



ΕΘΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Ισπανία

Πίνακας Περιεχομένων

Εισαγωγή	2
I. Διαδικασίες σε χώρους εργασίας	5
II. Δεξιότητες και συμπεριφορές	14
III. Εργασιακή εμπειρία.....	21
IV. Προκλήσεις, προοπτικές και προτάσεις	29
V. Συμπεράσματα.....	37
Γενικά συμπεράσματα.....	37
Συστάσεις.....	37



Εισαγωγή

- Έργο MINDful

Το MINDful είναι ένα έργο που χρηματοδοτείται από το πρόγραμμα Erasmus+. Το έργο αντιμετωπίζει την έλλειψη εργατικού δυναμικού στον τομέα του λιανικού εμπορίου της ΕΕ και στοχεύει στην αντιμετώπιση των προκλήσεων απασχολησιμότητας που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ), ιδίως εκείνα στις αγροτικές περιοχές. Αναγνωρίζει την απροθυμία των εργοδοτών να προσλάβουν ΑμεΑ λόγω των υφιστάμενων εμποδίων στο εργασιακό περιβάλλον και στην αγορά εργασίας. Το έργο στοχεύει να εξοπλίσει τους εργοδότες λιανικής με τις απαραίτητες γνώσεις για τη δημιουργία χώρων εργασίας χωρίς αποκλεισμούς, την παροχή βοήθειας στην αναζήτηση εργασίας και την ανάπτυξη ενός φιλικού περιβάλλοντος προς τα ΑμεΑ. Αξιοποιώντας το υψηλό δυναμικό απασχόλησης του τομέα του λιανικού εμπορίου, το MINDful επιδιώκει να γεφυρώσει το χάσμα στην απασχόληση των ΑμεΑ προσφέροντας προσαρμοσμένα προγράμματα κατάρτισης για τους λιανοπωλητές, προωθώντας τελικά πρακτικές απασχόλησης χωρίς αποκλεισμούς.

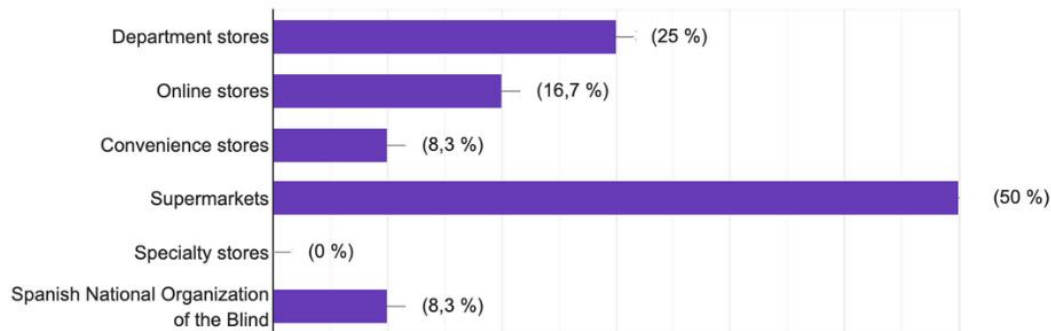
- MINDful Αναφορά Συμπερίληψης στο λιανικό εμπόριο

Η έκθεση MINDful retail inclusivity (Αναφορά Συμπερίληψης στο λιανικό εμπόριο) επικεντρώνεται στην παροχή μιας απεικόνισης της κατάστασης στις τρεις χώρες της εταιρικής σχέσης: Γαλλία, Ισπανία και Ελλάδα. Κάθε εταίρος υπέβαλε ένα ερωτηματολόγιο και πήρε συνέντευξη από σχετικούς ενδιαφερόμενους φορείς για να συλλέξει σχόλια σχετικά με την επαγγελματική ένταξη των ατόμων με αναπηρία στη χώρα τους.

Αυτή η έκθεση βασίζεται σε ένα ερωτηματολόγιο και συνεντεύξεις σχετικά με τη συμπερίληψη ατόμων με ακουστικές, οπτικές ή σωματικές αναπηρίες σε χώρους εργασίας λιανικής. Η έρευνα έλαβε «54» απαντήσεις από την Ισπανία. Πραγματοποιήθηκαν 10 συνεντεύξεις στην Ισπανία.

Η παρούσα έκθεση θα παρέχει μια επισκόπηση αυτών των απαντήσεων, με την πλειονότητα των ερωτηθέντων να προέρχονται από τους ακόλουθους τομείς λιανικού εμπορίου:

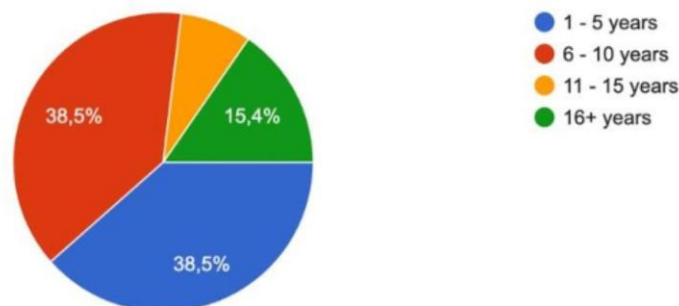
In what type of retail sector do you work?



Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (50%) εργάζεται σε σούπερ μάρκετ, υποδεικνύοντας ότι αυτός είναι ο κυρίαρχος τομέας μεταξύ των συμμετεχόντων. Τα πολυκαταστήματα και τα ηλεκτρονικά καταστήματα είναι επίσης κοινά, ενώ τα ψιλικατζίδικα και ο Ισπανικός Εθνικός Οργανισμός Τυφλών εκπροσωπούνται λιγότερο. Δεν υπάρχουν ερωτηθέντες που εργάζονται σε ειδικευμένα καταστήματα.

Οι ερωτηθέντες εργάζονται σε αυτόν τον τομέα εδώ και αρκετά χρόνια, όπως δείχνει το ακόλουθο γράφημα:

How many years have you been working in this sector?

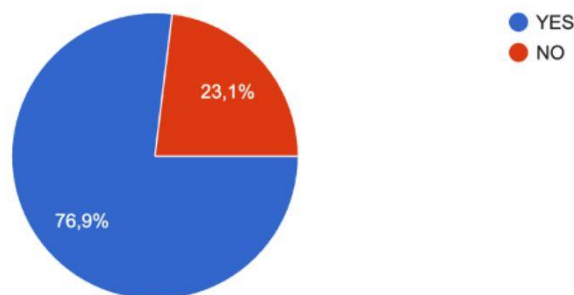


Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων έχει μεταξύ 1 και 5 ετών και 11 έως 15 ετών εμπειρίας στον τομέα του λιανικού εμπορίου, και οι δύο ομάδες αντιπροσωπεύουν το 38,5%. Ένα μικρότερο ποσοστό (15,4%) έχει μεταξύ 6 και 10 ετών εμπειρίας και ένα μικρό ποσοστό (7,7%) έχει περισσότερα από 16 χρόνια εμπειρίας.



Δεδομένου ότι η παρούσα έκθεση επικεντρώνεται στην ένταξη των ατόμων με οπτικές, ακουστικές ή σωματικές αναπηρίες (ΑμεΑ) στον τομέα του λιανικού εμπορίου, το κεντρικό και κυρίαρχο ερώτημα στο ερωτηματολόγιο και στη συνέντευξη ήταν εάν οι εταιρείες απασχολούν ή απασχολούσαν στο παρελθόν άτομα με βαρήκοες, οπτικές ή σωματικές αναπηρίες ή εάν γνώριζαν κάποια εταιρεία που απασχολεί άτομα με αναπηρία. Η απάντηση της πλειοψηφίας είναι:

Does your company employ or has employed in the past people with hearing, visual, or physical disabilities (PwHVPD)?



Η πλειονότητα των εταιρειών που εκπροσωπούνται στην έρευνα (76,9%) έχουν απασχολήσει ή απασχολούν επί του παρόντος άτομα με αναπηρία. Αυτό υποδηλώνει ότι υπάρχει μια θετική τάση προς την ένταξη των ατόμων με αναπηρία στην απασχόληση στον τομέα του λιανικού εμπορίου. Ωστόσο, το 23,1% των εταιρειών δεν έχουν ακόμη κάνει αυτό το βήμα, γεγονός που δείχνει ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης όσον αφορά την ένταξη.



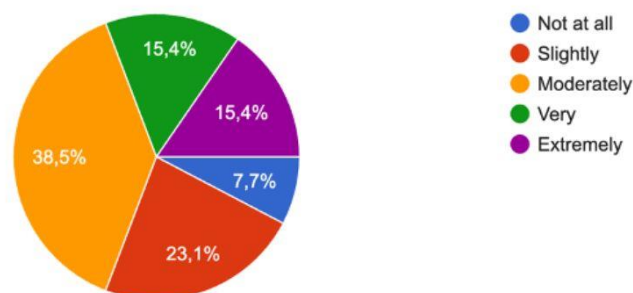
I. Διαδικασίες σε χώρους εργασίας

Το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε για τη συγκέντρωση των απόψεων των συμμετεχόντων σχετικά με την ένταξη των ατόμων με ειδικές ανάγκες στις εργασιακές διαδικασίες.

1. Προσβασιμότητα του χώρου εργασίας, των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού για άτομα με αναπηρία στην όραση, ακοή και σωματικές αναπηρίες.

Στην ερώτηση «Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι ο χώρος εργασίας και οι εγκαταστάσεις σας είναι ή θα ήταν προσβάσιμες (σε περίπτωση που δεν περιλαμβάνει ακόμη άτομα με αναπηρία) για άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας;», οι ερωτηθέντες απάντησαν ως εξής:

To what extent do you think that your workspace and premises are or would be accessible (in case it does not involve people with disabilities yet) for people with hearing, visual, or physical disabilities?



Η πλειονότητα των ερωτηθέντων θεωρεί ότι οι χώροι εργασίας τους είναι μέτρια προσβάσιμοι (38,5%) για άτομα με αναπηρία. Ένα επιπλέον 15,4% πιστεύει ότι οι χώροι τους είναι πολύ εύκολοι στην πρόσβαση και ένα άλλο 15,4% τους θεωρεί εξαιρετικά προσβάσιμους. Ωστόσο, ένα σημαντικό ποσοστό (23,1%) πιστεύει ότι οι χώροι τους δεν είναι πολύ προσεγγίσιμοι και το 7,7% δηλώνει ότι δεν είναι καθόλου προσιτοί. Αυτά τα αποτελέσματα αντικατοπτρίζουν μια μικτή αντίληψη για την προσβασιμότητα στον χώρο



εργασίας, υποδεικνύοντας ότι, ενώ υπάρχουν προσπάθειες να γίνουν οι χώροι πιο περιεκτικοί, εξακολουθούν να υπάρχουν τομείς που χρειάζονται σημαντική βελτίωση.

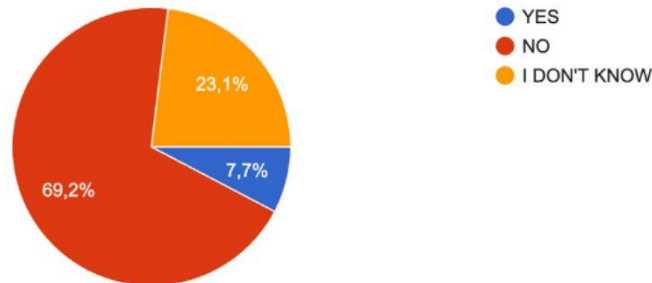
Επιπλέον, όταν θέσαμε την ερώτηση «Πιστεύετε ότι οι χώροι εργασίας και ο εξοπλισμός της εταιρείας σας είναι ή θα ήταν κατάλληλοι για την απασχόληση ατόμων με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας;», οι συμμετέχοντες απάντησαν ως εξής:

- Πιστεύω ότι είναι απολύτως απαραίτητο οι χώροι εργασίας και ο εξοπλισμός της εταιρείας μου να είναι προσβάσιμοι σε άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας. Ενώ προσωπικά αντιμετωπίζω οπτικές προκλήσεις στη δουλειά μου, κατανοώ τη σημασία της διασφάλισης ότι οι συνάδελφοί μου με διαφορετικές αναπηρίες μπορούν επίσης να αποδώσουν αποτελεσματικά. Ωστόσο, δεν μπορώ να μιλήσω συγκεκριμένα για την καταλληλότητα των χώρων και του εξοπλισμού της εταιρείας μου, καθώς η εμπειρία μου περιορίζεται στη δική μου κατάσταση.
- Πιστεύω ότι οι χώροι εργασίας και ο εξοπλισμός της εταιρείας μου θα μπορούσαν να είναι κατάλληλοι για την απασχόληση ατόμων με ακουστικές, οπτικές ή σωματικές αναπηρίες με ορισμένες προσαρμογές. Ενώ μπορεί να υπάρχουν πτυχές του χώρου εργασίας που θα μπορούσαν να βελτιωθούν για την ενίσχυση της προσβασιμότητας, όπως η εγκατάσταση ραμπών ή ρυθμιζόμενων γραφείων, συμπερασματικά, πιστεύω ότι με τα σωστά καταλύματα και υποστήριξη, τα άτομα με αναπηρίες θα μπορούσαν να ευδοκιμήσουν στο χώρο εργασίας μας. Είναι σημαντικό για τις εταιρείες να δώσουν προτεραιότητα στη συμμετοχικότητα και να κάνουν τις απαραίτητες προσαρμογές για να διασφαλίσουν ότι όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να εκτελέσουν αποτελεσματικά τη δουλειά τους, ανεξάρτητα από τις ικανότητές τους.

