РЪКОВОДСТВО ЗА ОБУЧЕНИЕ
FAIR GUIDANCE

УЛЕСНЯВАНЕ НА ДОСТЪПА ДО ОБРАЗОВАНИЕ И ДО ПАЗАРА НА ТРУДА ЧРЕЗ КОНСУЛТИРАНЕ НА ХОРА В НЕРАВНОСТОЙНО ПОЛОЖЕНИЕ

Ко-финансиран от
Erasmus+ Програма на
Европейския съюз.

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява единствено мнението на авторите, и Комисията не може да бъде отговорна за използването на информацията, която се съдържа в нея.

ПОЗДРАВ ОТ ДР. НОРБЕРТ ЛУРЦ И КОРНЕЛИУС АМБРОС

Уважаеми дами и господа, скъпи читатели,
Предлагането на качествени услуги по професионално ориентиране безплатно, за всички граждани и във всеки момент от живота им е важна цел в Баден-Вюртемберг и други региони на Европа. Целта на проекта по програмата ERASMUS+ „За равен старт в професията" („FairGuidance") е да интегрира хората в неравностойно положение за образование, обучение, както и на пазара на труда.
В това Ръководство, обучители и консултанти ще намерят конкретни модули за обучение по тази тема. Освен това, ние ще предоставим на консултантите някои части от модулите за обучение на нашия дигитален кампус за продължаващо обучение (www.digitaler-weiterbildungscampus.de), материалите от който ще могат да се използват в практиката и да се споделят.
Ще бъдем доволни, ако това Ръководство успее да създаде нови импулси чрез примерите за добри практики, съпътстващата информация и подходи.

С най-добри пожелания,

ДР. НОРБЕРТ ЛУРЦ,
Министерски съвет,
Ръководител на звено

КОРНЕЛИУС АМБРОС,
изпълнителен директор,
ttg team training GmbH

ПОЗДРАВ ОТ ПРОФ. ДР. ПЕТЕР ВЕБЕР,

Професионалното ориентиране през целия живот в различен контекст е важна за развитието тема в цяла Европа. Обмяната на добри практики и разработването на общи подходи и стратегии е важна стратегия, за да се постигне напредък в областта на ориентирането и консултирането през целия живот.
В този проект "За равен старт в професията" (FairGuidance), финансиран от Програмата ERASMUS +, партньорите показват резултатите от своето сътрудничество през последните години в едно Ръководство за обучение.
Разработени са различни концепции, които могат директно да бъдат прилагани в практиката на професионалното ориентиране и обучението на специалисти по него, например, професионално ориентиране или работа с предприемачи. Освен това са включени общи теми като разглеждане на разнообразието или значимостта на изнесеното ориентиране, които тук са превърнати в практически курсове за обучение.
Проектът е изключително значим, защото е съсредоточен основно върху целеви групи, които обикновено нямат добър достъп до образование, обучение и консултиране. На тези групи може да бъде предоставен по-добър достъп до образование и работа, чрез повече подкрепа и подходящи услуги. Тук сътрудничеството между участниците играе все по-важна роля. Пожелавам успех на екипа на проекта в използването и разпространяването на резултатите от него.

ПРОФ. ДР. ПЕТЕР ВЕБЕР,
Професор в областта на
консултантската наука
Университет на Федералната
агенция по труда (HdBA), Манхайм

СЪДЪРЖАНИЕ

МОДУЛ 1 ОСНОВИ НА КОНСУЛТИРАНЕТО И ОРИЕНТИРАНЕТО 8

1. Процесът на консултиране и ориентиране 10
2. План за интервенция, Управление на случай (казус) 19
3. Техники за комуникация 26
4. Работни инструменти – Консултиране, Методи за изследване 30
5 . Специфични трудности при консултирането и ориентирането, нива на успех в консултирането 34

МОДУЛ 2 КАРИЕРНО ОРИЕНТИРАНЕ 38

1. Въведение 38
2. Пазар на труда 38
3. Оценка на компетентностите 40
4. Мотивация и планиране 45
5. Търсене на работа 49
6. Заключителна фаза на обучението 53

МОДУЛ 3 МНОГООБРАЗИЕ И ЧОВЕШКИ ПРАВА 60

1. Преглед на юридическата рамка 60
2. Основни препятствия за насърчаване на многообразието и зачитане на човешките права: стереотипи, предразсъдъци, дискриминация 63
3. Самоанализ и емоционална интелигентност при насърчаването на многообразието и правата на човека 68
4. Заключение 71

МОДУЛ 4 ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО 76

1. Какво е предприемачество? Профилът на предприемача 78
2. Идентифициране на възможности 81
3. Екологични промени: главни проблеми и възможности 82
4. Бизнес модели 83
5. Бизнес планиране 87

МОДУЛ 5 ИЗНЕСЕНО (ОБРАЗОВАТЕЛНО) КОНСУЛТИРАНЕ 92

1. Основна информация 93
2. Методи, използвани в изнесеното образователно ориентиране 95
3. Планиране на изнесеното ориентиране 97
4. Предизвикателства на изнесената работа 100
5. Осъществяване на изнесено ориентиране 101

МОДУЛ 6 СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО – ПРОФИЛ НА КОМПЕТЕНТНОСТИТЕ НА КОНСУЛТАНТИТЕ, ЧАСТ I **106**

Въведение в стандартите за качество 106
Профил на компетентностите на консултантите, Част I 109
1. Отчитане на целите на обществото (S2) 109
2. Отчитане на обществените обстоятелства (S1) 111
Стандарти за качество, Част I – Преносими компетентности 111
1. Ориентация към клиента (T1) 112
2. Предлагане на прозрачни услуги по ориентиране (T2) 115
3. Проявяване на професионално отношение и етично поведение (T3) 118
4. Съвместно разработване на процес за подобряване на качеството (T4) 120

СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО – ПРОФИЛ НА КОМПЕТЕНТНОСТИТЕ НА КОНСУЛТАНТИТЕ, ЧАСТ II **125**

Въведение в стандартите за качество 125
Компетентности, свързани с процеса 125
1. Развитие на стабилни работни условия и сигурна среда (P1) 126
2. Изграждане на устойчив работещ съюз и емоционална сигурност (P2). 127
3. Изясняване на проблемите на клиента и достигане до споразумение за ориентиране (P3) .. 129
4. Изясняване на ситуацията и целите (P4) 130
5. Идентифициране и засилване на вътрешните и външните ресурси на клиентите(P5) 132
6. Разработване на перспективи за решаване на проблема и действия (P6) 133
7. Съвместно разработване на процеса за подобряване на качеството (T4) 135

МОДУЛ 7 КОНСУЛТИРАНЕ ЗА ДОБРОВОЛЧЕСТВО И ПРАКТИЧЕСКО ОБУЧЕНИЕ НА ГРУПИ В НЕРАВНОСТОЙНО ПОЛОЖЕНИЕ **140**

1. Въвеждане на темата: ползите от доброволчески ангажименти/ практическо обучение 141
2. Различни форми на доброволни ангажименти 141
3. Търсене на примери за намиране на доброволни дейности 145
4. Намиране на съответстващи доброволни ангажименти за заинте 145
5. Ролева игра: Сценарии за консултиране, свързани с доброволчеството 149

ДОКЛАД ЗА СЪСТОЯНИЕТО НА ПРОБЛЕМА В ГЕРМАНИЯ **156**

ДОКЛАД ЗА СЪСТОЯНИЕТО НА ПРОБЛЕМА В БЪЛГАРИЯ **161**

ДОКЛАД ЗА СЪСТОЯНИЕТО НА ПРОБЛЕМА В РУМЪНИЯ **166**

Редакционни бележки 171

Услугите по предоставяне на ефективна информация, указания и консултации могат да съдействат за създаване на достъпна учебна среда, подпомагане на учебния процес от всички възрасти и при различни условия, и да дадат възможност на гражданите да управляват своето обучение и работа.

(OECD, Образование в един поглед)

ВЪВЕДЕНИЕ

Този Ръководство очертава един от основните резултати от нашия проект FairGuidance, финансиран от програмата „Еразъм +" на Европейския съюз. Седем организации с различен опит в областта на образованието и консултирането от България, Германия и Румъния са работили заедно по този проект в продължение на две години.

Нашата цел беше разработването на иновативни стратегии за улесняване на достъпа до образование и до пазара на труда на целеви групи от лица в неравностойно положение.

Проектът се фокусира върху хора с малки професионални умения, лица с непостоянна заетост, безработни лица или хора с ниска социална репутация или от райони в неравностойно положение. Мигрантският произход може да бъде друг мотив, но естествено той все още не се счита за критерий за недостатък или затруднен достъп до образование.

Целевите групи от лица в неравностойно положение обикновено се сблъскват с различни проблеми и препятствия и често се страхуват от социалната изолация. Обикновено те нямат финансови средства и се смятат за неспособни да променят положението си. Освен това, тяхното ниско самочувствие често намалява доверието в способностите им.

Нашият стремеж беше да се обърне внимание на проблемите, с които се сблъскват консултантите, работещи с горепосочените целеви групи, за да имат готовността и необходимите квалификации да подсигурят най-добрата подкрепа на своите клиенти. Поради това в хода на нашия проект разгледахме няколко теми, т.е. какъв тип знания и умения в практиката са необходими на занимаващите се с консултации, за да подкрепят и консултират своите клиенти ефективно? По какъв начин, който да е справедлив, възприемчив и чувствителен към разнообразието и потребностите на своите клиенти, трябва да действат консултантите? Как може консултирането да бъде в състояние да подпомогне по най-добрия начин клиентите да открият и да имат достъп до потенциала си и освен това да им помогне да намерят подходящи начини за достъп до пазара на труда? Нашият фокус беше да намерим обща основа за това как да помогнем на целевите групи от хора в неравностойно положение да участват в ученето през целия живот и да предложим подходящи стратегии за намиране на път към трудовия живот. Това, което считахме за съществен въпрос, беше определянето на съдържанието на консултиране, когато става въпрос за нещо различно от терапевтичната подкрепа. Освен това разгледахме възможните методи и подходи, за да помогнем на консултанта да разпознае индивидуалните потребности на клиентите (вж. също Въведение в модул 1).

Модулите на Ръководството FairGuidance служат като основа за напреднало обучение на практикуващи професионални консултанти за около една седмица. Обучението е насочено към квалифицирани консултанти и предоставя допълнителна информация за ежедневната им работа с клиенти, като се съсредоточава върху чувствителността по отношение на разнообразието и равенството, за да допринесе за приобщаването и равните възможности. Всеки модул предоставя различни практически упражнения за консолидиране на придобитите знания. Нещо повече, всеки модул включва ясна учебна програма по отношение на методите на учене и преподаване, списък на предвидените резултати от обучението и указания за потенциална оценка. Разбира се, Ръководството може да бъде използвано и от консултанти, директно за самостоятелно обучение и размисъл.

