kindlustamine. Paberile pandud vestlus võib olla näiteks järgmine:

*“Tere hommikust, hr Smith, minu nimi on Jim O’Brien ja ma töotan firmas Westlink Konsultatsioonid. See on tööturuagentuur ja ma otsin hetkel köögiabilise kohta ühele meie kliendile. Ta on kahekümne kahe aastane, õppinud kokandust ja tal on sööklas töötamise kogemus. Hetkel on ta töötu ning osaleb programmis, mis aitab tal leida uut sobivat töökohta. See programm pakub ka tööandjale suuri eeliseid ja ma sooviksin Teiega kohtuda, et anda Teile selle kohta lisainformatsiooni.*

*Kas teil järgmisel nädalal on selleks hetk vaba aega?”*

Mõned nõuanded.

Ma ei maini teadlikult töötaja puuet. Kui te teate, et tööandja suhtub puuetega inimeste tööerakendamisesse soosivalt, siis võite seda mainida. Kuid paljudel tööandjatel on oma väljakujunenud suhe puuetesse ja nad võivad sellele negatiivselt reageerida. Puudega seonduvaid küsimusi on parem arutada silmast silma, et te saaksite hajutada mõningaid müüte ja arvamusi ning rõhutada töötaja positiivseid omadusi.

Ma lõpetan oma jutu küsimusega. Paremp on küsida selline küsimus, millele ei saa vastata “ja” või “ei”. Eeldage, et te suudate kokkusaamise määrata ja kasutage küsimust tulemuse kinnitamiseks. Proovige ära aimata, millised küsimused, kommentaarid või vastuväited tööandjal võivad tekkida ja valmistage ette vastused.

### **Mõned tavalised vastused tööandjalt**

Tööandja: “Meie firma on juba ühes sellises programmis osalenud ning see läks meile maksma palju aega ja raha. Enne teiega kohtumist tahaksin ma teie programmist rohkem kuulda.”

Vastus: “Ma mõistan teie vajadust üksikasjade järele, seepärast olen kokku pannud ulatusliku infopaketi, mida me saaksime vaadata kokkusaamise käigus. Seda on parem teha silmast silma, sest nii te saate minult kõike otsekohe küsida. Kas teile sobib rohkem hommiku- või õhtupoolne aeg?”

Tööandja: “Ma ei otsi hetkel uusi töötajaid, seepärast pole meil praegu mõtet kohtuda.”

Vastus: “Kuigi teil hetkel vabu kohti pole, usun ma, et info meie programmi kohta võib teile tulevikus kasulikuks osutada. Ma saan teile jätta töötaja andmed juhuks, kui teil peaks lähemas tulevikus uut töötajat vaja minema. Niimoodi võite te aega ja raha kokku hoida ning ei pea töötajat ajalehe kaudu otsima. Kas teile sobib rohkem aeg nädala alguses või selle lõpupoole?”

Tööandja: “Mul ei ole aega teiega kohtuda, meil on praegu kiire aeg.”

Vastus: “Ma mõistan, kui väärtuslik teie aeg on ja seetõttu olen valmis teiega kohtuma ükskõik millisel teile sobival ajal, ka varahommikul või hilisõhtul. Kui olen teile programmiga kaasnevaid hüvesid tutvustanud, siis te olete kindlasti minuga nõus, et need paar minutit teie ajast olid kohtumist väärt.”

### **Õige riietus**

Selleks, et jätta positiivne ja professionaalne esmamulje, on oluline olla õigesti riides. Riietumise normid on eri riikides ja isegi ühe riigi eri piirkondades erinevad. Kuid enamasti kehtivad ärirõivastusele samad normid ja agentuuri personal peab neid järgima.

See ei tähenda, et agentuuri personal peaks tööandjatega kohtudes alati lipsu ja ülikonda kandma. Kui külastatakse väikest kondiitriäri või talupidajat maal, siis piisab täielikult vaba aja riietusest. Kindlasti aga peaks kandma ärirõivastust, kui kohtutakse rahvusvahelise organisatsiooni juhi või riigiametnikuga.