Τέλος, στις ερωτήσεις «Έχετε παρατηρήσει συγκεκριμένες ρυθμίσεις ή τεχνολογίες που εφαρμόζονται στους χώρους εργασίας λιανικής πώλησης που βελτιώνουν την προσβασιμότητα για άτομα με ακουστικές, οπτικές ή σωματικές αναπηρίες; Εάν ναι, ποιες είναι αυτές οι ρυθμίσεις ή τεχνολογίες που έχετε παρατηρήσει;», οι ερωτηθέντες απάντησαν:



Have you noticed any specific arrangements or technologies implemented in the retail workspaces that enhance accessibility for people with hearing, visual, or physical disabilities?



- ΟΧΙ (69,2%) - Εκπροσωπείται με κόκκινο χρώμα: Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (69,2%) απάντησε ότι δεν έχει παρατηρήσει συγκεκριμένες διατάξεις ή τεχνολογία που θα βελτιώνει την προσβασιμότητα σε εμπορικούς χώρους.
- ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ (23,1%) - Αντιπροσωπεύεται με πορτοκαλί χρώμα:
Το 23,1% των ερωτηθέντων δεν είναι σίγουροι ή δεν γνωρίζουν εάν υπάρχουν συγκεκριμένες ρυθμίσεις ή τεχνολογίες για τη βελτίωση της προσβασιμότητας σε εμπορικούς χώρους.
- ΝΑΙ (7,7%) - Εκπροσωπείται με μπλε χρώμα.
Μόνο το 7,7% των ερωτηθέντων έχουν παρατηρήσει ειδικές ρυθμίσεις ή τεχνολογίες που βελτιώνουν την προσβασιμότητα για τα άτομα με αναπηρία σε εμπορικούς χώρους.

Συνοπτικά, οι περισσότεροι ερωτηθέντες δεν έχουν παρατηρήσει συγκεκριμένες βελτιώσεις στην προσβασιμότητα, ενώ ένα μικρό ποσοστό έχει παρατηρήσει, και το ένα τέταρτο δεν είναι σίγουρο.

Για να εξηγήσετε αυτά τα γραφήματα, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αποσπάσματα και επεξηγήσεις από την ερώτηση της συνέντευξης "Με βάση την εμπειρία σας, ποιες θα ήταν οι βασικές προτάσεις σας για την αύξηση της προσβασιμότητας και της συμμετοχής των ατόμων με αναπηρία σε έναν χώρο εργασίας ή στον εκπαιδευτικό τομέα;"

- Πρώτα απ' όλα, η προσαρμογή των εγκαταστάσεων, η μία ή η άλλη προσαρμογή. Και, όσον αφορά επίσης την προώθηση της κατάρτισης αυτών των ατόμων με αναπηρία και των εκστρατειών ευαισθητοποίησης, όπως είπα προηγουμένως, για την παροχή ομαλότητας, ώστε να αισθάνονται φυσιολογικά.

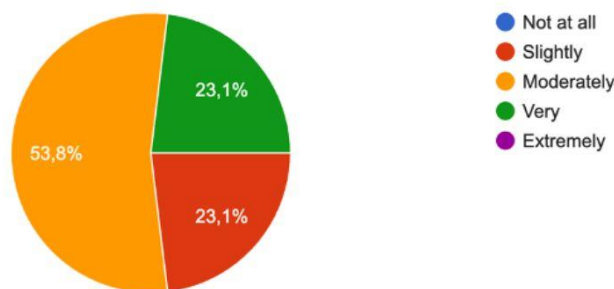


- Το πρώτο πράγμα είναι να προσαρμόσουμε τις υποδομές, καθώς και τον απαραίτητο εξοπλισμό και μέσα. Αν και αυτό είναι δύσκολο να γίνει, γιατί τελικά κάθε άτομο είναι διαφορετικό, καθώς και η αναπηρία του είναι επίσης διαφορετική, καθιστώντας δύσκολο για κάθε άτομο να προσαρμοστεί στις ανάγκες του.

2. Ευημερία των ΑμεΑ στον χώρο εργασίας

Εισαγάγετε το **γράφημα** σχετικά με την ερώτηση «Σε ποιο βαθμό η εταιρεία σας λαμβάνει ή είναι πιθανό να λάβει συγκεκριμένα μέτρα για την υποστήριξη της ευημερίας των ατόμων με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας, για παράδειγμα, προσαρμόζοντας τους χώρους εργασίας στις φυσικές τους ανάγκες;» και **εξηγήστε** την απάντηση.

To what extent does your company take or is likely to take specific measures to support the well-being of people with hearing, visual, or physic... adapting the workspaces to their physical needs?



- Μέτρια (πορτοκαλί): Το 53,8% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι η εταιρεία τους λαμβάνει ή είναι πιθανό να λάβει μέτρια μέτρα για την υποστήριξη ατόμων με σωματικές ανάγκες.
- Πολύ (πράσινο): Το 23,1% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι η εταιρεία τους λαμβάνει ή είναι πιθανό να λάβει πολύ σημαντικά μέτρα για την υποστήριξη ατόμων με σωματικές ανάγκες.
- Ελαφρώς (κόκκινο χρώμα): Το 23,1% των ερωτηθέντων απάντησε ότι η εταιρεία τους λαμβάνει ή είναι πιθανό να λάβει ελαφρά μέτρα για την υποστήριξη ατόμων με σωματικές ανάγκες.
- Δεν υπάρχουν απαντήσεις στις κατηγορίες "Καθόλου" (μπλε) και "Εξαιρετικά" (μοβ).

Συνοπτικά, η πλειονότητα των ερωτηθέντων θεωρεί ότι οι εταιρείες τους λαμβάνουν μέτρια μέτρα για την προσαρμογή των χώρων εργασίας στις φυσικές ανάγκες των



ανθρώπων, ενώ ίσος αριθμός ερωτηθέντων πιστεύει ότι τα μέτρα είναι πολύ σημαντικά ή εφαρμόζονται ελαφρά.

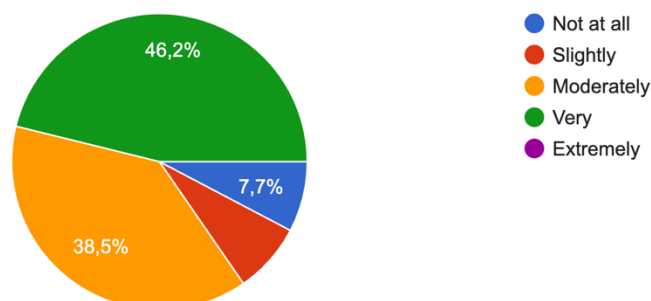
Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε **αποσπάσματα και εξηγήσεις από την ερώτηση της συνέντευξης** "Κατά τη γνώμη σας, ποιες είναι οι βασικές δεξιότητες που μπορούν να αναπτυχθούν σε μια εταιρεία ή από ένα μάθημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ) για την προώθηση της ένταξης και της ευημερίας των ατόμων με αναπηρίες;"

- Αν και οι πολιτικές χωρίς αποκλεισμούς λαμβάνονται υπόψη όλο και περισσότερο, πιστεύω ότι θα πρέπει να συνεχίσουν να προωθούνται για την ένταξη και την ισότητα, βελτιώνοντας έτσι τις φυσικές προσαρμογές.
- Ξεκινώντας λοιπόν, από την προϋπόθεση, ότι ένα άτομο με αυτό το είδος μείωσης, στο σπίτι του, στο προσωπικό του περιβάλλον, συνήθως έχει προσαρμοστεί ο χώρος του και έτσι μπορεί να εργαστεί από το δικό του σπίτι, το οποίο σίγουρα έχει πολύ περισσότερες προόδους και είναι πολύ πιο προσαρμοσμένο από αυτό που μπορεί να είναι ένας χώρος εργασίας. Επίσης, τι είναι το e-learning, είτε αμιγώς είτε μικτό, γιατί σε αυτή την περίπτωση προωθούμε τόσο τον χώρο εργασίας όσο και την εκπαίδευση μέσω πλατφορμών ηλεκτρονικής μάθησης.

3. Ευέλικτες συνθήκες εργασίας για ΑμεΑ

Εισαγάγετε το **γράφημα** σχετικά με την ερώτηση «Σε ποιο βαθμό η εταιρεία σας εφαρμόζει ή είναι πιθανό να εφαρμόσει ευέλικτες συνθήκες εργασίας για άτομα με βαρήκοες, οπτικές ή σωματικές αναπηρίες, όπως ευέλικτα ωράρια εργασίας ή πρότυπα εργασίας (π.χ. εργασία από το σπίτι/εξ αποστάσεως εργασία);» και **εξηγήστε** την απάντηση.

To what extent does your company apply or is likely to apply flexible work conditions for people with hearing, visual, or physical disabilities, such as fl...orking patterns (i.e. home working/remote working)?





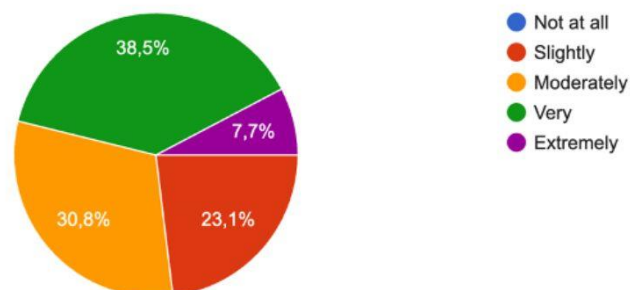
- Πολύ (πράσινο): Το 46,2% των ερωτηθέντων απάντησε ότι η εταιρεία τους εφαρμόζει ή είναι πιθανό να εφαρμόσει πολύ ευέλικτες συνθήκες εργασίας για τη στήριξη των ατόμων με αναπηρία.
- Μέτρια (πορτοκαλί χρώμα): Το 38,5% των ερωτηθέντων απάντησε ότι η εταιρεία τους εφαρμόζει ή είναι πιθανό να εφαρμόσει μέτρια ευέλικτες συνθήκες εργασίας για τη στήριξη των ατόμων με αναπηρία.
- Καθόλου (μπλε χρώμα): Το 7,7% των ερωτηθέντων απάντησε ότι η εταιρεία τους δεν εφαρμόζει καθόλου ευέλικτες συνθήκες εργασίας για τη στήριξη των ατόμων με αναπηρία.
- Ελαφρώς (κόκκινο χρώμα): Το 7,7% των ερωτηθέντων απάντησε ότι η εταιρεία τους εφαρμόζει ελαφρώς ευέλικτες συνθήκες εργασίας για τη στήριξη των ατόμων με αναπηρία.
- Δεν υπάρχουν απαντήσεις στην κατηγορία "Εξαιρετικά" (μωβ).

Συνοπτικά, η πλειονότητα των ερωτηθέντων θεωρεί ότι οι εταιρείες τους εφαρμόζουν πολύ ευέλικτες συνθήκες εργασίας για τα άτομα με αναπηρία, ενώ ένα σημαντικό ποσοστό πιστεύει επίσης ότι τα μέτρα είναι μέτρια. Ένα μικρό ποσοστό είναι της γνώμης ότι οι εταιρείες δεν εφαρμόζουν καθόλου ευέλικτες συνθήκες εργασίας ή εφαρμόζουν μόνο ελαφρώς.

4. Ενθάρρυνση των ΑμεΑ στην υποβολή αιτήσεων για θέσεις εργασίας

Εισαγάγετε **γράφημα** σχετικά με την ερώτηση "Σε ποιο βαθμό η εταιρεία σας ενθαρρύνει ή είναι πιθανό να ενθαρρύνει άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας να υποβάλουν αίτηση για θέσεις εργασίας;" και εξηγήστε το.

To what extent does your company encourage or is likely to encourage people with hearing, visual, or physical disabilities to apply for job positions?





Το παραπάνω γράφημα απεικονίζει τον βαθμό στον οποίο οι εταιρείες ενθαρρύνουν ή είναι πιθανό να ενθαρρύνουν άτομα με ακουστικές, οπτικές ή σωματικές αναπηρίες (ΑμεΑ) να υποβάλουν αίτηση για θέσεις εργασίας.