ТРЕНИРОВЪЧНА СТРУКТУРА НА FAIRGUIDANCE

Като основа за обучението, първият модул прави преглед на основните познания за консултиране, като например структурата и различните етапи на консултиране, средства за комуникация и основни умения на квалифицирания консултант. Освен това той съдържа основите на управлението на казуси като основен подход, работещ с целеви групи от лица в неравностойно положение.
Успешната интеграция на пазара на труда за клиенти, които са преодолели общите бариери и са възвърнали способността си да се ориентират към кариерата си често изисква професионално кариерно ориентиране. Поради това вторият модул предоставя информация наред с други неща относно регионален анализ на пазара на труда, оценка на индивидуалните компетенции и мотивационно обучение. Той също така предлага идеи за това как да се разработи индивидуален план за действие с лица от целевите групи на хора с увреждания, за да могат да си намерят работа.
При работата с целева група от хора в неравностойно положение, които често имат несигурен социален произход, човешките права, и разнообразието са важни теми, които трябва да се имат предвид. Освен това, самонаблюдението на консултантите по отношение на собственото им възприятие по време на сесията е съществена част от втория модул. Третият модул илюстрира подход, ориентиран към решения за това как да се работи и как да се преодолеят стереотипите, предразсъдъците и дискриминацията.
Някои търсещи работа се интересуват от формирането на собствена заетост, като се създават като независими работници, които се нуждаят от информация и насоки от страна на съветниците за това как да реализират идеята си за самостоятелна заетост. Четвъртият модул представя основни положения на предприемачеството, както и плюсовете и минусите като самостоятелно заети лица. Освен това той съдържа информация и упражнения както на бизнес моделирането, така и на планирането.

Петият модул от Ръководството на FairGuidance въвежда сравнително новия подход на изнесено консултиране. Той изяснява пречките пред целевите групи от лица в неравностойно положение по отношение на активното търсене на образователни възможности и дава идеи как консултантите действат на практика. При консултациите от разстояние се описва работата на съветниците, оставящи обичайното си работно място и търсещи целеви групи от лица в неравностойно положение директно в техните общности.
Шестият модул обхваща важния аспект на стандартите за качество в (образователното) консултиране. Тъй като FairGuidance се фокусира върху подпомагането на хората в неравностойно положение, модулът се занимава основно с общата и свързаната с процесите компетентност на консултантите.

Темата на седмия и последен модул е възможността да се включите в доброволческата работа и свързаните с това възможности и ползи, които идват с този вид ангажираност. Важните аспекти са демонстрация как практикуващите ориентиране могат да мотивират своите клиенти и да ги подкрепят, докато се занимават с доброволческа работа.

Надяваме се, че ще бъдете вдъхновени от нашите подходи и идеи, представени в този Ръководство, и ще ги интегрирате във вашата ежедневна работа - независимо дали при обучението на консултанти или директно в процесите на консултиране.

Партньорите на FairGuidance от Германия са Министерството на образованието, младежта и спорта Баден-Вюртемберг и образователната институция ttg team training GmbH от Тюбинген (координатор на проекта).

Българските партньори са Русенският университет „Ангел-Кънчев" и Териториалната организация на научно-техническите специалисти от Русе.

Партньорите от Румъния са AIDRom, организация за консултиране и подпомагане на хора в неравностойно положение от Букурещ, агенцията за обществена заетост (AJOFM) в Галац и АМФСС, социална институция от енорията на Св. Спиридон в Галац.

Модул 1 Основи на консултирането и ориентирането

РАЗРАБОТЕН ОТ AJOFM GALATI И AIDROM

ВЪВЕДЕНИЕ

Основната идея на този модул е да предостави обща информация за специфичните термини в „консултирането" и „ориентирането" на специалисти по ориентиране, които работят с хора в неравностойно положение, като същевременно актуализира ключова информация в съвременния контекст.
Модулът е адресиран към консултантите, както по отношение на прилаганата методология, така и от гледна точка на хората, получаващи услуги, така че цялостната картина да е възможно най-изчерпателна.

Модулът *„Основи на консултирането и ориентирането"* е разделен на пет основни теми, фокусирани върху двете страни, които са от интерес: консултанта и процеса на консултиране.
Първо, модулът запознава с определени дефиниции, концептуални разграничения, принципи и цели, след това се проследяват стъпките на процеса на консултиране, като се обяснява ролята и профила на консултанта като специалист по посреднически услуги за включването на пазара на труда на хора в неравностойно положение, като нискоквалифицирани хора, мигранти, продължително безработни, които изпитват различни затруднения, например: ниска самооценка, социално изключване, здравословни проблеми и т.н. Това, че много хора от неравностоен социален произход не осъзнават потенциала си, повдига въпроса как те най-добре могат да бъдат подкрепени, когато впоследствие излязат на сцената на заетостта. Консултирането и напътствията биха могли да помогнат за преодоляването на някои от проблемите, свързани с ниската квалификация и безработицата.
Необходимо е да идентифицираме основите, подходите, начините, които са от съществено значение и/или траекториите, които определят как лицата с начална квалификация могат да бъдат подкрепяни в дейностите по продължаващо обучение, кариерно развитие, повишаване на пригодността за заетост и преходи в кариерата. Освен това, съществуват и необходимите умения за установяване на съответните взаимовръзки между нагласи, упоритост, поведение и изпълнение.
От значение е, да бъде изяснено кои дейности са от професионалната компетентност на консултанта и кои не, как консултантът може да разпознае индивидуалните потребности на хората и как да проведе успешно консултиране в контекста на заетостта, като използва специфични инструменти и методи.

Ядрото на модула се състои от представянето на управлението на случай и план за интервенция, с по-задълбочени обяснения на теоретичните и практически аспекти, необходими за един отговорен процес на консултиране, чувствителен към бариерите и нуждите на определени целеви групи.
Техниките за комуникация и особено влиянието на информационните и комуникационните технологии (ИКТ) - приложението на компютрите и интернет - са от решаващо значение за съвременните изисквания на пазара на труда и за динамичните промени, съответстващи на днешната икономическа реалност.