Me peame hoolikalt mõtlema, mis riietus sobib mingis olukorras. Pidage meeles, et 55% esmamuljest saadakse meie välimuse kaudu, nii et õige riietus on tõesti oluline. Tööandjatega kohtudes peame alati olema puhtad ja hoolitsetud.

## Agentuuri abi tööandjale

Tööandjad teevad oma tööd erinevatel põhjustel, kas kasumi saamiseks või siis valitsus- ja mittetulundusasutuste puhul selleks, et pakkuda teenuseid. Tööandjad ei tegele oma tööga selleks, et puudega inimestele tööd pakkuda. Kuid nad võtavad puudega inimese tööle, kui see on nende endi huvides.

*“Miks ma peaksin värbama puudega inimese, kui tööotsijaid on nii palju?”*

Seda küsitakse toetatud töö agentuuri töötajate käest pidevalt ja nad peavad olema suutelised sellele küsimusele positiivselt vastama. Tööandja peab mõistma, missugused hüved kaasnevad talle ja tema ettevõttele puudega inimese tööerakendamisega. Loomulikud on need hüved iga tööotsija puhul erinevad. Me peame tööandjaid veenma, et puudega inimeste värbamine on kasulik äriotsus. Tööandja saab:

- abi sobivate töötajate värbamisel
- usaldusväärse ja produktiivse töötaja
- lojaalse ja pühendunud töötaja
- tasuta koolituse ja toetuse töökohal
- nõu töökoha kohandamise, teisendamise ja erivarustuse osas
- abi tööülesannete ja –kirjelduste väljatöötamisel
- juurdepääsu tööturuprogrammidele
- avaliku tunnustuse
- majanduslikke stiimuleid
- moraali paranemise personali hulgas

## Esitlus

Igasuguse – kas üksikisikule, väiksele grupile või suurele publikule - tehtud esitluse edukus sõltub eeltööst. Tavaliselt viiakse esitlusi läbi tööotsija juuresolekuta, kuid see ei pea alati nii olema. Puudega inimene, kes on avatud tööturul olnud edukas, võib väga edukalt ka esitluses osaleda.

Eeltöö käigus tuleb leida vastused järgmistele küsimustele, et siis kohandada materjal vastavalt olukorrale:

- Milline on publik? Publiku vanus, positsioon, suhtumine, huvi jne.
- Kuidas me peame riietuma?
- Mis on meie sõnumiks?
- Kuidas me sõnumit edastame?
- Missuguseid abivahendeid me kasutame (kiled, slaidid, video, diagrammid jne)?
- Kas jagame välja materjale ja millal?
- Millist tulemust ootame?
- Missuguseid küsimusi ja vastuväiteid meile esitatakse?
- Kuidas me esitluse lõpetame?

Eeltöö tähendab tegelemist ka logistiliste küsimustega, nagu aukoht, valgustus, istekohtade ja heli paigutus. Kontrollige need alati enne üle, ka sel juhul, kui teised inimesed on need korraldanud. Rikkis varustus ja kehv ettevalmistus võivad esitluse ära rikkuda.

Pidage meeles:

- Esmamuljed on olulised, seepärast jälgige oma riietust, käitumist ja maneere.
- Tuleb saavutada silmside kogu publikuga.
- Tuleb tunda esitatavat materjali. Kuigi märkmete kasutamine on lubatud, lõpeb materjali ettelugemine tavaliselt läbikukkumisega.
- Jagage esitlus kolme etappi: sissejuhatavalt öelge, millest te rääkima hakkate, siis andke edasi oma sõnum ning seejärel tehke öeldus kokkuvõtte.
- Rääkige selgelt, aeglaselt ja enesekindlalt.
- Korrake sõnumit, et see päralt jõuaks.
- Saavutage publikuga dialoog.
- Esitluse lõpp peab olema tugev, et mulje oleks kauakestev.