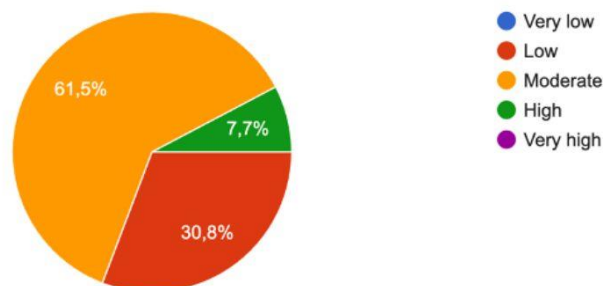
- Πολύ (38,5%): Το μεγαλύτερο τμήμα των ερωτηθέντων, 38,5%, ανέφερε ότι οι εταιρείες τους είναι πολύ πιθανό να ενθαρρύνουν ΑμεΑ να υποβάλουν αίτηση για θέσεις εργασίας.
- Μέτρια (30,8%): Το 30,8% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι οι εταιρείες τους ενθαρρύνουν ΑμεΑ σε μέτριο βαθμό.
- Ελαφρώς (23,1%): Το 23,1% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι οι εταιρείες τους ενθαρρύνουν ελαφρώς ΑμεΑ να υποβάλουν αίτηση για θέσεις εργασίας.
- Εξαιρετικά (7,7%): Ένα μικρότερο ποσοστό, 7,7%, των ερωτηθέντων δήλωσε ότι οι εταιρείες τους είναι εξαιρετικά ενθαρρυντικές προς τα ΑμεΑ.
- Καθόλου (0%): Συγκεκριμένα, κανένας από τους ερωτηθέντες δεν πιστεύει ότι οι εταιρείες τους δεν ενθαρρύνουν καθόλου ΑμεΑ.

Συνοπτικά, η πλειονότητα των ερωτηθέντων πιστεύει ότι οι εταιρείες τους ενθαρρύνουν ενεργά τα ΑμεΑ να υποβάλουν αίτηση για θέσεις εργασίας, με ιδιαίτερη έμφαση στα μέτρια έως πολύ υψηλά επίπεδα ενθάρρυνσης.

5. Σαφήνεια και ποιότητα των πληροφοριών σχετικά με την προσβασιμότητα και την προσαρμοστικότητα του χώρου εργασίας

Εισαγάγετε **γράφημα** σχετικά με την ερώτηση "Αξιολογήστε τη σαφήνεια και την ποιότητα των πληροφοριών που μοιράζεται η εταιρεία σας σχετικά με την προσβασιμότητα και την προσαρμοστικότητα των χώρων εργασίας της που σχετίζονται με άτομα με ανάγκες ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας" και **εξηγήστε το**.

Please rate the clarity and quality of the information that your company shares about the accessibility and adaptability of its work spaces rela...th hearing, visual, or physical disabilities needs.





- Μέτρια (61,5%): Μια σημαντική πλειοψηφία, 61,5%, των ερωτηθέντων αξιολόγησε τη σαφήνεια και την ποιότητα των πληροφοριών ως μέτρια. Αυτό υποδηλώνει ότι, ενώ υπάρχει κάποιο επίπεδο ανταλλαγής πληροφοριών, μπορεί να υπάρχει περιθώριο βελτίωσης για να καταστούν οι πληροφορίες σαφέστερες ή λεπτομερέστερες.
- Χαμηλή (30,8%): Το 30,8% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι οι πληροφορίες που παρέχουν οι εταιρείες τους είναι χαμηλής σαφήνειας και ποιότητας. Αυτό δείχνει ότι ένα σημαντικό μέρος των εργαζομένων πιστεύει ότι η επικοινωνία σχετικά με την προσβασιμότητα και την προσαρμοστικότητα είναι ανεπαρκής.
- Υψηλή (7,7%): Μόνο το 7,7% των ερωτηθέντων αξιολόγησε τις πληροφορίες ως υψηλής σαφήνειας και ποιότητας. Αυτό το μικρό ποσοστό αντικατοπτρίζει ότι πολύ λίγοι εργαζόμενοι θεωρούν ότι οι κοινές πληροφορίες είναι σαφείς και υψηλής ποιότητας.

6. Βέλτιστες πρακτικές

Εισαγάγετε **απαντήσεις** από την ερώτηση "Μπορείτε να μοιραστείτε μια καλή πρακτική που εφαρμόζει η εταιρεία σας όσον αφορά την προσβασιμότητα και την προσαρμοστικότητα των χώρων εργασίας της που σχετίζονται με τις ανάγκες των ατόμων με ακουστικές, οπτικές ή σωματικές αναπηρίες;"

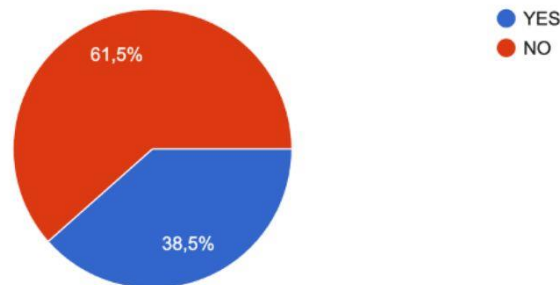
- Στο σούπερ μάρκετ μας, έχουμε εγκαταστήσει συσκευές οπτικής ειδοποίησης σε βασικές περιοχές για να διασφαλίσουμε ότι οι κωφοί γνωρίζουν τυχόν σημαντικές ανακοινώσεις ή καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Αυτές οι συσκευές εκπέμπουν φώτα ή δονήσεις που αναβοσβήνουν αντί για ήχο, επιτρέποντας στα άτομα με προβλήματα ακοής να λαμβάνουν τις ίδιες σημαντικές πληροφορίες με την υπόλοιπη ομάδα.
- Μια θετική πρακτική που εφαρμόζει η εταιρεία μου περιλαμβάνει την παροχή ρυθμιζόμενων σταθμών εργασίας και εργονομικού εξοπλισμού για την κάλυψη των αναγκών των εργαζομένων με σωματικές αναπηρίες. Αυτά περιλαμβάνουν γραφεία ρυθμιζόμενου ύψους, εργονομικές καρέκλες και εξειδικευμένα πληκτρολόγια ή ποντίκια για άτομα με κινητικά προβλήματα.

7. Ειδική εκπαίδευση ή κατευθυντήριες γραμμές για την παροχή βοήθειας σε συναδέλφους ή πελάτες με αναπηρίες.

Εισαγάγετε **γράφημα** σχετικά με την ερώτηση "Έχετε λάβει συγκεκριμένη εκπαίδευση ή οδηγίες σχετικά με την παροχή βοήθειας σε συναδέλφους ή πελάτες με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας στον χώρο εργασίας σας;"



Have you received any specific training or guidelines on assisting coworkers or customers with hearing, visual, or physical disabilities within your workspace?



Το παραπάνω γράφημα εμφανίζει τις απαντήσεις στην ερώτηση σχετικά με το εάν οι εργαζόμενοι έχουν λάβει ειδική εκπαίδευση ή οδηγίες σχετικά με την παροχή βοήθειας σε συναδέλφους ή πελάτες με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας στο χώρο εργασίας τους.

- Όχι (61,5%): Η πλειοψηφία του 61,5% των ερωτηθέντων ανέφερε ότι δεν έχει λάβει ειδική εκπαίδευση ή κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την παροχή βοήθειας σε συναδέλφους ή πελάτες με αναπηρίες. Αυτό δείχνει ένα σημαντικό κενό στην κατάρτιση που θα μπορούσε να επηρεάσει την αποτελεσματικότητα της υποστήριξης των ατόμων με αναπηρία.
- Ναι (38,5%): Το 38,5% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι έχει λάβει τέτοια κατάρτιση ή κατευθυντήριες γραμμές. Αν και αυτό αποτελεί θετική ένδειξη ότι πραγματοποιείται κάποια κατάρτιση, εξακολουθεί να αντιπροσωπεύει λιγότερους από τους μισούς ερωτηθέντες.
- Συνοπτικά, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δεν έχει λάβει ειδική κατάρτιση ή κατευθυντήριες γραμμές για την παροχή βοήθειας σε άτομα με αναπηρίες στον χώρο εργασίας τους. Αυτό υπογραμμίζει έναν πιθανό τομέα βελτίωσης της εκπαίδευσης και της κατάρτισης των εργαζομένων για την καλύτερη υποστήριξη των συναδέλφων και των πελατών με αναπηρίες.

Εισαγάγετε μερικά **αποσπάσματα και επεξηγήσεις από τις ερωτήσεις της συνέντευξης** "Έχετε εμπειρία στην παροχή μαθημάτων ή γνωρίζετε κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα που να ασχολείται με την ένταξη σε εταιρείες λιανικής;"

- Επαναλαμβάνοντας αυτό που είπα στην προηγούμενη ερώτηση, η οποία έχει κάποια σχέση, έχω εμπειρία στη διδασκαλία μαθημάτων, πιο συγκεκριμένα, στο πρόγραμμα ψηφιοποίησης λιανικής που αναπτύξαμε πέρυσι και το οποίο ήταν 100% μέσω πλατφορμών ηλεκτρονικής μάθησης. Επομένως, αν κάποιος που είχε αυτό το είδος



αναπηρίας το έκανε από το σπίτι, καταλαβαίνω ότι θα μπορούσε να ήταν μέρος αυτής της εμπειρίας, οπότε η απάντηση μου είναι θετική σε αυτήν την ερώτηση, έχω αναπτύξει ένα συγκεκριμένο πρόγραμμα που έχει γίνει μέσω e-learning. Ως εκ τούτου, ενθαρρύνει αυτή τη χρήση.

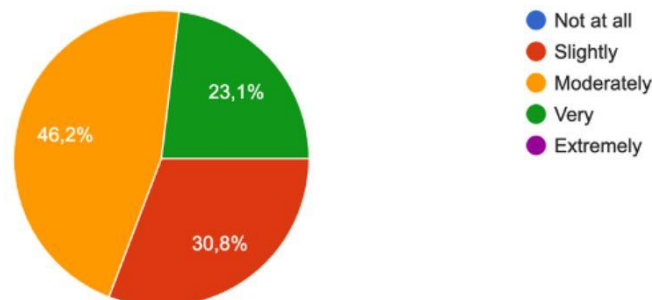
- Δεν έχω εμπειρία στη διδασκαλία μαθημάτων, αλλά γνωρίζω για προγράμματα εργασίας και κοινωνικής ένταξης που έχουν αναπτυχθεί από διάφορες εταιρείες, όπως οι COCEMFE, AEMIS, FEDAPAS, APROSUBA, με τις οποίες με μερικές από αυτές έχουμε συνεργαστεί.

II. Δεξιότητες και συμπεριφορές

1. Σχετικά με την προώθηση της αμοιβαίας κατανόησης, της αλληλεγγύης και της υποστήριξης μεταξύ των εργαζομένων.

Στην ερώτηση «Σε ποιο βαθμό η εταιρεία σας προωθεί ή είναι πιθανό να προωθήσει την αμοιβαία κατανόηση, αλληλεγγύη και υποστήριξη μεταξύ των εργαζομένων;» οι ερωτηθέντες απάντησαν ως εξής:

To what extent does your company promote or is likely to promote mutual understanding, solidarity and support among employees?



- Μέτρια (46,2%): Η μεγαλύτερη ομάδα ερωτηθέντων, 46,2%, πιστεύει ότι οι εταιρείες τους προωθούν την αμοιβαία κατανόηση, την αλληλεγγύη και την υποστήριξη μεταξύ των εργαζομένων σε μέτριο βαθμό. Αυτό υποδηλώνει ότι, ενώ καταβάλλονται προσπάθειες, μπορεί να υπάρχει περιθώριο για περαιτέρω βελτίωση.
- Ελαφρώς (30,8%): Το 30,8% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι οι εταιρείες τους προωθούν ελάχιστα αυτές τις αξίες. Αυτό δείχνει την ανάγκη για αυξημένες πρωτοβουλίες και προγράμματα για την προώθηση ενός πιο υποστηρικτικού και συνεκτικού εργασιακού περιβάλλοντος.



- Πολύ (23,1%): Το 23,1% των ερωτηθέντων ανέφερε ότι οι εταιρείες τους προωθούν την αμοιβαία κατανόηση, την αλληλεγγύη και την υποστήριξη σε πολύ μεγάλο βαθμό. Αυτό δείχνει ότι ορισμένες εταιρείες εργάζονται ενεργά και αποτελεσματικά για τη δημιουργία μιας υποστηρικτικής εργασιακής κουλτούρας.

*Για να εξηγήσετε αυτό το γράφημα, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε **αποσπάσματα και επεξηγήσεις από την ερώτηση συνέντευξης** "Κατά τη γνώμη σας, ποιες είναι οι βασικές δεξιότητες που μπορούν να αναπτυχθούν σε μια εταιρεία ή από ένα μάθημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ) για την προώθηση της ένταξης και της ευημερίας των ατόμων με αναπηρίες;"*

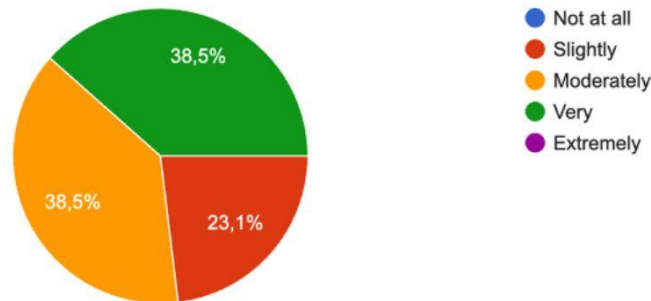
- Δημιουργώντας λοιπόν, ένα περιβάλλον εργασίας χωρίς αποκλεισμούς, οργανώνοντας εργαστήρια, ενημερωτικές ομιλίες, προσαρμογές στους χώρους εργασίας, τόσο όσον αφορά την προσβασιμότητα όσο και σε θέματα πληροφορικής, διαδικασίες πρόσληψης χωρίς αποκλεισμούς, συνεργασία με δημόσιες διοικήσεις και εταιρείες που ειδικεύονται σε αυτό το θέμα και που μπορούν να βοηθήσουν τις εταιρείες.
- Νομίζω ότι είναι λίγο θέμα ομαδικής δουλειάς, οι άνθρωποι αυτοί να αισθανθούν μέρος της ομάδας, της επικοινωνίας. Στο τέλος, ανάλογα με τον τύπο της αναπηρίας, η επικοινωνία θα είναι του ενός ή του άλλου τύπου. Προσπαθήστε λοιπόν, να διασφαλίσετε ότι η ομάδα της εταιρείας έχει αρκετές γνώσεις για να είναι σε θέση να επικοινωνήσει με το εν λόγω άτομο. Και νομίζω ότι η συντροφικότητα είναι πολύ σημαντική.
- Η έλλειψη γνώσης των αναγκών, η έλλειψη γνώσης από την πλευρά των εταιρειών.