ЦЕЛИ И РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО

Основната цел на модула е да предостави на консултантите общи и актуални теоретични и практически знания, свързани с консултирането и ориентирането, за да се осъзнае ролята на консултанта и най-важното – повишаването на уменията и придобиването на компетентности за прилаганите методи, техники и тенденции при консултирането и ориентирането на хора в неравностойно положение.
Ролята на консултанта е да насърчи индивидите да осъзнаят и оценят себе си, и да повишат своята самоувереност, да комуникират ефективно с другите, да разработват планове по отношение на кариерата и подходящи професионални обучения, да вземат под внимание алтернативни кариери, да се справят успешно с различни препятствия пред намирането на мястото си в обществото и на пазара на труда, да установят баланса между личната и професионална реализация.
Диагностицирането и оценката на кариерното развитие, прилагането на стратегии и техники при индивидуално или групово консултиране в съответствие с етичните норми и правните въпроси, оказването на съдействие в различни ситуации, предоставянето на информация и ресурси относно пазара на труда, умения, свързани с трудовата заетост и оценка на пригодността, са част от дейностите на консултанта.

ПРИНЦИПИ НА ОБУЧИТЕЛНИЯ ПРОЦЕС

Настоящото обучение стъпва върху две основи: знанията и уменията на всеки член на групата, както и знанията и уменията на обучаващия, за подчертаване както на преживяванията на групата, така и на опита на всеки член поотделно. Двете основи се използват както за придобиване на нови знания, така и за развиване на нови умения. **Важно е да бъдат взети под внимание три фактора, които определят ефективността: знания и умения, мотивация, работна среда.** Всяка ситуация съответства на конкретен метод. Използвани са най-често прилаганите методи за обучение.

Разчупване на леда – използва се в началото на обучителния курс за да се насърчи участието и активното включване, взаимодействието, „загряването" и създаването на отворена атмосфера в групата, и да се улесни груповата работа, комуникацията и сътрудничеството. Задачата на обучаващия е с помощта на участниците да установи техните опасения и очаквания, като същевременно предостави възможност за постигане на оптимален старт.

ИНДИВИДУАЛНО УПРАЖНЕНИЕ И ГРУПОВА ДИСКУСИЯ: "КОНСУЛТИРАНЕ"

1. Помислете за дума или фраза която дефинира идеята за „консултиране". Запишете вашите идеи на една от вашите карти и след това ги поставете на дъската. Помислете заедно за възможните класификации.
2. Разпознавате ли в себе си някои или повечето от тези качества?

РОЛЕВА ИГРА – използва се за упражняване на начин на поведение, който ще подготви участника за предполагаемата нова роля или нова ситуация, чрез обсъждане на проблематичен случай или минал инцидент и предлагане на варианти за по-доброто им разрешаване, а също така и за разбирането на мотивацията, както собствената така и на другите. Ролевата игра е метод на експериментирането, където участниците играят роля в интерпретацията на хипотетичен сценарий. Взаимодействието включва спонтанно и реално поведение във въображаема ситуация. При използването на този метод могат да се наблюдават:

- сила и власт,
- морал и сближаване,
- цели и задачи,
- норми и стандарти,
- промяна и развитие на участниците.

ГРУПОВА РОЛЕВА ИГРА: ШЕСТТЕ МИСЛЕЩИ ШАПКИ

Имате шест шапки в различни цветове: бяла, черна, жълта, червена, синя и зелена, направени например от цветна хартия. Моля, изберете си една от шапките и я поставете на главата си.

Как се чувствате, носейки тази цветна шапка? Как се определяте като личност?

Запишете вашите отговори върху самозалепващо листче и ги залепете върху дъската, групирани по цвят. Идентифицирайте в групата общите елементи за всеки цвят.

Разпознавате ли у хората, които носят шапки в същия цвят като вашата, същия статут или основни характеристики?

Открихте ли общи неща за професията „консултант"?

ШЕСТТЕ МИСЛЕЩИ ШАПКИ е система създадена от Едуард де Боно (1985), който описва инструмент за групова дискусия и индивидуални разсъждения включваща шест цветни шапки. „Шестте мислещи шапки" и свързаната с тях идея за „паралелно мислене" предоставят на групата средства за планиране на процеса на мислене по изчерпателен и съгласуван начин и така да мислят заедно по-ефективно.

Идентифицирани са шест различни посоки и им е даден определен цвят. Шестте посоки са:

Цветните шапки се използват като метафори за различните направления. Тези метафори позволяват по-цялостно и по-подробно разграничаване на начините на мислене.

Методът на „Шестте мислещи шапки" може да бъде използван първо за изследване на проблема, след това за разработване на набор от решения и накрая за избор на решение чрез критически преглед на набора от решения.

КОНСУЛТИРАНЕТО И ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВАТА НА 21-ВИ ВЕК.

Икономическото и технологичното развитие води до бързи промени в трудовия свят и до нови задачи, нови области на работа и по-високи изисквания, но от друга страна, може да предизвика недостиг, намаляване на броя на работните места, загуба на стойността на професионалните квалификации и до ерозия на изискванията за трудова заетост. Глобализацията на икономическата активност и на пазара на труда, както и европейската интеграция, от