## 12. peatükk

### Tööintervjuud

Enamik tööandjaid kasutab värbamise ühe osana intervjuud. Intervjuu kindlustab, et töötaja on töötöngus aktiivne osapool ning tunneb ennast olukorra peremehena. See ei tähenda, et kõik puudega töötöngjad peaksid intervjuu läbi tegema. Kui inimesel on raske puue ja ta ei suuda mõjusalt suhelda või tema maneerid on tavatud, siis võib olla õigem kasutada mõnda muud viisi tööandjaga kohtumiseks. Kuid enamikul juhtudel saab töötöngja toetatud töö agentuuri töötöngja toetusel ise intervjuus osaleda. Eduka intervjuu aluseks on hea ettevalmistus, seega tuleb eelnevalt teha kodutööd.

Agentuuri personal peab silmas pidama järgmist skeemi:

- valmistage töötöngja ette
- korraldage uuring tööandja kohta
- uurige töökohta
- tehke kindlaks, kes juhib intervjuud
- valmistuge küsimustele vastamiseks
- valmistuge küsimuste esitamiseks
- valmistuge testideks
- intervjuu
- määrake kindlaks järgmine samm
- tagasiside

### Valmistage töötöngja ette

Tööintervjuus osalemine on enamikule puudega töötöngjatest suursündmus. Nad on põnevil, närvilised ja tulemuse pärast murelikus. Mõnel juhul on toetatud töö agentuuri töötöngja nendega intervjuul kaasas, teinekord nad soovivad olla omaette. Igal juhul on agentuuri ülesanne neid intervjuuks ette valmistada. Puude raskusastmest ja töötöngja võimest intervjuus osaleda oleneb, kui palju tuleb teha eeltööd. Alati tuleb meeles pidada, et töötöngja on iseenda parim esindaja ja et ta peaks intervjuus nii palju kui võimalik ise aktiivselt osalema. Aktiivne osavõtt sõltub sellest, mis on igäühe isiksuse tugevateks ja nõrkadeks külgedeks ning kui palju on nendega eeltööd tehtud.

Töötotsija ettevalmistamisel tuleb järgida allpool esitatud skeemi:

- Tooge välja üksikasjad töökoha kohta – tööülesanded, töökeskkond, palgatase ja soodustused töötajale (mõnel juhul ka tema perele).
- Andke töötotsijale (ja vajadusel tema perele) infot ettevõtte kohta.
- Rääkige töötotsijale, kuidas töötamine mõjutab tema õigus pensionile ja teistele sotsiaalkindlustustoetustele ja soodustustele.
- Õpetage töötotsijale, kuidas kulgeb intervjuu (selleks sobib hästi rollimäng).
- Aidake töötotsijal ette valmistada vastused oletatavatele küsimustele.
- Kindlustage, et töötotsijal on professionaalselt koostatud CV tööandja tarvis.
- Tehke kindlaks:
  - intervjuu kuupäev ja kellaaeg
  - mida peaks selga panema
  - missugust transpordivahendit te kasutate
  - millist infot tuleb varuda
- Tehke koostööd perekonna või teiste lähedastega, et töötotsija oleks kokkulepitud ajal puhas, hoolitsetud ja stardivalmis.
- Rõhutage, et väljamagamine ja korralik kõhutäis intervjuu päeval on väga olulised.

On üsna tõenäoline, et intervjuerijal on töötotsija puude suhtes küsimusi, isegi kui ta ei taha seda otse välja öelda. Seepärast on väga hea, kui töötotsija suudab oma puuet ja selle mõju oma igapäevaelule selgelt ja arusaadavalt kirjeldada. Nii väheneb intervjueritava ebakindlus ja intervjuerija saab ilma küsimata oma küsimustele vastused. Tõenäoliselt peab agentuur töötotsijat nende vastuste ettevalmistamisel aitama.