2. Σχετικά με την εμπιστοσύνη των δεξιοτήτων και τεχνικών επικοινωνίας για την παροχή βοήθειας των ΑμεΑ

Η αυτοπεποίθηση των ερωτηθέντων στις επικοινωνιακές τους δεξιότητες ή στη χρήση σχετικών τεχνικών και εργαλείων όπως σήμανση, πληροφορίες braille ή βρόχους ακοής για να βοηθήσουν τα άτομα με βαρηκοΐες, οπτικές ή σωματικές αναπηρίες στις αλληλεπιδράσεις τους εντός του χώρου εργασίας φαίνεται ως εξής:

*Εισαγάγετε το **γράφημα** σχετικά με την ερώτηση " Σε ποιο βαθμό αισθάνεστε σίγουροι για τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες ή χρησιμοποιείτε σχετικές τεχνικές και εργαλεία (π.χ. σήμανση, πληροφορίες braille, βρόχους ακοής) για να βοηθήσετε άτομα με ακοή, οπτικές ή σωματικές αναπηρίες στις αλληλεπιδράσεις σας εντός του χώρου εργασίας;*

To what extent do you feel confident in your communication skills or using relevant techniques and tools (e.g. signage, braille information, hearing loop...bilities in your interactions within the workspace?

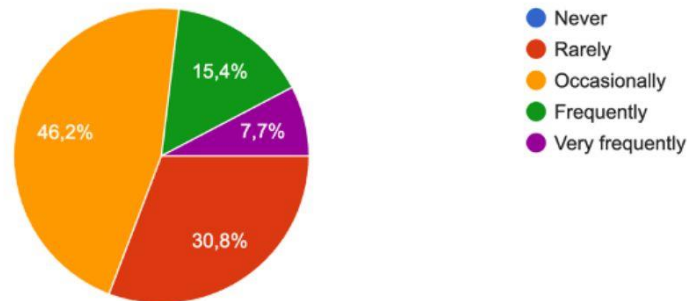


- Μέτρια (38,5%): Μια ίση μεγαλύτερη ομάδα, το 38,5%, των ερωτηθέντων αισθάνονται μέτρια εμπιστοσύνη στις επικοινωνιακές τους δεξιότητες και την ικανότητά τους να χρησιμοποιούν σχετικά εργαλεία και τεχνικές για να βοηθήσουν τα άτομα με αναπηρίες. Αυτό δείχνει ότι πολλοί εργαζόμενοι αισθάνονται κάπως προετοιμασμένοι, αλλά μπορούν να επωφεληθούν από πρόσθετη εκπαίδευση ή πόρους.
- Πολύ (38,5%): Ένα άλλο 38,5% των ερωτηθέντων εξέφρασε υψηλό επίπεδο εμπιστοσύνης στις δεξιότητές του και στην ικανότητά του να χρησιμοποιεί τα απαραίτητα εργαλεία για να βοηθήσει τα άτομα με αναπηρία. Αυτό υποδηλώνει ότι ένα σημαντικό μέρος των εργαζομένων αισθάνονται καλά εξοπλισμένοι για να παρέχουν βοήθεια.
- Ελαφρώς (23,1%): Μια μικρότερη ομάδα, 23,1%, των ερωτηθέντων αισθάνονται μόνο ελαφρώς σίγουροι για τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες και τη χρήση εργαλείων. Αυτό υπογραμμίζει την ανάγκη για περαιτέρω ανάπτυξη σε αυτόν τον τομέα για να διασφαλιστεί ότι όλοι οι εργαζόμενοι είναι επαρκώς προετοιμασμένοι για να βοηθήσουν τους συναδέλφους ή τους πελάτες τους με αναπηρίες.

3. Σχετικά με τις προληπτικές συμπεριφορές για την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ

Εισαγάγετε γράφημα σχετικά με την ερώτηση "Πόσο συχνά έχετε παρατηρήσει λιανοπωλητές να επιδεικνύουν προληπτικές συμπεριφορές (όπως η παροχή βοήθειας, η χρήση διαθέσιμων βοηθημάτων ή η προσαρμογή μεθόδων επικοινωνίας) για να φιλοξενήσουν άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας σε αυτό το περιβάλλον λιανικής;" και εξηγήστε το γράφημα.

How frequently have you observed retailers demonstrating proactive behaviors (such as offering assistance, using available aids, or adapting communi... physical disabilities in this retail environment?



Το παραπάνω γράφημα απεικονίζει τις απαντήσεις στην ερώτηση σχετικά με το πόσο συχνά οι ερωτηθέντες έχουν παρατηρήσει λιανοπωλητές να επιδεικνύουν προληπτικές συμπεριφορές για να φιλοξενήσουν άτομα με ακοή, οπτικές ή σωματικές αναπηρίες σε περιβάλλον λιανικής πώλησης.

- Περιστασιακά (46,2%): Η μεγαλύτερη ομάδα, 46,2%, των ερωτηθέντων ανέφερε ότι έχει παρατηρήσει περιστασιακά λιανοπωλητές να επιδεικνύουν προληπτικές συμπεριφορές. Αυτό υποδηλώνει ότι ενώ τέτοιες συμπεριφορές παρατηρούνται, δεν είναι συνεπείς.
- Σπάνια (30,8%): Το 30,8% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι σπάνια βλέπει αυτές τις προληπτικές συμπεριφορές. Αυτό δείχνει ένα σημαντικό κενό στην τακτική επίδειξη των εξυπηρετικών ενεργειών από τους λιανοπωλητές.
- Συχνά (15,4%): Το 15,4% των ερωτηθέντων έχουν παρατηρήσει ότι οι λιανοπωλητές επιδεικνύουν συχνά προληπτικές συμπεριφορές. Αυτό δείχνει ότι υπάρχουν κάποιες περιπτώσεις τακτικής προληπτικής συμπεριφοράς, αλλά είναι σχετικά σπάνιες.
- Πολύ συχνά (7,7%): Η μικρότερη ομάδα, 7,7%, ανέφερε πολύ συχνές παρατηρήσεις τέτοιων συμπεριφορών, υποδεικνύοντας ότι μόνο ένα μικρό μέρος των ερωτηθέντων βλέπει αυτές τις ενέργειες ως σύνηθες φαινόμενο.

Εισαγάγετε μερικές ενδιαφέρουσες απαντήσεις στην ερώτηση "Ποιες άλλες συγκεκριμένες συμπεριφορές πιστεύετε ότι είναι απολύτως απαραίτητες για τους λιανοπωλητές που πρέπει να εφαρμοστούν για την εξυπηρέτηση της απασχόλησης ατόμων με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας στον τομέα;"

- Ομαδική εργασία, προώθηση της δημιουργικότητας, της προσωπικής και κοινωνικής ικανότητας αυτών των ανθρώπων.
- Σε τελική ανάλυση, είναι μια εκπαίδευση που προωθεί την ισότητα των ευκαιριών για όλους. Με αυτό, εννοώ ότι δεν χρειάζεται να είναι άτομα με ειδικές ανάγκες ή όχι. Αν μιλάμε για ισότητα, τότε απευθυνόμαστε και στα άτομα με ειδικές ανάγκες.

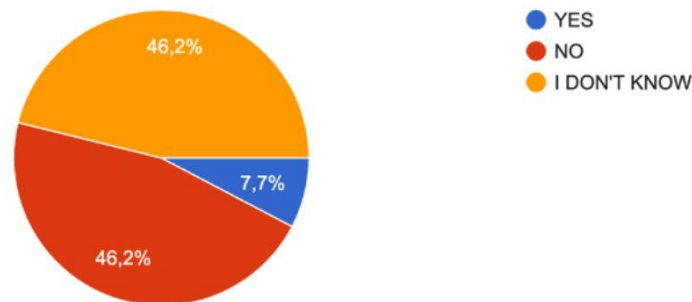


Δεδομένου αυτού του πλαισίου ισότητας, πιστεύω ότι μπορεί να γίνει μια εκπαίδευση που επικεντρώνεται σε κάθε τύπο ατόμου.

4. Σχετικά με την συμβολή εξωτερικών παρόχων στην υποστήριξη των ατόμων με αναπηρία

Εισαγάγετε γράφημα σχετικά με την ερώτηση «Η εταιρεία σας περιλαμβάνει εξωτερικούς παρόχους για την υποστήριξη ατόμων με αναπηρία, όπως Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ) ή άλλες οργανώσεις που προτείνουν υποστήριξη σε αυτούς τους εργαζόμενους;» και εξηγήστε το.

Does your company involve external providers for the support of people with disabilities, such as NGOs or other organisations proposing support to these workers?



- Όχι (46,2%): Το 46,2% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι οι εταιρείες τους δεν εμπλέκουν εξωτερικούς παρόχους για την υποστήριξη ατόμων με αναπηρία. Αυτό υποδηλώνει ότι σχεδόν οι μισές από τις εταιρείες των ερωτηθέντων μπορεί να χειρίζονται την υποστήριξη αναπηρίας εσωτερικά ή μπορεί να μην έχουν εντελώς τέτοια υποστήριξη.
- Δεν ξέρω (46,2%): Ένα άλλο 46,2% των ερωτηθέντων δεν είναι σίγουροι εάν οι εταιρείες τους περιλαμβάνουν εξωτερικούς φορείς. Αυτό δείχνει μια σημαντική έλλειψη ευαισθητοποίησης ή επικοινωνίας σχετικά με τις δομές υποστήριξης που υπάρχουν για τα άτομα με αναπηρία εντός των οργανώσεών τους.
- Ναι (7,7%): Μόνο το 7,7% των ερωτηθέντων επιβεβαίωσε ότι οι εταιρείες τους περιλαμβάνουν εξωτερικούς παρόχους για την υποστήριξη ατόμων με αναπηρία. Αυτό αντικατοπτρίζει ένα μικρό ποσοστό εταιρειών που συνεργάζονται ενεργά με εξωτερικούς οργανισμούς για την υποστήριξη της αναπηρίας. Συνοπτικά, οι απαντήσεις αποκαλύπτουν ότι υπάρχει είτε έλλειψη συμμετοχής εξωτερικών υπηρεσιών για την υποστήριξη της αναπηρίας είτε σημαντικό κενό επικοινωνίας εντός των εταιρειών σχετικά με την εν λόγω συμμετοχή. Μόνο ένα μικρό ποσοστό των εργαζομένων γνωρίζει τη συνεργασία των εταιρειών τους με εξωτερικούς οργανισμούς για την υποστήριξη των εργαζομένων με αναπηρίες.



5. Σχετικά με την ενσωμάτωση των ΑμεΑ

Εισαγάγετε μερικές **ενδιαφέρουσες απαντήσεις** στην ερώτηση "Μπορείτε να μοιραστείτε μια εμπειρία όπου η εταιρεία σας ενσωμάτωσε με επιτυχία ένα άτομο με αναπηρία στην ομάδα σας;" και **εξηγήστε** αυτές τις απαντήσεις.

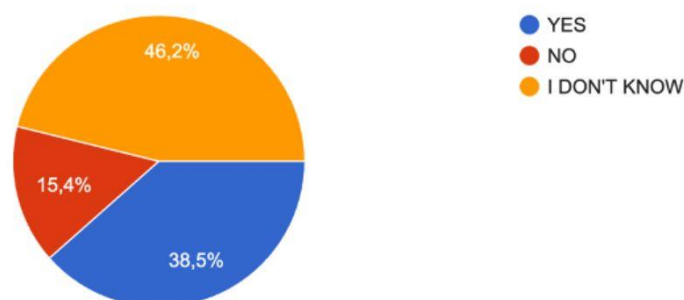
- Ενσωματώσαμε ένα άτομο με προβλήματα όρασης στην ομάδα μας. Πριν το άτομο ενταχθεί στην ομάδα μας, πραγματοποιήσαμε μια διεξοδική αξιολόγηση προσβασιμότητας του χώρου εργασίας μας. Αυτό περιλάμβανε τον εντοπισμό τυχόν φυσικών εμποδίων και την εφαρμογή των απαραίτητων προσαρμογών για να διασφαλιστεί ότι ο χώρος εργασίας ήταν προσβάσιμος για άτομα με προβλήματα όρασης.
- Στην εταιρεία μου, καλωσορίσαμε πρόσφατα ένα νέο μέλος της ομάδας, τη Sara, η οποία είναι κωφή. Για να διασφαλίσουμε την ομαλή ένταξή της στην ομάδα, λάβαμε αρκετά προληπτικά μέτρα.