една страна, отварят нови перспективи за мобилност, а от друга страна, увеличават натиска от конкуренцията.
Постоянният ритъм на технологично развитие определя и промяната на формите на заетост, принуждава възрастните да усвояват и да откриват нови начини на работа. Основните промени в обществото и на пазара на труда водят до промени в личния и професионалния живот на възрастните. Във времето на преход хората се чувстват дезориентирани и срещат трудности за бързо пренастройване на собствената кариера.
21-ви век революционизира областта на консултирането и ориентирането и води до непрекъснато усъвършенстване на практиката в тази област. Консултирането е основен стълб от моста, свързващ света на образованието и света на труда, а промените в тези области оказват значително влияние върху теорията и практиката на консултирането (вж. Vorbeck, 1998). Консултирането помага на хората да се самооткрият, да се запознаят с пазара на труда и пътищата, които трябва да следват, за да могат да извършват полезна дейност както за себе си, така и за общността.
Консултирането се повлиява от редица фактори (вж. CEDEFOP, 1997) като: трансформацията на обществото и ценностните системи, повишеният индивидуализъм и плурализъм на ситуациите, удължаването на младостта, еволюцията на възгледа за ролята на мъжете и жените.
Пазарът на труда претърпява непрестанна промяна от гледна точка на външната конфигурация (промяна на дела на различните професии на пазара на труда и на взаимоотношенията между тях), както и на вътрешната конфигурация (нови изисквания, наложени от практикуването на професиите).
Еволюцията на изискванията за заемането на работните места се отнася до следните аспекти:
- увеличаване на сложността на задачите, които трябва да бъдат изпълнявани;
- увеличаване на обема и сложността на знанията, уменията и компетентностите, необходими за извършване на определена работа;
- повишен натиск за вземане на бързи решения, самостоятелно и все по-отговорно;
- акцент върху ролята на ефективните комуникационни умения;
- развиване на мотивацията, инициативността и гъвкавостта при изпълнение на служебните задължения.

тема 1 Процесът на консултиране и ориентиране

1.1 ВЪВЕЖДАЩИ ТЕРМИНИ В КОНСУЛТИРАНЕТО И ОРИЕНТИРАНЕТО, СПЕЦИФИЧНИ ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, КОНЦЕПТУАЛНИ РАЗГРАНИЧЕНИЯ

В най-общ контекст консултирането разглежда аспекти, които отчитат **индивидуалното развитие** във времето (психологически, според интересите, придобитите умения от начално и непрекъснато обучение и трудов опит, както и аспекти, проявяващи се на социално, икономическо, организационно ниво и т.н.). Възприема **се холистичен, непрекъснат и гъвкав подход към индивида,** през всичките му индивидуални жизнени цикли (завършване на формалното образование, труд, социално включване, поемане на роли в обществото, промяна на работното място, промяна на семейното положение, преквалификация, пенсиониране и т.н.). Социалната действителност, новата динамика на пазара на труда, икономическото развитие или предлаганото образование и обучение определят концепцията за **консултиране през целия живот** като работеща и полезна със собственото си съдържание.

ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ПОНЯТИЕТО „КОНСУЛТИРАНЕ"

Обикновено, „консултирането" представлява взаимодействието между специалист и индивид, което допринася за справянето с конкретен проблем или въпрос. То включва активното изслушване на историята на индивида и показването на разбиране, уважение и съпричастност; изясняването на целите и подпомагането на лицата в процеса на вземане на решения. Консултацията е взаимна връзка между консултант (професионално обучен помощник) и клиент (потребител на консултантски услуги) (вж. ELGPN- European Lifelong Guidance Policy Network - Glossary, University of Jyväskylä, Finland, 2008, p.14).
Британската асоциация за консултиране, създадена през 1977 г., определя консултирането като "използването на умели и базирани на принципи междуличностни взаимоотношения, за улесняване на самопознанието, емоционалното приемане и израстването, оптималното развитие на личните ресурси [...]. Взаимоотношенията в консултирането [...] могат да се съсредоточат върху въпросите на развитието,

специфичното формулиране и разрешаване на проблемите, вземането на решения, контрола на кризисните ситуации, личностното развитие, работата върху емоционалните преживявания или вътрешните конфликти или подобряването на отношенията с другите. (BAC, 1989, cf. Clarkson şiPokorny, 1994, p. 8).

Ориентирането през целия живот е дефинирано като „набор от дейности, които позволяват на гражданите от всички възрасти и във всеки един момент от живота си да могат да идентифицират своите способности, компетентности и интереси, да вземат решения по отношение на образование, обучение и професионална реализация и да управляват своите индивидуални житейски пътища в обучението, работата и други ситуации, в които тези способности и компетентности са придобити и/или използвани" (ELGPN- European Lifelong Guidance Policy Network - Glossary, University of Jyväskylä, Finland, 2008, p.22)

Консултацията представлява процес, чрез който специализирано лице (консултант) оказва подкрепа на друго лице (бенефициент), като в рамките на една ясно дефинирана методология, го подпомага при вземането на определени решения за личния и професионалния му живот. Подходът е от холистичен тип: докосват се аспекти, свързани със стила на живот, кариера или личностно развитие с цел постигане състояние на лично равновесие.

КЪМ КОГО СЕ ОТНАСЯМЕ

Можем да определим различни термини, които се отнасят до хората в неравностойно положение, маргинализирани, социално изключени или изложени на риск от социално изключване или уязвими хора. Изключването се дефинира като „периферно социално положение, изолиращо индивиди или групи с ограничен достъп до икономически, политически, образователни и комуникационни ресурси на обществото, доказателство за което е липсата на минимални социални условия на живот" или „ситуация, в която хората се сблъскват с едно или няколко социални лишения като липса на работа, бездомност или недостатъчна жилищна площ, липса на достъп до водоснабдяване, отопление или електричество, липса на достъп до образование или здравеопазване". (Закон 116/2002 за предотвратяване и борба със социалното изключване)

КАКВИ СА ГРУПИТЕ В НЕРАВНОСТОЙНО ПОЛОЖЕНИЕ?