### **Korraldage uuring tööandja kohta**

Üldjuhul on õigem, kui olete enne avalduse saatmist töökohale kandideerimiseks tööandja tausta põhjalikult uurinud. Kui see on mingil põhjusel varem tegemata jäänud, tuleb seda teha nüüd. Igal juhul tuleb nüüd kõik üksikasjad üle vaadata. Meie teadmised ettevõttest avaldavad intervjuerijale positiivset mõju ning näitavad, et oleme oma ala professionaalid. Informatsiooni ettevõtte kohta tuleb jagada ka töötotsijaga, et ta saaks intervjuu käigus esitada arukaid ja põhjendatud küsimusi.

### **Uurige töökohta**

Toetatud töö agentuuri personal on arvatavasti juba kogunud teavet ka konkreetse töökoha ja tööülesannete kohta ja nüüd tuleb see koos töötotsijaga üle vaadata. Tööandjat tuleb veenda, et kui ta saab agentuurilt toetust, on töötotsija sobiv kandidaat tema vabale kohale. See on nii agentuuri kui töötotsija ülesanne. Selleks on hädavajalik omada täit ülesvaadet tööülesannetest ja töökeskkonnast. Mõnikord on juba varem võimalik saada tööandjalt tööülesannete kirjeldusi jm. infot, kuid väga harva on tööandjal võimalik anda meile kirjalikku materjali. Agentuuri töötaja võiks eelnevalt kohapeal ära käia, et ettevõttega tutvuda. Niimoodi võib teiste töötajate kaudu saada lisateavet tööandja kohta.

### **Tehke kindlaks, kes juhib intervjuud**

Intervjuu võib tähendada nii vaba vestlust kui ka formaalset kohtumist ettevõtte juhi või omanikuga. Sellest võib osa võtta üks või mitu ettevõtte esindajat. Intervjuu läbiviija(d) võib intervjuu protseduuri tundmises olla nii asjatundmatu kui kogenematu. Mõned on teie agentuurist ja puuetega inimeste tööerakendamisest kuulnud, mõned mitte. Agentuuri töötajad peavad

eelnevalt välja selgitama, kes on intervjuuerija, et nii ennast kui tööotsijat olukorrale vastavalt ette valmistada.

### **Valmistuge küsimustele vastamiseks**

Puudega tööotsijatel on tavaliselt vähe kogemusi intervjuu osas, neil puuduvad oskused ja enesekindlus, et intervjuuerija küsimustele vastata. Kuid tööotsijad jätvavad tööandjale palju parema mulje, kui nad intervjuus aktiivselt osalevad. Tööotsijad on põnevil ja närvilised, mis on ka täiesti loomulik, kuid eelnev harjutamine aitab neil lõdvestuda ja esitatavatele küsimustele vabalt vastata. Kui tööotsija ei räägi või ei suuda/soovi vastata, võib agentuuri töötaja teda selles aidata. Samas peab tööotsijale enne andma kõik võimalused ise vastata. Paljud küsimused, mida intervjuul esitatakse, on etteaimatavad ja me saame aidata tööotsijal vastuseid valmis mõelda. Kirjutage vastused üles, et tööotsija saaks neid vajadusel intervjuu käigus kasutada. Teinekord puutume kokku tööandjatega, kes on intervjuu läbiviimises täiesti kogenematud ja ei tea, mida tööotsijalt täpselt küsida (minuga on seda korduvalt juhtunud). Sel juhul võib agentuuri töötaja intervjuerijat aidata ja ise tööotsijale küsimusi esitada, kui tööotsija on valmis vastama. Näiteks:

*“John, kas sa räägiksid hr Smithile, mis sa tahad tema firmas töötada?”*

See annab tööotsijale võimaluse intervjuus osaleda ja aitab intervjuerijal lõdvestuda. Tõesti, ka mõned tööandjad on intervjuerimise suhtes närvilised ja ebakindlad!