6. Σχετικά με τη διαδικασία πρόσληψης

Στην ερώτηση «Στη διαδικασία πρόσληψης για θέσεις λιανικής, συμπεριλαμβάνετε ή είναι πιθανό να συμπεριλάβετε συγκεκριμένες αξιολογήσεις για τη μέτρηση της προσαρμοστικότητας των υποψηφίων με αναπηρία στο χειρισμό ποικίλων καθηκόντων και αλληλεπιδράσεων με τους πελάτες;», η πλειοψηφία των απαντήσεων είπε:

Εισαγάγετε **γράφημα** σχετικά με αυτήν την ερώτηση.

In your recruitment process for retail positions, do you include or are likely to include specific assessments to measure the adaptability of candid...andling diverse tasks and customer interactions?



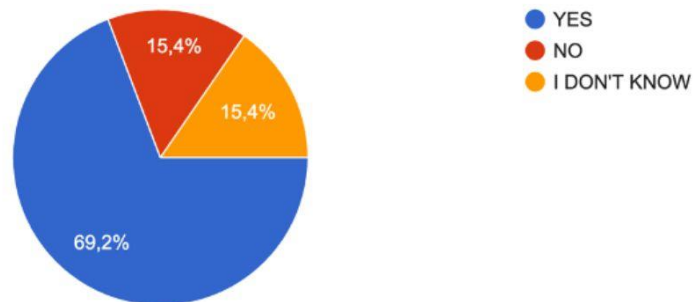
Επιπλέον, στην ερώτηση «Έχετε, ή πιστεύετε ότι η εταιρεία σας θα έπρεπε να έχει, προκαθορισμένα κριτήρια για την αξιολόγηση της ικανότητας των υποψηφίων με



αναπηρία να συνεργάζονται και να εργάζονται αποτελεσματικά σε μια ομάδα;», οι ερωτηθέντες απάντησαν τα εξής:

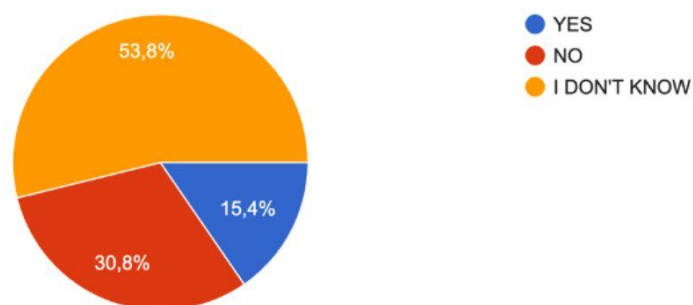
Εισαγάγετε **γράφημα** σχετικά με αυτήν την ερώτηση.

Do you have, or do you think that your company should have, predefined criteria in place to evaluate the ability of candidates with disabilities to collaborate and work effectively in a team?



Τέλος, οι ερωτηθέντες απάντησαν στην ερώτηση «Υπάρχει δομημένη αξιολόγηση στη διαδικασία πρόσληψής σας για την αξιολόγηση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων των υποψηφίων με αναπηρία;» και στην ακόλουθη απάντηση.

Is there a structured evaluation in your hiring process to assess the communication skills of candidates with disabilities?



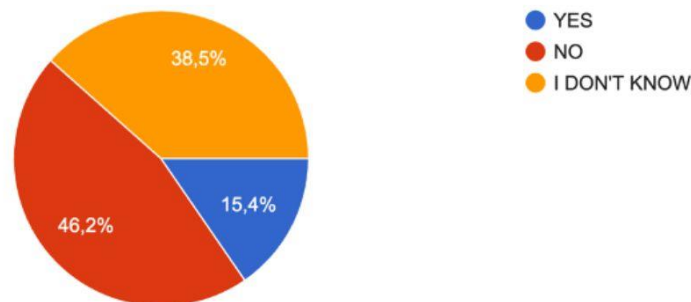


III. Εργασιακή εμπειρία

1. Διαδικασία πρόσληψης

Εισαγάγετε **γράφημα** σχετικά με την ερώτηση "Υπάρχει προτίμηση στη διαδικασία πρόσληψης της εταιρείας σας για υποψηφίους με αναπηρίες που έχουν προϋπηρεσία στην εξυπηρέτηση πελατών, ειδικά στον κλάδο του λιανικού εμπορίου;" και εξηγήστε το.

Is there a preference in your company's hiring process for candidates with disabilities who have a background in customer service, especially within the retail industry?



- Όχι (46,2%): Ένα σημαντικό ποσοστό των εταιρειών που συμμετείχαν στην έρευνα δεν προτιμούν την πρόσληψη υποψηφίων με αναπηρία και την εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών.
- Δεν ξέρω (38,5%): Ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων δεν είναι σίγουροι αν η εταιρεία τους προτιμά τέτοιους υποψηφίους, γεγονός που υποδηλώνει πιθανή αβεβαιότητα ή έλλειψη σαφήνειας εντός αυτών των οργανισμών.
- Ναι (15,4%): Μια μειοψηφία εταιρειών εξέφρασε την προτίμησή της για την πρόσληψη υποψηφίων με αναπηρία και εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών.



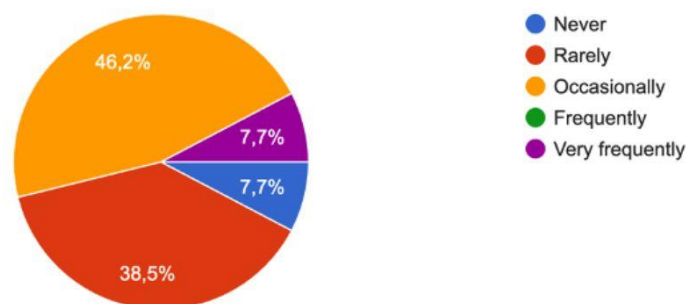
Εισαγάγετε **μερικά αποσπάσματα από την ερώτηση συνέντευξης** "Ποιες προσαρμογές μπορούν να γίνουν για να διευκολυνθεί η διαδικασία πρόσληψης ατόμων με ακουστικές, οπτικές ή σωματικές αναπηρίες"

- Προσαρμογή των διαδικασιών πρόσληψης σε άτομα με αναπηρίες, ανάλογα με τη διαθεσιμότητά τους για πρόσβαση σε αυτές.
- Στο τέλος λοιπόν, νομίζω ότι έχουμε διαδικασίες πρόσληψης που μπορούν να προσαρμοστούν σε κάθε τύπο αναπηρίας. Κάποιο είδος ιστοσελίδας, δεν ξέρω αν υπάρχει, ή ένα εγχειρίδιο που προσαρμόζει τις διαδικασίες συνέντευξης και επιλογής στο είδος της αναπηρίας που μπορεί να έχει ο υποψήφιος.
- Μπορώ να σας πω ότι σε αυτό το γενικό επίπεδο, οι προσφορές εργασίας μπορούν να διαφημιστούν με ευκολότερη πρόσβαση όπου υπάρχει σαφέστερη γλώσσα, για παράδειγμα, προσαρμόζοντας τις διαδικασίες πρόσληψης για να εγγυηθούν ίσους όρους.

2. Δραστηριότητες για την προώθηση της ευαισθητοποίησης και της κατανόησης της ένταξης των ατόμων με αναπηρία στο χώρο εργασίας

Εισαγάγετε **γράφημα** σχετικά με την ερώτηση "Πόσο συχνά διεξάγει ή είναι πιθανό ο οργανισμός σας να διεξάγει δραστηριότητες για την προώθηση της ευαισθητοποίησης και της κατανόησης της ένταξης των ατόμων με αναπηρία στο χώρο εργασίας, εστιάζοντας συγκεκριμένα σε ρόλους που περιλαμβάνουν την εξυπηρέτηση πελατών στον κλάδο του λιανικού εμπορίου;" και εξηγήστε το.

How often does your organisation conduct or is likely to conduct activities to promote awareness and understanding of disability inclusion in the wor...nvolve customer service within the retail industry?



- Περιστασιακά (46,2%): Αυτή είναι η πιο κοινή απάντηση, υποδεικνύοντας ότι ένα σημαντικό μέρος των οργανισμών διεξάγει δραστηριότητες για την προώθηση της ευαισθητοποίησης και της κατανόησης της ένταξης των ατόμων με αναπηρία σε ρόλους εξυπηρέτησης πελατών στον κλάδο του λιανικού εμπορίου περιστασιακά.



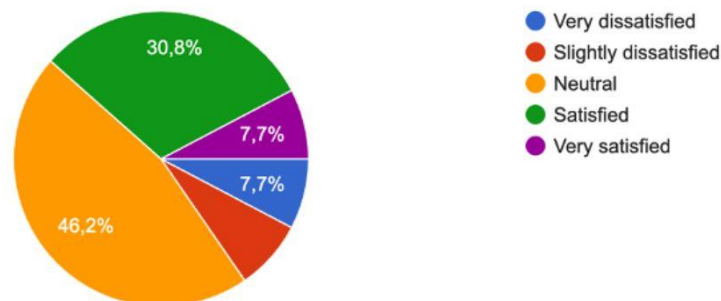
Αυτό υποδηλώνει ότι αυτές οι δραστηριότητες δεν είναι τακτικές, αλλά συμβαίνουν περιοδικά.

- Σπάνια (38,5%): Το επόμενο μεγαλύτερο τμήμα των απαντήσεων δείχνει ότι πολλοί οργανισμοί διεξάγουν αυτές τις δραστηριότητες σπάνια. Αυτό θα μπορούσε να σημαίνει ότι, ενώ καταβάλλονται ορισμένες προσπάθειες, δεν αποτελούν προτεραιότητα ή έχουν σποραδικό χαρακτήρα.
- Πολύ συχνά (7,7%): Ένα μικρό ποσοστό οργανισμών διεξάγει τέτοιες δραστηριότητες πολύ συχνά, υποδεικνύοντας μια προληπτική προσέγγιση για την προώθηση της ένταξης των ατόμων με αναπηρία σε ρόλους εξυπηρέτησης πελατών στο λιανικό εμπόριο.
- Ποτέ (7,7%): Ομοίως, ένα μικρό ποσοστό οργανισμών ανέφερε ότι δεν διεξήγαγε ποτέ αυτές τις δραστηριότητες. Αυτό υποδηλώνει έλλειψη πρωτοβουλιών ή εστίασης στην ένταξη της αναπηρίας σε ρόλους εξυπηρέτησης πελατών στο λιανικό εμπόριο.

3. Ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης

Εισάγετε **γράφημα** σχετικά με την ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένα είναι τα άτομα με αναπηρίες ή είναι πιθανό να είναι από τις ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης που παρέχετε;» και εξηγήστε το.

How satisfied are individuals with disabilities or are likely to be by the opportunities for career advancement you provide?





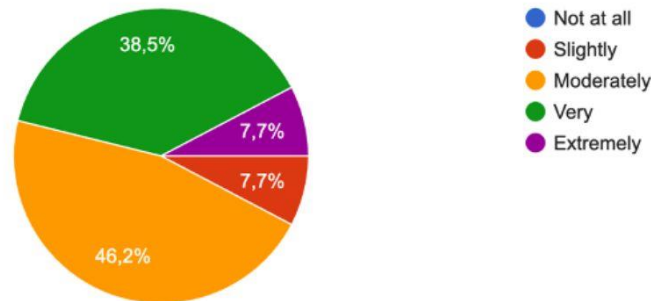
- Ουδέτερο (46,2%): Αυτό είναι το μεγαλύτερο τμήμα των απαντήσεων, υποδεικνύοντας ότι ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων δεν αισθάνεται ούτε ικανοποιημένο ούτε δυσαρεστημένο με τις ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης που παρέχονται στα άτομα με αναπηρία. Αυτό θα μπορούσε να συνεπάγεται έλλειψη έντονων συναισθημάτων ή αβεβαιότητα μεταξύ των ερωτηθέντων.
- Ικανοποιημένοι (30,8%): Ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων εξέφρασε ικανοποίηση για τις ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης που προσφέρονται στα άτομα με αναπηρία. Αυτό υποδηλώνει ότι πολλοί αντιλαμβάνονται θετικά τις υπάρχουσες ευκαιρίες.
- Πολύ ικανοποιημένοι (7,7%): Ένα μικρότερο αλλά αξιοσημείωτο ποσοστό των ερωτηθέντων ανέφερε ότι ήταν πολύ ικανοποιημένο με τις ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης που παρέχονται. Αυτό δείχνει ένα υψηλό επίπεδο ικανοποίησης μεταξύ αυτής της ομάδας.
- Πολύ δυσαρεστημένοι (7,7%): Ομοίως, ένα άλλο τμήμα ανέφερε ότι ήταν πολύ δυσαρεστημένο με τις ευκαιρίες για εξέλιξη σταδιοδρομίας. Αυτό υποδηλώνει σημαντικές ανησυχίες ή δυσαρέσκεια μεταξύ μιας μειοψηφίας των ερωτηθέντων.
- Ελαφρώς δυσαρεστημένοι (7,7%): Τέλος, ένα άλλο μικρό ποσοστό ανέφερε ότι ήταν ελαφρώς δυσαρεστημένο. Αυτό δείχνει κάποιο επίπεδο δυσαρέσκειας, αν και όχι τόσο σοβαρό όσο εκείνοι που είναι πολύ δυσαρεστημένοι.