Понятието „неравностойност" беше съсредоточено върху „отказания достъп до инструментите, необходими за самоиздържане" (вж. Steven E. Mayer, 2003), а не основно върху причините, които традиционно се цитират: раса, етническа група, бедност или пол. Тези бариери са причините, поради които хората са лишени от достъп до необходимите инструменти и включват недостиг на ресурси, липса на достъп до ресурси, преценка на обществото за определена група, правителствени и корпоративни практики и определени условия в самата група.

Групите в неравностойно положение са недооценени, обезценени или оскърбявани от по-многобройната общност. Ако една група се разглежда като неспособна да предложи много, на нея се предлага малко. Някои групи са невидими за обществеността. Някои групи съществуват като негативни стереотипи за други сегменти на обществото.

КАК МОЖЕМ ДА ИДЕНТИФИЦИРАМЕ ГРУПИТЕ В НЕРАВНОСТОЙНО ПОЛОЖЕНИЕ?

Групите в неравностойно положение могат да бъдат разделени на три вида: социално, физиологично и естествено необлагодетелствани.

1. Групите в неравностойно социално положение включват предимно безработни, селскостопански работници, студенти от бедни семейства, бедни семейства с един родител, бедни семейства с лица, изтърпяващи наказание „лишаване от свобода", тийнейджъри, или малолетни, които са извършили престъпления и са склонни да извършват такива, мигранти, етнически малцинства и др.
2. Физиологично необлагодетелствани групи: хора с увреждания, възрастни хора в риск, жени, които са претърпели травма, малтретирани млади хора и др.
3. Естествено необлагодетелстваните групи включват тези, които живеят в бедност, главно поради отдалечено до инфраструктура географско положение, тежка околна среда, липса на природни ресурси или чести природни бедствия и др.

КЛАСИФИКАЦИЯ НА КОНСУЛТИРАНЕТО, СЪГЛАСНО ПРИЛОЖЕНИЕТО МУ

ГРУПОВА РАБОТА "КЛАСИФИКАЦИЯ НА КОНСУЛТИРАНЕТО"
В малки групи от по 3-ма до 4-ма участници обменете идеи относно областите на въздействие на процеса на консултиране, и отбележете върху картите за упражнение правилната връзка между колоните, представящи областите на въздействие на консултиране в дясно и съответните роли в ляво. След това всяка група трябва да представи своите резултати да ги постави на дъската. Помислете заедно за различните области на консултирането.

1. Информиращо консултиране	•А.предоставяне на психо-образователни ориентири за психическо, емоционално, физическо, социално и духовно здраве на деца и младежи/тийнейджъри;
2. Образователно/в училище консултиране	•Б. нова форма на консултиране, предизвикана от дискриминацията/нетолерантността към население, което доброволно или не се придвижва, поради съображения за сигурност или икономически причини (имигранти, бежанци);
3. Професионално/кариерно консултиране или ориентиране	•В. Цели изграждането на умения и нагласи, които допринасят за гъвкавото и ефективно лично и социално функциониране за постигане на благополучие;
4. Междукултурно консултиране	•Г. подпомагане от религиозна/духовна перспектива;
5. Психологическо консултиране	• Д. развиване на капацитет за планиране на кариерата, с цел интегриране на пазара на труда;
6. Консултиране по личностно развитие	• Е. Терапия, специализирана в проблемите на взаимоотношенията, семейни и брачни проблеми, натрапчиво поведение, депресия, наркозависимост, безпокойство, нарушения на храненето и справяне с травмите, сексуална зависимост и др.
7. Църковно консултиране	• Ж. предоставяне на информация за конкретни области/теми

Накрая, обучаващият проверява правилните връзки и участниците обменят мнения.

Верни отговори: 1-Ж; 2-А; 3-Д; 4-Б; 5-Е; 6-В; 7-Г

КОНЦЕПТУАЛНИ РАЗГРАНИЧЕНИЯ

КОНСУЛТИРАНЕ Взаимодействие между специалист и индивид, което спомага за разрешаването на конкретен проблем или въпрос. То включва активно изслушване на историята на индивида и показване на разбиране, уважение и съпричастност; изясняване на целите и подпомагане на лицата в процеса на вземане на решения. Консултирането е взаимна връзка между консултант (професионално обучен помощник) и клиент (потребител на консултантски услуги). (вж. ELGPN- European Lifelong Guidance Policy Network - Glossary, University of Jyväskylä, Finland, 2008).

ОРИЕНТИРАНЕ Подпомагане на лицата в избора на образование, обучение и заетост (виж ELGPN-Glossary). Кариерното или професионалното ориентиране често бива наричано само ориентиране от практикуващите. Ориентирането е всъщност чадър, който обхваща консултирането, както и дейности като информиране, коучинг, обучаване, оценяване и застъпничество. Понякога се използва като синоним на кариерно ориентиране или професионално ори-

ентиране (Hawthorn, 1991 and ELGPN-Glossary).

КАРИЕРНО КОНСУЛТИРАНЕ Взаимодействие между консултант по кариерно ориентиране и индивид. Индивидуален или групов процес, който набляга на самоосъзнаването и разбирането и улеснява намирането на задоволителна и значима посока в живота/работата, като основа за ориентиране при вземането на решения за обучение, работа и промени, както и насочва как да се управляват реакциите при промяна на средата на работа и обучение в рамките на целия живот (ELGPN-Glossary).

КАРИЕРНО ОРИЕНТИРАНЕ Поредица от дейности, които дават възможност на гражданите във всяка възраст и през целия си живот да идентифицират своите възможности, компетентности и интереси; да вземат смислени решения за образование, обучение и професия; както и да управляват индивидуалния си житейски път в учене, работа или друга постановка, в която тези способности и компетентности се научават и/или използват (ELGPN-Glossary).