Mõned tavalised küsimused tööotsijale:

- Miks sa soovid seda töökohta?
- Kas sa usud, et suudad selle töö ära õppida?
- Kuidas sa tööle sõidad?
- Kas sinu puue mõjutab kuidagi sinu tööd?
- Kas sa saad teiste inimestega hästi läbi?
- Kuidas sinu perekond sinu töötamisse suhtub?
- Missugust abi sa agentuurilt vajad?
- Millega sa vabal ajal tegeled?
- Kas sul on hobisid?
- Millist tööd sa kaitstud töö keskkuses teed?
- Miks sa tahad kaitstud töö keskkusest lahkuda?

Kui see on tööandja ja toetatud töö agentuuri esimene kohtumine, siis esitatakse palju küsimusi ka agentuuri esindajale. Kuid üldjuhul leiab nende omavaheline kohtumine aset juba enne intervjuud. Sellest kohtumisest oleme eespool juba rääkinud.

### **Valmistuge küsimuste esitamiseks**

Tavaliselt küsib intervjuerija intervjuu lõpul, kas kandideerijal on talle küsimusi. See annab tööotsijale võimaluse täiendava teabe saamiseks töökoha kohta, sest intervjuu on ikkagi kahepoolne kõnelus, ja võimaldab tööotsijal näidata üles huvi tööandaja ja tema ettevõtte vastu. Tööotsija peab olema valmis küsima paar lihtsat küsimust. Hea oleks eelnevalt rohkem küsimusi valmis mõelda, sest tööandja võib osale küsimustest juba vastanud olla. Küsimuste arv sõltub tööotsija võimest neid meelde jätta, pealegi on alati parem üks küsimus meeles pidada kui kümme ära unustada.

Kui tööotsija oskab lugeda, on õigem küsimused enne intervjuud kirja panna, et neid oleks võimalik intervjuu käigus üle lugeda. Agentuuri esindaja võib vabalt tööotsijale küsimusi meelde tuletada. Näiteks: *“Robert, sa tahtsid hr Smithilt nende toodangu kohta küsida.”*

Mõned näited küsimustest, mida tööotsija võiks tööandjale esitada:

*“Kas ma pean selles töös kasutama masinaid või muud varustust?”*

*“Kas ma töötan koos teiste inimestega?”*

*“Kui palju teil töötajaid on?”*

*“Milles minu töö seisneb?”*

*“Kellele te oma toodangut müüte?”*

*“Kes on minu juhendaja?”*

*“Kui pikk on minu tööaeg?”*

NB! Töotsija peaks vältima küsimusi mitmesuguste hüvede, nagu puhkus, kohvipausid, lõunapaus, tööaeg, haigusraha jne kohta ja keskenduma rohkem andmetele töökohast ja tööandjast. Teavet töökoha hüvedest on õigem koguda kas enne või pärast intervjuud.

## **Valmistuge testideks**

Üldjuhul ei paluta puudega tööotsijatel teha tööks sobivuse või isiksuse omaduste teste. Tavaliselt tuleb neil aga teha võimete test või antakse neile võimalus ennast katseajal proovida, enne kui tehakse lõplik otsus. Agentuuri töötaja peab nendes nõuetest eelnevalt teadlik olema, et tööotsijat testideks ette valmistada. Ootamatu testimine põhjustab tööotsijale väga sügava stressi. Kõige parem on seesuguseid teste läbi teha enne intervjuud, et tööotsija saaks juurde enesekindlust ja tema testitulemused oleksid paremad.

Mõned tööandja nõuavad, et tööotsija oleks läbi teinud arstliku läbivaatuse. Sel juhul on oluline see juba enne intervjuud tööotsija ja tema perekonnaga läbi arutada, et tervislik seisund ei saaks ootamatuks takistuseks töökoha kindlustamisel.