4. Σύνδεση του επαγγελματικού προσανατολισμού ατόμων με αναπηρία με το εκπαιδευτικό και επαγγελματικό τους υπόβαθρο

*Εισαγάγετε το **γράφημα** σχετικά με την ερώτηση «Πόσο προσαρμοσμένη είναι η εργασία των ατόμων με αναπηρία ή είναι πιθανό να είναι με το εκπαιδευτικό και επαγγελματικό τους υπόβαθρο» και εξηγήστε το.*



How aligned is the job of individuals with disabilities or is likely to be with their educational and professional background?

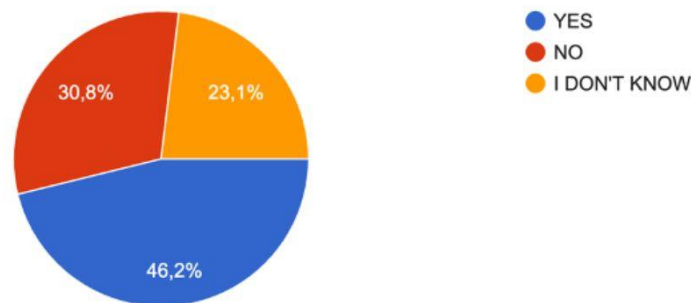


- Μέτρια (46,2%): Αυτό είναι το μεγαλύτερο τμήμα των απαντήσεων, υποδεικνύοντας ότι ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων αντιλαμβάνεται μέτρια προσαρμογή μεταξύ των ρόλων εργασίας που προσφέρονται στα άτομα με αναπηρία και του εκπαιδευτικού και επαγγελματικού τους προφίλ. Αυτό υποδηλώνει ότι ενώ υπάρχει κάποια εναρμόνιση, μπορεί να μην είναι τέλεια ή να μην χρησιμοποιείται πλήρως.
- Πολύ (38,5%): Ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων ανέφερε πολύ υψηλή εναρμόνιση μεταξύ των ρόλων εργασίας και του εκπαιδευτικού/επαγγελματικού υπόβαθρου των ατόμων με αναπηρία. Αυτό δείχνει ότι πολλοί αντιλαμβάνονται μια ισχυρή συσχέτιση μεταξύ του για τι εκπαιδεύονται τα άτομα με αναπηρίες και των ρόλων στους οποίους τοποθετούνται.
- Εξαιρετικά (7,7%): Ένα μικρότερο αλλά αξιοσημείωτο ποσοστό των ερωτηθέντων αντιλαμβάνεται μια εξαιρετικά υψηλή προσαρμογή. Αυτό υποδηλώνει ότι για μια μειοψηφία ατόμων με αναπηρία, οι εργασιακοί τους ρόλοι ταιριάζουν πολύ με το εκπαιδευτικό και επαγγελματικό τους ιστορικό σε εξαιρετικό βαθμό.
- Ελαφρώς (7,7%): Ένα μικρότερο αλλά αξιοσημείωτο ποσοστό των ερωτηθέντων αντιλαμβάνεται εξαιρετικά υψηλή εναρμόνιση. Αυτό δείχνει κάποιο επίπεδο συντονισμού, αλλά μπορεί να μην αξιοποιεί πλήρως το εκπαιδευτικό και επαγγελματικό υπόβαθρο των ατόμων με αναπηρίες.

Επιπλέον, προσθέστε το **γράφημα** σχετικά με την ερώτηση "Παρέχει ο οργανισμός σας επαρκείς πόρους και υποστήριξη για την ενίσχυση της εργασιακής εμπειρίας των ατόμων με αναπηρίες, ειδικά εκείνων με προϋπηρεσία στην εξυπηρέτηση πελατών στον κλάδο του λιανικού εμπορίου;" και εξηγήστε το.



Does your organisation provide adequate resources and support to enhance the work-related experience of individuals with disabilities, especial...und in customer service within the retail industry?



5. Βελτιώσεις και μέτρα για την αναβάθμιση της εργασιακής εμπειρίας των ατόμων με αναπηρία.

Εισαγάγετε ενδιαφέρουσες απαντήσεις σχετικά με την ερώτηση "Κατά την άποψή σας, ποια μέτρα ή βελτιώσεις θα μπορούσαν να εφαρμοστούν για την εξέλιξη της εργασιακής εμπειρίας για άτομα με ακουστικές, οπτικές ή σωματικές αναπηρίες σε ρόλους που αφορούν την εξυπηρέτηση πελατών στον κλάδο του λιανικού εμπορίου;"

- Δίκτυα υποστήριξης εργαζομένων, ευέλικτες ρυθμίσεις εργασίας, εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση
- Εκπαίδευση του προσωπικού και υλικά Braille
- Διασφάλιση της φυσικής προσβασιμότητας του χώρου εργασίας
- Φυσική προσβασιμότητα στο σχεδιασμό καταστημάτων, παρέχοντας τεχνολογικά καταλύματα, όπως αναγνώστες οθόνης και συστήματα βρόχου ακοής, και προσφέροντας ολοκληρωμένα προγράμματα κατάρτισης σχετικά με την εθιμοτυπία και την επικοινωνία αναπηρίας
- Εκπαίδευση του προσωπικού και διασφάλιση της προσβασιμότητας με τεχνολογικές μεθόδους

6. Προώθηση της διαφορετικότητας και της ένταξης στον επαγγελματικό χώρο

Εισαγάγετε μερικές απαντήσεις από την ερώτηση «Με ποιους τρόπους πιστεύετε ότι η εργασιακή εμπειρία των ΑμεΑ μπορεί να συμβάλει στην ενίσχυση της διαφορετικότητας και της συμπερίληψης στον χώρο εργασίας;»

- Πρότυπα ρόλων, παροχή ευκαιριών και ευαισθητοποίηση, μεταξύ άλλων
- Διευκόλυνση της πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία σε θέσεις εργασίας



- Μπορεί να συμβάλει στην ποικιλομορφία και την ένταξη παρέχοντας εκπροσώπηση, μοναδικές προοπτικές, υπεράσπιση και εκπαίδευση στο χώρο εργασίας.
- Αμφισβήτηση των στερεοτύπων, έμπνευση για καινοτομία, διαμόρφωση πολιτικών προσβασιμότητας και προώθηση μεγαλύτερης ευαισθητοποίησης και κατανόησης στον χώρο εργασίας
- Μπορεί να προωθήσει τη συνεργασία και την αμοιβαία κατανόηση μεταξύ των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων χωρίς, με αποτέλεσμα ένα υγιέστερο και πιο υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον

7. Θετικές εμπειρίες ή προκλήσεις που σχετίζονται με την ενσωμάτωση των ΑμεΑ

Εισαγάγετε μερικές απαντήσεις από την ερώτηση "Θα μπορούσατε να μοιραστείτε τυχόν θετικές ή δύσκολες εμπειρίες που σχετίζονται με την ενσωμάτωση ατόμων με αναπηρίες, ιδιαίτερα εκείνων με εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών στο λιανικό εμπόριο, σε δραστηριότητες που σχετίζονται με την εργασία;"

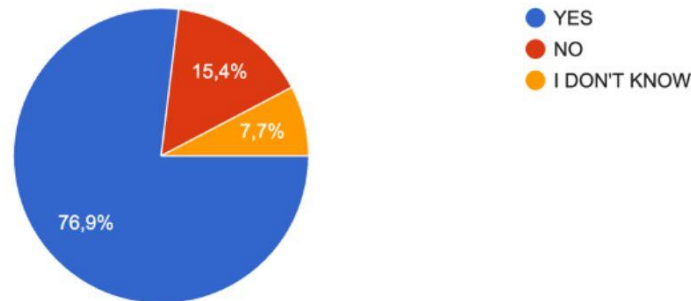
- Μια θετική εμπειρία αφορούσε την ενσωμάτωση ενός συναδέλφου με σωματική αναπηρία στην ομάδα λιανικής μας. Παρά τις αρχικές ανησυχίες, επέδειξαν γρήγορα εξαιρετικές δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών. Οι προκλήσεις προέκυψαν όταν ένας συνάδελφος με προβλήματα ακοής αντιμετώπισε εμπόδια επικοινωνίας. Μέσω της κατάρτισης και των οπτικών βοηθημάτων, βελτιώσαμε την επικοινωνία, τονίζοντας τη σημασία της προληπτικής στέγασης και υποστήριξης για την επιτυχή ένταξη.

8. Εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα σε ομάδες λιανικού εμπορίου για την υποστήριξη των ατόμων με αναπηρία

***Εισάγετε γράφημα** σχετικά με την ερώτηση "Πιστεύετε ότι η παροχή εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε ομάδες λιανικής πώλησης για την υποστήριξη ατόμων με αναπηρία μπορεί να είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος προώθησης και υποστήριξης της εργασιακής τους εμπειρίας;" και εξηγήστε το.*



Do you think that providing specialised training programs to retail teams on supporting individuals with disabilities can be an effective way of promoting and supporting their work experience?



Μπορείτε να εξηγήσετε αυτό το γράφημα χρησιμοποιώντας **μερικά αποσπάσματα ή εξηγήσεις από την ερώτηση της συνέντευξης** "Μπορείτε να μοιραστείτε τυχόν θετικές εμπειρίες ή τις προκλήσεις ενός μαθήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ) που αύξησε τη συμμετοχή και την ένταξη των ατόμων με αναπηρία στις εργασιακές τους δραστηριότητες;"

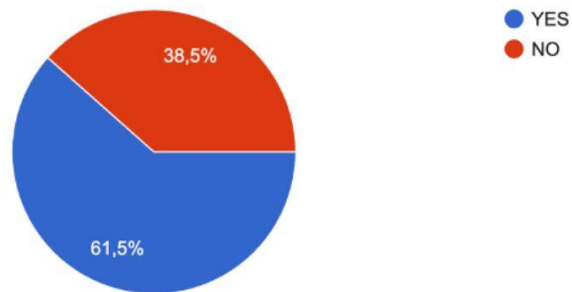
- Δεν μπορώ να σας δώσω μια εμπειρία. Αλλά, μπορώ να σας δώσω τις γνώσεις σχετικά με την επαγγελματική κατάρτιση που υπάρχει, όπου επιτυγχάνονται οι δεξιότητες που χρειάζονται ανάπτυξη, με βάση τις δεξιότητες, και εδώ ήθελα να επισημάνω τα προγράμματα κατάρτισης μας, καθώς έχουμε εκπαιδεύσεις στον τομέα της εργασιακής απασχόλησης και τις κοινωνικές δεξιότητες που στοχεύουν στην προώθηση της ένταξης.
- Δεν έχω καμία εμπειρία σε αυτό το θέμα.

9. Πολιτικές που αφορούν την ένταξη και στέγαση των ατόμων με αναπηρία

Εισαγάγετε **γράφημα** σχετικά με την ερώτηση "Διαθέτει ο οργανισμός σας πολιτικές που αφορούν ειδικά την ένταξη και τη στέγαση εργαζομένων με αναπηρίες;" και **εξηγήστε το**.



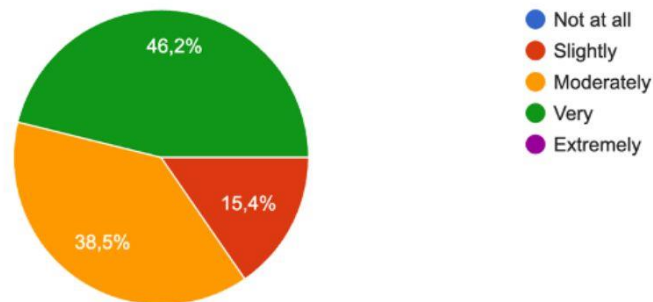
Does your organisation have policies specifically addressing the inclusion and accommodation of employees with disabilities?



IV. Προκλήσεις, προοπτικές και προτάσεις

1. Προοπτικές για την ενίσχυση της συμμετοχής στον κλάδο του λιανικού εμπορίου:
Αισιόδοξες προσδοκίες

How optimistic are you about the likelihood of enhancing inclusivity within the retail industry?



- Πολύ (46,2%): Αυτό είναι το μεγαλύτερο τμήμα των απαντήσεων, υποδεικνύοντας ότι ένα σημαντικό μέρος των ερωτηθέντων είναι πολύ αισιόδοξοι για την πιθανότητα ενίσχυσης της συμμετοχικότητας στον κλάδο του λιανικού εμπορίου. Αυτό υποδηλώνει μια ισχυρή πεποίθηση μεταξύ αυτών των ερωτηθέντων ότι μπορούν να επιτευχθούν θετικές αλλαγές.