КОУЧИНГ Процес, съсредоточен върху развитието на умения и промяна на поведението, които водят до постигането на по-добри резултати. Коучингът обикновено се предоставя лице в лице (ELGPN-Glossary). Коучингът е насочен към постиженията (което означава, че се занимава с подпомагане на лицата да изпълняват дадени задачи по възможно най-добрия начин), а също така и към личността (което означава, че личните виждания на индивидите, които биват подпомагани, се възприемат като значими). (Somers, 2012).

Коучингът отключва потенциала на човека да подобри собственото си представяне; помага му да се научи, а не само да бъде обучаван (Gallwey, 1974).

Подход на сътрудничество, насочен към разрешаването на проблеми, ориентиран към резултатите и систематичен процес, при който коучърът улеснява подобряването на начина на извършване на работата, жизнения опит, самостоятелното обучение и личностното развитие на подпомагания (Greene & Grant, 2003 и ELGPN-Glossary).

НАСТАВНИЧЕСТВО Взаимоотношения свързани с развитието на индивида, които повлияват както неговото израстване така и напредъка в кариерата. Наставничеството има както кариерни, така и психосоциални функции. Класическото наставничество обикновено включва връзка между по-възрастен/по-опитен човек и по-млад/по-неопитен. (Kram,1985 и ELGPN-Glossary).

ПСИХОЛОГИЯ Наука, изучаваща човешкото поведение, включително умствените функции и процеси, като интелигентност, памет, възприятие, както и вътрешни и субективни преживявания като чувства, надежди и мотивация, както осъзнати, така и неосъзнати процеси (ELGPN-Glossary).

1.2 ЕТИЧНИ И СПЕЦИФИЧНИ ПРИНЦИПИ НА КОНСУЛТИРАНЕТО И ОРИЕНТИРАНЕТО

Всеки консултант трябва да отчита набор от принципи, които трябва да бъдат спазвани.

ЕТИЧНИ ПРИНЦИПИ

1. Насърчаване, поддържане и развитие на психологическото и образователното здраве;

2. Принципът на поверителност е необходим, тъй като в процеса на консултиране се обработва лична информация, свързана с живота и интересите на бенефициента. Гарантирането на поверителност води до повишаване на доверието както към консултанта, така и към процеса на консултиране.

3. Забрана на неетични действия като: вменяването на задължения, наложени от консултанта към бенефициента, постигането на материално облагодетелстване, като цел на консултирането.

4. Взаимно уважение – гарантира се от консултанта чрез неговия професионален статут, компетентност и практически резултати, както и чрез хуманното отношение към друго човешко същество. Взаимното уважение се изгражда по време на процеса на консултиране и от двамата партньори.

5. Принцип на благоприятното влияние, а не на манипулация - консултирането е процес на влияние, ориентиране и моделиране на бенефициента, с негово съгласие. Манипулацията, която означава намаляване на нивото на осведоменост и нивото на вътрешното одобрение на бенефициента, не е от полза за развитието на психологическия и образователен потенциал на бенефициента.

6. Принципът за ненакърнимост - консултирането не е процес на осъждане, завършващ с присъда „виновен" или „невинен", а процес на изясняване, ръководене и обучение, в резултат на което се постига увеличаване на потенциала и отговорностите на бенефициента.

КОНСУЛТИРАНЕ – СПЕЦИФИЧНА ПОДКРЕПА

1. Емоционална подкрепа – в резултат на житейски и образователни проблеми, бенефициентът може да чувства безпокойство от гледна точка на своите нужди и интереси и може да поиска професионална помощ. Съзнателно или не, той или тя на първо място очаква емоционална подкрепа. Постепенното създаване на положителен и стимулиращ емоционален климат за бенефициента е задължително условие при консултирането.

2. Когнитивна подкрепа – представлява идентифициране (от страна на консултанта) на познавателните механизми (на бенефициента), които могат да бъдат лостове за разрешаване на неговите/нейните проблеми (разбиране, вглеждане в себе си и осъзнаване).

3. Подкрепено вземане на решения – ролята на консултанта е да увеличи и засили увереността на бенефициента, че е способен да вземе на най-доброто решение за себе си. Още повече, консултантът трябва да подчертае, че никой друг, освен самия бенефициент не може да вземе по-добро решение за себе си.

4. Емоционално освобождаване или катарзис е принципът, позволяващ свободното изразяване на положителните или отрицателни чувства на бенефициента. То намалява емоционалния стрес и разчиства пътя към по-доброто самопознание, така че бенефициентът да може да говори по-обективно за своите проблеми.

5. Принципът на подкрепа за учене – като принцип в консултирането, ученето се концентрира върху разрешаването на проблеми. В случай, че бенефициентът може да структурира правилно своите житейски и образователни проблеми, както и собствените си решения, тогава необходимата подкрепа за вземане на най-доброто решение може да бъде редуцирана. (вж. Russell, цит. Pete Sanders,1999)

1.3 ЦЕЛИ НА КОНСУЛТИРАНЕТО И ОРИЕНТИРАНЕТО, ВРЪЗКАТА МЕЖДУ ПОТРЕБНОСТИ И КОНСУЛТИРАНЕ

Непосредствената цел е клиентът да получи успокоение, а в по-дългосрочен план целта е да го превърне в самостоятелно действащ човек, с по-висока самооценка, способен да взема разумни решения по отношение на собствената си кариера и живот. Конкретните цели на консултирането са уникални за всеки клиент и включват отчитане както на очакванията на клиента, така и на аспектите свързани с външната среда.

От значение е да се поставят исканията/целите на клиента в центъра на процеса на консултиране: да се помогне на клиента за неговото самоосъществяване и самореализация.

Непосредствените цели на консултирането се отнасят до проблемите, за които клиентът търси решения тук и сега. Индивидът може да бъде подпомогнат да опознае себе си по-задълбочено, чрез вглеждане в себе и самооценка на собствените силни и слаби страни.