## **Intervjuu**

Intervjuu päeval tuleb tööotsijal ja agentuuri esindajal viisteist minutit enne intervjuu algust kohale ilmuda, võttes kaasa CV koopiad, soovituskirjad ja vajadusel ka töönäidised. Nii jääb enne suursündmuse algust aega lõdvestumiseks, kuid ka liiga vara kohal olla pole hea. Liiga pikk ooteaeg võib stressi suurendada, ja seda ei soovi keegi. Esmamulje on oluline, seega peavad tööotsija ja agentuuri esindaja olema hästi riides ning hoolitsetud, hoiduma suitsetamisest ja närimiskummi mälumisest. Kabinetti sisenemisel tuleb sügavalt sisse hingata, lüüa selg sirgu, naeratada ja saavutada ruumis olevate inimestega silmside. Kõigepealt tuleb agentuuri esindajal tutvustada ennast ja alles seejärel tööotsijat, vajadusel intervjuueerijal kätt suruda ja oodata, et intervjuueerija näitaks, kuhu istuda.

Enne intervjuu algust selgitagu agentuuri esindaja intervjuueerijale, mis ta intervjuus osaleb ning milline roll tal selles on. Paluge, et intervjuueerija suunaks oma küsimused otse tööotsijale, kui need just ei puuduta agentuuri poolt pakutavaid teenuseid. Leppige tööotsijaga eelnevalt kokku, et ta annaks teile märku, näiteks pilguga, kui ta vajab abi küsimusele vastamisel. Toetatud töö agentuuri töötaja on tavaliselt enesekindel ja omab intervjuerimise kogemusi ning ta peaks oma oskusi kasutama, et mõjutada intervjuu kulgu agentuuri ja tööotsija kasuks. Püüdke alati lõpetada intervjuu positiivse tooniga.



## Määrake kindlaks järgmine samm

Intervjuu lõpul tööandja otsustab, kas töötaja sellele töökohale sobib või mitte. Kui otsust ei langetata, tuleb intervjuueerijaga läbi arutada, mis saab edasi. Tuleb saada vastused küsimustele:

- Millal otsus langetatakse?
- Millist nõu töötajale antakse?
- Kas tööandja soovib lisaintervjuud?
- Kas otsuse langetajaks on intervjuueerija või peab ta otsust teistega arutama?
- Kas intervjuueerija vajab täiendavat teavet?

## Tagasiside

Vaatamata intervjuu tulemustele, tuleb üksikasjad koos töötajaga läbi arutada ning võimalikult kiiresti oma perele ja teistele lähedastele tagasisidet anda. Kui intervjuu oli edukas, tuleb kindlaks teha, millal töötaja tööga alustab jne. Kui aga intervjuu oli edukas, tuleb kindlaks teha, millal töötaja tööga alustab jne. Kui aga intervjuu ei olnud edukas, tuleb analüüsida ja läbi arutada intervjuu positiivsed ja negatiivsed küljed ning teha plaane järgmiseks intervjuuks. Tõenäoliselt vajab töötaja ja võib-olla ka tema perekond agentuuri abi ja toetust pettumusest ülesaamiseks.

## 13. peatükk

### Tööandja vastuseisu ületamine ja tehingu lõpuleviimine

On kindel, et puudega inimestele avatud tööturul kohti otsides puutute te kokku tööandjate vastuseisuga. Mõned nende vastuväidetest on siirad ja peegeldavad tõsist muret, kuid mõned vastuväited, mida tööandjad kasutavad, on võltsid, kuna neil on liialt ebamugav öelda "ei". Mõlemal juhul tuleb vastuväidetesse suhtuda professionaalselt. Agentuuri töötajate võimest ületada tööandjate vastuseis, sõltub, kui paljudest kontaktidest saavad tegelikult töösuhted. Kunagi ei tohi vastuväidetesse suhtuda kergekäeliselt, ka mitte siis, kui neid kasutatakse suitsukattena. Vastuväidetele reageerimine ja vastamine on töökoha kindlustamisel oluline ja selles suhtes tuleb saavutada kompetentsus. Enamik vastuväidetest on etteaimatavad: tööandjate mured on seotud turvalisuse, juurdepääsu, võimete, kaastöötajate ja klientide reaktsiooni probleemidega. Eeltöö ja harjutamisega saab parandada oma võimet nendele edukalt vastata. Vastuseisu ületamine koosneb kolmest osast.