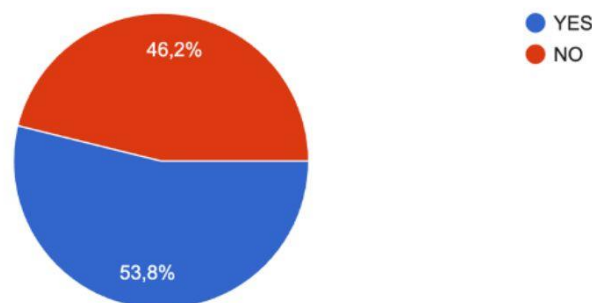


- Μέτρια (38,5%): Ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων εξέφρασε συγκρατημένη αισιοδοξία. Αυτό δείχνει ότι πολλοί βλέπουν δυνατότητες βελτίωσης της συμμετοχικότητας στον τομέα του λιανικού εμπορίου, αν και μπορεί να μην είναι τόσο σίγουροι όσο εκείνοι της «πολύ αισιόδοξης» κατηγορίας.
- Ελαφρώς (15,4%): Ένα μικρότερο αλλά αξιοσημείωτο ποσοστό των ερωτηθέντων ανέφερε ελαφρά αισιοδοξία. Αυτό υποδηλώνει συγκρατημένη αισιοδοξία ή την πεποίθηση ότι, ενώ οι βελτιώσεις είναι δυνατές, μπορεί να είναι πιο σταδιακές ή δύσκολο να επιτευχθούν.

2. Αποτελεσματικές πρακτικές για την αντιμετώπιση των προκλήσεων με την συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία

Εισαγάγετε **γράφημα** σχετικά με την ερώτηση «Γνωρίζετε υφιστάμενες λύσεις ή αποδοτικές πρακτικές που αντιμετωπίζουν προκλήσεις που σχετίζονται με τη συμμετοχικότητα για τα άτομα με αναπηρία στον τομέα του λιανικού εμπορίου;»

Are you aware of existing solutions or good practices that address challenges related to inclusivity for PwHVPD in the retail sector?



Εισαγάγετε **απάντηση** σχετικά με την ερώτηση "Εάν ναι, ποιες είναι οι λύσεις και οι επιτυχώς πρακτικές που γνωρίζετε;"

- Εκπαίδευση προσωπικού, προσβάσιμες διατάξεις καταστημάτων με μεγάλους διαδρόμους και ευρείες καθοδηγήσεις, παροχή Braille και μεγάλου υλικού εκτύπωσης, προσφορά βοηθητικών τεχνολογιών όπως αναγνώστες οθόνης, ευέλικτες ρυθμίσεις εργασίας
- Εφαρμογή καθολικών αρχών σχεδιασμού, παροχή εκπαίδευσης για το προσωπικό, χρήση υποστηρικτικών τεχνολογιών
- Χρήση υποστηρικτικών τεχνολογιών ή προσφορά ευέλικτων ρυθμίσεων εργασίας



3. Προκλήσεις που αντιμετωπίζει μια εταιρεία ή ένας πάροχος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ)

Οι εταιρείες είναι πιθανό να αντιμετωπίσουν ορισμένες προκλήσεις όσον αφορά την προσαρμογή και την προώθηση της συμμετοχικότητας για τα άτομα με αναπηρία στον χώρο εργασίας του λιανικού εμπορίου.

Εισαγάγετε απαντήσεις σχετικά με την ερώτηση "Ποιες είναι οι κύριες προκλήσεις που αντιμετωπίζει ή ενδέχεται να αντιμετωπίσει η εταιρεία σας όσον αφορά την προσαρμογή και την προώθηση της συμμετοχής για άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή σωματικής αναπηρίας στον χώρο εργασίας λιανικής πώλησης;"

- Φυσική και τεχνολογική προσβασιμότητα, εμπόδια επικοινωνίας
- Προσαρμογή στα εργαλεία εργασίας
- Διασφάλιση της προσβασιμότητας των φυσικών χώρων, παροχή επαρκούς επικοινωνιακής υποστήριξης και διαχείριση των επικοινωνιακών προκλήσεων μεταξύ του προσωπικού και των πελατών.
- Διασφάλιση της φυσικής πρόσβασης, των εμποδίων επικοινωνίας και της τεχνολογικής προσβασιμότητας
- Η προσαρμογή τους στην τεχνολογία

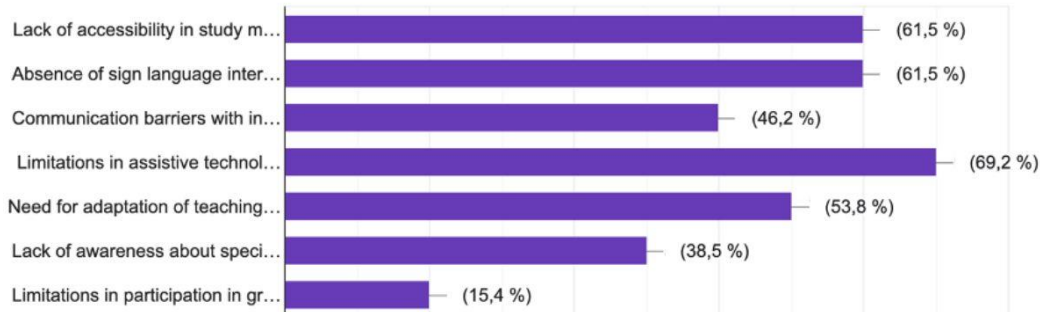
Επιπλέον, οι πάροχοι και οι εκπαιδευτές Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ) είναι επίσης πιθανό να αντιμετωπίσουν ορισμένες προκλήσεις όσον αφορά την προσαρμογή και την προώθηση της ενσωμάτωσης για τα άτομα με αναπηρία.

Εισαγάγετε αποσπάσματα από την ερώτηση της συνέντευξης «Ποιες είναι οι κύριες προκλήσεις που αντιμετωπίζετε ή ενδέχεται να αντιμετωπίσετε ως πάροχος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης (ΕΕΚ) ή ως εταιρεία στην προσαρμογή και την προώθηση της ένταξης για άτομα με βαρήκοες, οπτικές ή σωματικές αναπηρίες στον χώρο εργασίας σας στο λιανικό εμπόριο;» και εξηγήστε τα.

- Η έλλειψη γνώσης των αναγκών, η έλλειψη γνώσης από την πλευρά των εταιρειών.
- Μεταξύ των πολλών υφιστάμενων, ένας από αυτούς μπορεί να είναι η έλλειψη γνώσης σχετικά με τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρίες. Και πρόσβαση σε εγκαταστάσεις, οι οποίες συχνά δεν είναι προσαρμοσμένες στο λιανικό εμπόριο.
- Η άγνοια της πραγματικότητας που πρέπει να αντιμετωπίσουμε από τη στιγμή που το άτομο αυτό σηκώνεται. Συχνά, δεν είχαμε εμπειρία ή ότι η γνώση του πόσο δύσκολη μπορεί να είναι οποιαδήποτε μικρή πράξη, τι για εμάς είναι συνηθισμένο, μπορεί να είναι ένα τεράστιο εμπόδιο για ένα άτομο με αναπηρία. Εν κατακλείδι, πρέπει να κατανοήσουμε και, φυσικά, να γνωρίζουμε από πρώτο χέρι ή να αναλύσουμε αυτά τα προφίλ πριν πραγματοποιηθεί η εκπαίδευση και ίσως να προσαρμοστούμε μεμονωμένα στον μαθητή.

4. Προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία

What do you consider to be the greatest challenges for the effective participation of individuals with hearing impairments in training programs?



- Η πιο συχνά αναγνωρισμένη πρόκληση είναι οι **περιορισμοί στην υποστηρικτική τεχνολογία**, με το 69,2% των ερωτηθέντων να τονίζουν αυτό το ζήτημα. Αυτό υποδηλώνει ότι υπάρχει σημαντική ανάγκη για καλύτερες τεχνολογικές λύσεις για την υποστήριξη ατόμων με προβλήματα ακοής σε προγράμματα κατάρτισης.
- Η **έλλειψη προσβασιμότητας στο υλικό μελέτης και η απουσία διερμηνέων νοηματικής γλώσσας** αποτελούν σημαντικές προκλήσεις, καθεμία από τις οποίες αναφέρεται από το 61,5% των ερωτηθέντων. Αυτό καταδεικνύει την ανάγκη για πιο προσιτό εκπαιδευτικό υλικό και την παρουσία διερμηνέων νοηματικής γλώσσας για τη διευκόλυνση της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
- Τα **εμπόδια επικοινωνίας με τους εκπαιδευτές και τους συνομηλίκους** είναι επίσης μια αξιοσημείωτη πρόκληση, που εντοπίστηκε από το 46,2% των ερωτηθέντων. Αυτό υπογραμμίζει τη σημασία της προώθησης πρακτικών επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς σε περιβάλλοντα κατάρτισης.
- Η **ανάγκη προσαρμογής των μεθόδων διδασκαλίας** αναγνωρίζεται από το 53,8% των ερωτηθέντων, γεγονός που υποδηλώνει ότι οι τρέχουσες μέθοδοι διδασκαλίας ενδέχεται να μην υποστηρίζουν επαρκώς τα άτομα με προβλήματα ακοής και πρέπει να προσαρμοστούν.
- Η **έλλειψη ευαισθητοποίησης σχετικά με τις ειδικές ανάγκες** θεωρείται πρόκληση από το 38,5% των ερωτηθέντων, γεγονός που υποδηλώνει ότι η αύξηση της ευαισθητοποίησης και της κατανόησης των αναγκών των ατόμων με προβλήματα ακοής θα μπορούσε να βελτιώσει τη συμμετοχή τους σε προγράμματα κατάρτισης.
- Τέλος, οι **περιορισμοί στη συμμετοχή σε ομαδικές δραστηριότητες** αναγνωρίζονται ως πρόκληση από το 15,4% των ερωτηθέντων. Αν και αυτή είναι η λιγότερο αναφερόμενη πρόκληση, εξακολουθεί να επισημαίνει έναν τομέα όπου μπορούν να γίνουν βελτιώσεις για να εξασφαλιστεί η πλήρης συμμετοχή.



Επιπλέον, εισαγάγετε ένα **γράφημα** σχετικά με την ερώτηση «Ελέγξτε τις επιλογές που θεωρείτε εφαρμόσιμες στις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τα άτομα με προβλήματα όρασης κατά τη διάρκεια μαθησιακών δραστηριοτήτων στην εταιρεία σας» και εξηγήστε το.

Check the options that you consider applicable to the challenges experienced by individuals with visual impairments during learning activities in your company:



Έλλειψη επαρκών περιγραφών οπτικού περιεχομένου (69,2%):

- Αυτή είναι η πιο συχνά αναφερόμενη πρόκληση, υποδεικνύοντας ότι πολλοί ερωτηθέντες πιστεύουν ότι η απουσία κατάλληλων περιγραφών για οπτικό περιεχόμενο εμποδίζει σημαντικά τη μαθησιακή εμπειρία για άτομα με προβλήματα όρασης. Αυτό υπογραμμίζει τη σημασία της παροχής λεπτομερών, προσβάσιμων περιγραφών για όλο το οπτικό υλικό.

Περιορισμοί στα εργαλεία ανάγνωσης οθόνης (61,5%):

- Αυτή είναι μια άλλη σημαντική πρόκληση, γεγονός που υποδηλώνει ότι τα τρέχοντα εργαλεία ανάγνωσης οθόνης είναι ανεπαρκή για τις ανάγκες των ατόμων με προβλήματα όρασης. Η βελτίωση της λειτουργικότητας και της συμβατότητας αυτών των εργαλείων θα μπορούσε να βελτιώσει σημαντικά την προσβασιμότητα.

Παρωχημένο υλικό (53,8%):

- Ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων προσδιόρισε τα παρωχημένα υλικά ως πρόκληση, υποδεικνύοντας ότι οι ξεπερασμένοι πόροι ενδέχεται να μην σχεδιάζονται με γνώμονα την προσβασιμότητα, εμποδίζοντας έτσι την αποτελεσματική μάθηση για άτομα με προβλήματα όρασης.

Δυσκολίες πρόσβασης σε υλικό πολυμέσων (38,5%):

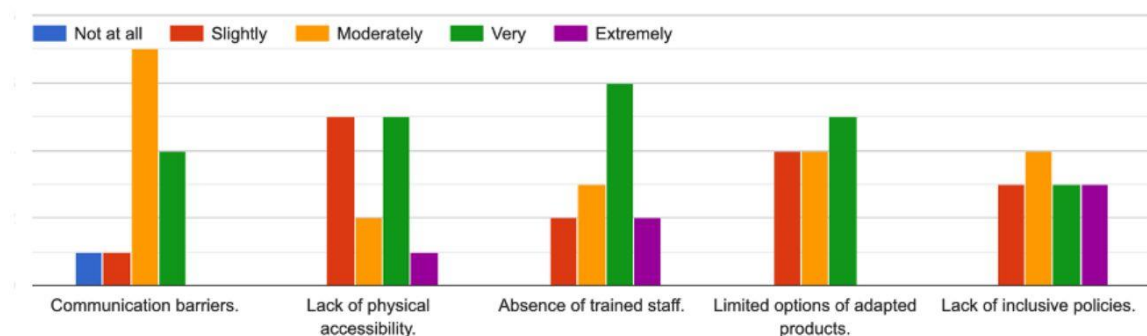
- Αν και αναφέρεται από μικρότερο ποσοστό ερωτηθέντων, αυτή η πρόκληση εξακολουθεί να επηρεάζει ένα αξιοσημείωτο ποσοστό ατόμων. Αυτό υπογραμμίζει την ανάγκη να διασφαλιστεί ότι το περιεχόμενο πολυμέσων είναι προσβάσιμο και



ότι τα άτομα με προβλήματα όρασης μπορούν εύκολα να πλοηγηθούν και να χρησιμοποιήσουν αυτά τα υλικά.