1. Selgitage välja, millel vastuseis rajaneb.
2. Vastake vastuväidetele.
3. Ületage vastuseis.

### Selgitage välja, millel vastuseis rajaneb.

Tööandja võib öelda üht ja mõelda teist. Näiteks võib ta meile öelda, et tema ei saa otsustada, keda tööle võtta, kuigi tegelikult ei ole ta kindel, kas meie töötaja tööga hakkama saab; võib-olla ta ei taha otse "ei" öelda ning väidab, et tal ei ole vabu töökohti, kuigi tegelikult on.

Korrake tööandjale tema enda vastuväidet, et vältida valesti mõistmist ja tehke kindlaks, kas see on tema ainuke mure. Kui me seda enne vastuväitele vastamist kindlaks ei tee, võib ta iga vastuväite kummutamisel tulla välja aina uute vastuväidetega. Näiteks:

Vastuväide: *"Ma tõesti tahaksin Robertile tööd pakkuda, kuid kahjuks on see töö puudega inimesele liiga ohtlik."*

Vastus: *“Te ütlete, et olete mures Roberti turvalisuse pärast, kuna töö on ohtlik; kas teil on Roberti värbamise suhtes teisi probleeme?”*

Kui tööandjal on veel teisi muresid, siis korrake sedasama selgitamise protseduuri, et kõik oleks selge, ja seejärel vastake neile ükshaaval.

Vastake vastuväitele järgmiselt:

Tööandja: *“Jah, see on mu ainuke mure, ma ei taha, et Robert ennast vigastaks.”*

Vastus: *“Kui me selle turvalisuse küsimuse lahendamiseks, kas te siis võtate Roberti tööle?”*

Tööandja: *“Jah, ma võtaksin ta tööle, ta paistab olevat kena noormees?”*

Vastus: *“Mul on hea meel, et te Roberti turvalisuse pärast niimoodi muretsete, see kinnitab meile, et te olete hea tööandja. Ka meie muretseme oma klientide turvalisuse pärast ja seetõttu me pakume neile igakülgset koolitust ja väljaõpet töökohas, et nad õpiksid oma tööd turvaliselt tegema. Väljaõpet viib läbi tööinstruktor, kelle ülesanne on kindlustada, et Robert ennast ohtu ei seaks.”*

Ületage vastuseis.

Kui oleme kõigile vastuväidetele rahuldavalt vastanud, ei tohiks karta küsida otse töökoha kohta.

Tööandja poole võib pöörduda nii otsese kui kaudse küsimusega, näiteks:

“Millal soovite, et Robert alustab?”

“Missugust riietust Robert töö peaks kandma?”

“Kui pikk on Roberti tööaeg?”

“Kes on Roberti juhendaja?”

Vastus ühele neist küsimustest näitab, et Robert on töökoha endale kindlustanud.

## **Tööandjate tavalised vastuväited**

Mõned näited tööandjate tavalistest vastuväidetest ja võimalikud vastused neile.

Vastuväide: *“Me toodame kõrge kvaliteediga kaupu ja peame mõtlema oma heale mainele.”*

Vastus: *“Me oleme teadlikud teie heast mainest kvaliteedi osas ja see oli üks põhjusi, miks me teie poole pöördusime. Meie töötajad soovivadki leida tööd, kus nende töö kvaliteeti hinnatakse. Meie tööinstruktore poolt pakutav väljaõpe keskendub esmajärjekorras rahuldava kvaliteedi saavutamisele ja alles seejärel kvantiteedile. Te võite kindel olla, et töötaja saab vajaliku koolituse, nii et tema töö vastaks teie kvaliteedinõuetele.”*

Vastuväide: *“See töö on vaimupuudega inimese jaoks liiga keeruline.”*

Vastus: *“Meie tööinstruktorid kasutavad kõige uuemaid väljaõppe tehnikaid, mis jaotavad töö kergesti õpitavateks etappideks. Selle tehnika abil saavad vaimupuudega inimesed hakkama väga keeruliste ülesannetega.”*