Τέλος, εισάγετε το **γράφημα** σχετικά με την ερώτηση «Ποια συγκεκριμένα εμπόδια έχετε εντοπίσει για την εργασία των ατόμων με σωματικές αναπηρίες σε περιβάλλοντα λιανικής;» και εξηγήστε το.

What specific obstacles have you identified for the work of individuals with physical disabilities in retail environments?



5. Γενική προσέγγιση στην ενσωμάτωση ατόμων με αναπηρία

Εισάγετε **ενδιαφέρουσες απαντήσεις** σχετικά με την ερώτηση «Κατά τη γνώμη σας, πώς έχει εξελιχθεί η γενική αντίληψη για την ένταξη των ατόμων με αναπηρία σε περιβάλλοντα λιανικής πώλησης από την αρχή της πανδημίας μέχρι σήμερα;»

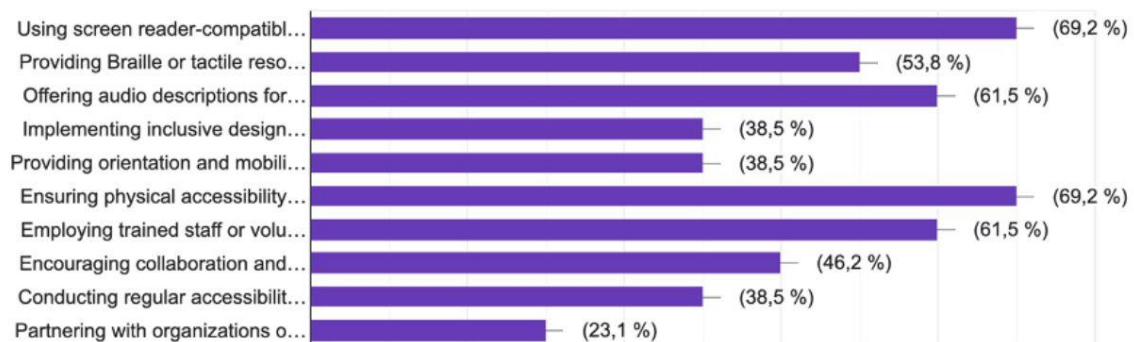
- Από την αρχή της πανδημίας μέχρι σήμερα, υπήρξε μια αξιοσημείωτη εξέλιξη στη γενική αντίληψη της ένταξης των ατόμων με αναπηρία σε περιβάλλοντα λιανικού εμπορίου. Αρχικά, μπορεί να υπήρχαν αυξημένες ανησυχίες σχετικά με την κάλυψη των αναγκών των ατόμων με αναπηρίες κατά την εφαρμογή νέων μέτρων υγείας και ασφάλειας
- Είναι το ίδιο
- Νομίζω ότι η αντίληψη εξελίχθηκε θετικά κατά τη διάρκεια της πανδημίας, με αυξημένη ευαισθητοποίηση και προσπάθειες για την κάλυψη διαφορετικών αναγκών, τόσο από εργοδότες όσο και από πελάτες.
- Δεν έχω δει αλλαγές



6. Στρατηγικές για την ενίσχυση της πρόσβασης για τα άτομα με αναπηρία

Εισαγάγετε **γράφημα** σχετικά με την ερώτηση «Ποιες στρατηγικές προτείνετε για να βελτιώσετε την προσβασιμότητα και τη συμμετοχή των ατόμων με προβλήματα όρασης σε περιβάλλοντα εκπαίδευσης, αντλώντας από την προσωπική σας εμπειρία;» και εξηγήστε το.

What strategies do you recommend to enhance accessibility and engagement for individuals with visual impairments in training settings, drawing fr... personal experience? (multiple answers possible)



1. **Η χρήση υλικού συμβατού με προγράμματα ανάγνωσης οθόνης (69,2%) και η διασφάλιση της φυσικής προσβασιμότητας των τοποθεσιών προπόνησης (69,2%)** είναι οι πιο συνιστώμενες στρατηγικές. Αυτό υπογραμμίζει τη σημασία της πρόσβασης του ψηφιακού περιεχομένου μέσω προγραμμάτων ανάγνωσης οθόνης και της διασφάλισης της δυνατότητας πλοήγησης στους φυσικούς χώρους για άτομα με προβλήματα όρασης.
2. **Η προσφορά ακουστικών περιγραφών για οπτικό περιεχόμενο (61,5%) και η απασχόληση εκπαιδευμένου προσωπικού ή εθελοντών για βοήθεια (61,5%)** είναι επίσης ιδιαίτερα συνιστώμενες στρατηγικές. Αυτό υποδηλώνει την ανάγκη για ακουστικές εναλλακτικές λύσεις στις οπτικές πληροφορίες και τη σημασία της ύπαρξης εκπαιδευμένου προσωπικού για την παροχή βοήθειας.
3. **Η παροχή πόρων Braille ή απτικών πόρων (53,8%)** είναι μια άλλη βασική σύσταση, υποδεικνύοντας ότι οι απτικές εναλλακτικές λύσεις αντί του γραπτού υλικού είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική μάθηση.
4. **Η διεξαγωγή τακτικών ελέγχων προσβασιμότητας (46,2%)** θεωρείται σημαντική στρατηγική για να διασφαλιστεί ότι τα περιβάλλοντα κατάρτισης πληρούν συνεχώς τα πρότυπα προσβασιμότητας.
5. **Συνιστάται επίσης η εφαρμογή αρχών σχεδιασμού χωρίς αποκλεισμούς (38,5%), η παροχή κατάρτισης προσανατολισμού και κινητικότητας (38,5%) και η ενθάρρυνση της συνεργασίας και της υποστήριξης από ομοτίμους (38,5%).** Αυτές οι στρατηγικές τονίζουν την ανάγκη σχεδιασμού περιβαλλόντων και πρακτικών που υποστηρίζουν εγγενώς την προσβασιμότητα, προσφέροντας εκπαίδευση για πλοήγηση σε χώρους και προωθώντας μια υποστηρικτική κοινότητα.

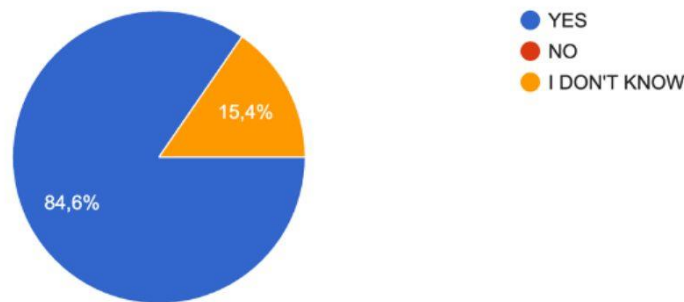


6. **Η συνεργασία με οργανισμούς ή ειδικούς σε θέματα όρασης (23,1%)** συνιστάται από μικρότερο ποσοστό ερωτηθέντων. Αν και εξακολουθεί να είναι σημαντική, η στρατηγική αυτή θα μπορούσε να θεωρηθεί συμπληρωματική σε πιο άμεσες παρεμβάσεις όπως αυτές που αναφέρθηκαν παραπάνω.

7. Τεχνολογικοί πόροι ή ειδικά εργαλεία

Εισαγάγετε **το γράφημα** σχετικά με την ερώτηση «Πιστεύετε ότι οι τεχνολογικοί πόροι ή συγκεκριμένα διαδικτυακά εργαλεία θα ήταν επωφελή για την υποστήριξη του έργου των ατόμων με αναπηρίες;» και **εξηγήστε το**.

Do you think that technological resources or specific online tools would be beneficial to support the work of individuals with disabilities?



Για να εξηγήσετε το γράφημα μπορείτε να εισαγάγετε **μερικά αποσπάσματα από την ερώτηση της συνέντευξης** "Πιστεύετε ότι οι τεχνολογικοί πόροι ή συγκεκριμένα διαδικτυακά εργαλεία θα ήταν επωφελή για την υποστήριξη της εργασίας /Ε (ΕΕΚ) των ατόμων με αναπηρίες; Θα μπορούσατε σας παρακαλώ να προτείνετε μερικά από αυτά;»

- Φυσικά. Στην πραγματικότητα, έχουμε περάσει μια παγκόσμια πανδημία που, κατά κάποιο τρόπο, μας έχει κάνει όλους «ανάπηρους». Όλοι έχουμε βρεθεί σε μια διαδικασία μέσα στο σπίτι, χωρίς να μπορούμε να βγούμε έξω, γιατί ακριβώς το κύριο εμπόδιό μας ήταν μια παγκόσμια πανδημία που δεν μας επέτρεπε να κινηθούμε. Εξαιτίας αυτού, οτιδήποτε έχει να κάνει με εργαλεία όπως το Office 365, η εργασία στο cloud, οι διακομιστές στο cloud, τι είναι το blockchain, τι είναι τα Big Data, όλα αυτά είναι εδώ για να μείνουν και είναι, φυσικά, τεράστιας σημασίας και ενθαρρύνουν τη συμμετοχή όλων των ανθρώπων.
- Ναι, ναι, έτσι νομίζω, επειδή μπορείτε να κυμανθείτε από προϊόντα που προωθούν την προσβασιμότητα σε ψηφιακές λύσεις, όπως αναγνώριση διοικητικού συμβουλίου, λογισμικό διαχείρισης χρόνου.
- Φυσικά, όλα όσα χρησιμοποιούν τις τεχνολογικές εξελίξεις για να βοηθήσουν αυτήν την ομάδα είναι προφανώς τέλεια, είναι υπέροχα και είναι προς όφελος της



εταιρείας, των εργαζομένων. Το μόνο πράγμα είναι ότι πρέπει να υπάρχει ισορροπία, κάτι που είναι καλό τόσο για την εταιρεία όσο και για τον εργαζόμενο, χωρίς να συνεπάγεται επιπλέον κόστος για την εταιρεία.

V. Συμπεράσματα

Γενικά συμπεράσματα

Η έρευνα αποκαλύπτει αρκετές κρίσιμες πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση υποστήριξης των ατόμων με αναπηρία εντός των εταιρειών και των περιβαλλόντων λιανικής:

1. **Πρώθηση των αξιών χωρίς αποκλεισμούς:** Υπάρχει ένα μέτριο επίπεδο πρώθησης της αμοιβαίας κατανόησης, της αλληλεγγύης και της υποστήριξης μεταξύ των εργαζομένων, αλλά πολλοί πιστεύουν ότι αυτές οι προσπάθειες είναι ανεπαρκείς.
2. **Αυτοπεποίθηση και εκπαίδευση:** Ενώ πολλοί εργαζόμενοι αισθάνονται μέτρια έως πολύ σίγουροι για την ικανότητά τους να βοηθήσουν τα άτομα με αναπηρίες, ένα αξιοσημείωτο ποσοστό στερείται επαρκούς εμπιστοσύνης, επισημαίνοντας την ανάγκη για ενισχυμένη κατάρτιση και πόρους.
3. **Προληπτική συμπεριφορά στο λιανικό εμπόριο:** Υπάρχει ασυνέπεια στις προληπτικές συμπεριφορές που επιδεικνύουν οι λιανοπωλητές για να φιλοξενήσουν άτομα με αναπηρίες, με πολλούς ερωτηθέντες να παρατηρούν τέτοιες συμπεριφορές μόνο περιστασιακά ή σπάνια.
4. **Εξωτερική υποστήριξη:** Υπάρχει είτε έλλειψη συμμετοχής εξωτερικών παρόχων υποστήριξης είτε σημαντικό κενό επικοινωνίας εντός των εταιρειών σχετικά με αυτή τη συμμετοχή, με μόνο ένα μικρό ποσοστό εργαζομένων να γνωρίζει τη συνεργασία των εταιρειών τους με εξωτερικούς οργανισμούς.

Συστάσεις

1. **Ενίσχυση Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων:** Ανάπτυξη και εφαρμογή ολοκληρωμένων προγραμμάτων κατάρτισης για τη βελτίωση της αυτοπεποίθησης και των δεξιοτήτων των εργαζομένων στην παροχή βοήθειας σε άτομα με αναπηρίες.
2. **Αύξηση της ευαισθητοποίησης και της επικοινωνίας:** Βελτίωση της εσωτερικής επικοινωνίας σχετικά με τις δομές υποστήριξης και τις εξωτερικές συνεργασίες που διατίθενται για τους εργαζόμενους με αναπηρίες.
3. **Πρωθήστε συνεπείς προληπτικές συμπεριφορές:** Ενθαρρύνετε και τυποποιήστε προληπτικές συμπεριφορές σε περιβάλλοντα λιανικής πώλησης για να εξασφαλίσετε συνεπή στέγαση για άτομα με αναπηρίες.
4. **Πρώθηση κουλτούρας στο χώρο εργασίας χωρίς αποκλεισμούς:** Ενίσχυση πρωτοβουλιών για την προώθηση της αμοιβαίας κατανόησης, της αλληλεγγύης και



Co-funded by
the European Union



της υποστήριξης μεταξύ όλων των εργαζομένων για τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος εργασίας χωρίς αποκλεισμούς.