Vastuväide: *“See ei meeldiks minu teistele töötajatele.”*

Vastus: *“Ma mõistan, et mõnedel teie töötajatel võib olla kahtlusi või probleeme ja seepärast ma tahaksin nendega kokku saada ja olukorda arutada. Enamik kaastöötajaid on positiivselt meelestatud, kui nad saavad vajalikku infot ja võimaluse oma hirmudest rääkida.”*

Vastuväide: *“See ei meeldiks minu klientidele.”*

Vastus: *“Te imestaksite, kui positiivselt enamus teie klientidest tegelikult suhtuvad puudega inimese töölevõtmisse. Paljud teie kliendid tunnevad mõnd puudega inimest, see võib olla nende*

*pere liiga, naaber või sõprade tuttav ja nad hindaksid teie ettevõtet progressiivsuse pärast. Puudega inimese töölerakendamine asutuses aitab teil ja teie personalil paremini mõista teie puudega klientide vajadusi ja see mõjaks teie asutusele kokkuvõttes väga hästi.”*

*Vastuväide: “Me oleme ükskord ühe puudega inimese juba tööle võtnud ja sellest ei tulnud midagi välja.”*

*Vastus: “Ma saan aru, et teil on olnud halbu kogemusi. Kuid kindlasti on teil olnud samasuguseid kogemusi ka puuetega inimestega. Ka meie agentuur peab oma heale mainele mõtlema ja me ei paluks teil seda inimest tööle võtta, kui me ei usuks, et temast saab teile hea töötaja. Lisaks pakume teile mitmekülgset koolitus- ja toetusteenuste paketti, et kõiki võimalikke probleeme vältida.”*

## **Kasutatud kirjandus**

Advance Personell, (1995) Workplace Dynamics

Buttle, Francis; Relationship Marketing Theory and Practice; Paul Chapman Publishing

Hagner, Rogen & Murphy; (1992) Facilitating Natural Supports in the Workplace

Hagner & Dileo; (1995) Working Together, Workplace Culture. Supported Employment and Persons with Disabilities.; Brookline Books

Hiila, Helena; (1997) A supported employment plan to address Finnish employers and authorities perceived obstacles - kirjastamata

Jackson, T.; (1994) Perfect Job Search Strategies; Piatkus Ltd., London

Jobber, D.; (1998) Principles and Practice of Marketing, teine trükk; McGraw-Hill Publishing, London

Kotler, P.; (1997) Marketing Management Analysis, Implementation and Control, üheksas trükk; Prentice Hall International, New Jersey, USA

Lewis, G., Robertson, S., Lawn, R., Roberts, S.; (1991) Finding a job-keeping a job; Proem Publications, Perth, Austraalia

Palmer, Adrian; (1998) Principles of Services Marketing, teine trükk, McGraw-Hill Publishing, London

Tolonen, R., Kyyrä, J., Puruskainen, S., Äälilä, V.; Employment Steps, The final report of the STEPS multinational project; STAKES, National Research and Development Centre for Welfare and Health, Helsinki, Soome

Minu südamlük tänu BIZLINK Incorporated (Lääne-Austraalia) juhtkonnale, et nad lubasid mul kasutada näiteid oma tööandjate soovituskirjadest jms.

## **Autorist**

James O'Brienil on mitmekülgsed praktilised kogemused tööturuprogrammide ja toetatud töö teenuste arendamisel ja juhtimisel.

Viimastel aastatel on ta õpetanud ja töötanud kolmel kontinendil ning aktiivselt osalenud edukate toetatud töö agentuuride loomises nii Austraalias, Aafrikas kui Euroopas.

James O'Brienil on nii turundus kui ärijuhtimisalased teadmised kui ka aastatepikkune kogemus puudega inimestele avatud tööturul töökoha leidmises.

Hetkel elab James O'Brieni Helsingis, kuid ta töötab endiselt erinevate projektide ja programmidega mitmetes riikides, et anda oma teadmisi ja kogemusi edasi teistele, kes soovivad aidata puudega inimestel leida oma teenitud koht tööjõuturul.