Съществува взаимовръзка между дългосрочните и краткосрочните цели, тъй като и двете зависят от целите на процеса за тяхното реализиране. Целите на процеса са основните аспекти на консултирането и представляват съществени условия за осъществяването му. Те включват емпатично разбиране, топлина и приятелско отношение, които осигуряват междуличностно опознаване, което от своя страна подпомага клиента за неговото самоусъвършенстване и самоосъзнаването му и в крайна сметка води до постигането на многобройни цели, а именно самореализация, самоосъзнаване, самоусъвършенстване.

Основната цел на консултирането е да спомогне за доброволната промяна у клиента. За тази цел консултантът създава благоприятни условия за провокиране на желанието за промяна или вземането на подходящи решения.

Целта на консултирането на клиента е:

- Да даде информация на клиента по отношение на важни за успеха въпроси;
- Да създаде условия за взаимно разбирателство между клиент и консултант;
- Да подпомогне клиента за изработването на план за справяне със собствените му затруднения;
- Да насърчава развиването на специални способности и правилни нагласи;
- Да вдъхновява стремежа към успешното постигане на целите.

Връзката между консултирането и индивидуалните потребности

За да се идентифицират индивидуалните нужди от консултиране/напътствие, е важно да се изясни индивидуалното ниво на самооценка, т.е. **представата за себе си, самоуважението и увереността.**

САМОУВАЖЕНИЕ – отнася се до позитивната или негативна самооценка на индивидът. Ако представата е позитивна, то индивида уважава, приема и оценява положително себе си, което означава високо ниво на самоуважение. Такива индивиди са по-адаптивни, по-щастливи и обикновено в добри отношения с другите.

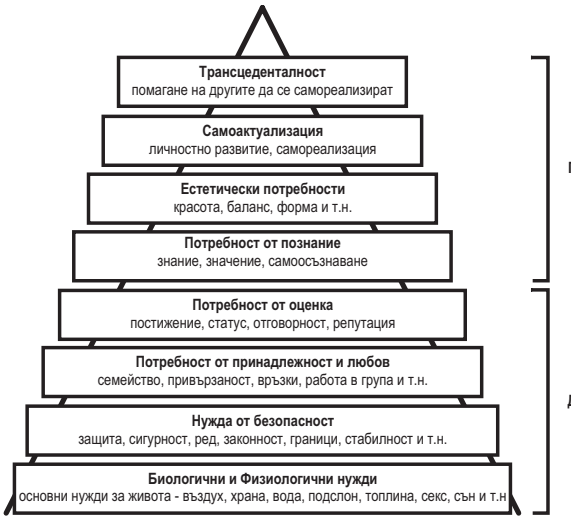
ПРЕДСТАВА ЗА СЕБЕ СИ – или „как виждаме себе си" се отнася до това как възприемаме нашите собствени физически, емоционални, когнитивни, социални и духовни характеристики. Това как възприемаме себе си зависи от самооценката.

ЗАЩО ПРЕДСТАВАТА ЗА СЕБЕ СИ Е ОТ ЗНАЧЕНИЕ? Представата за собственото аз влияе върху поведението. Когато имате позитивна представа за себе си, можете да постигнете целите си по-лесно. Негативната представа за себе си намалява или дори унищожава вашата мотивация ("*Ще се проваля, така или иначе*", "*Толкова е трудно*", "*Не мога да го направя*" и т.н.), като води до по-нататъшното поведение на избягване („*Не съм достатъчно добър, няма смисъл да отивам на интервюто....*"). Негативната представа за себе си затваря човека в един порочен кръг, от който е трудно да се избяга: **представата за себе си подпомага оценката на реалността**. Позитивната самооценка ви кара да казвате: „*Мога да го направя, или поне мога да опитам*", докато негативната ви кара да казвате: „*Не мога да го направя, прекалено е трудно и аз не съм способен да го направя*".

Теорията на психолога Ейбрахам Маслоу за човешката мотивация (пирамида на човешките потребности) е над 70-годишна, но продължава да оказва силно влияние върху света и мнозина смятат, че държи тайната на личната реализация, а също и на бизнес успеха.

Първата стъпка на консултанта е да разбере потребностите на хората пред него, реалните индивидуални проблеми и след това да определи подходящите мерки за мотивация.

Промените в оригиналния петстепенен модел на Маслоу са подчертани и включват осемстепенен модел.



Йерархия на потребностите
(Осемстепенен модел от 90-те години базиран на Маслоу)

1. Физиологични нужди: Това са основните биологични нужди като храна, топлина, подслон, секс, вода и други изисквания за поддържане на живота. Ако човек е гладен или жаден, или неговото тяло е в химически дисбаланс, цялата му енергия се насочва към отстраняване на тези дефицити, а останалите потребности остават неактивни. Ако не са задоволени основните биологични нужди, човек никога няма да може да се **довери** на заобикалящата го среда и ще остане в непрекъснато състояние на висока невротичност и безпокойство.

2. Нуждата от безопасност: Когато физиологичните нужди на индивида са относително удовлетворени, потребностите от безопасност надделяват и доминират поведението му. Тези потребности са свързани с желанието на човека за предвидим, подреден свят, в който несправедливостта и непоследователността са под контрол, познатото е по-често срещано, а непознатото е рядкост. Тази необходимост от последователност, ако не е удовлетворена, води до **чувството на съмнение и срам** (за разлика от чувството за автономност или контрол), както и до висока добросъвестност или нужда от дисциплина и ред.

3. Потребност от принадлежност: Когато са удовлетворени физиологичните нужди и потребностите от безопасност, третият пласт на човешките потребности е социален. Този психологически аспект по принцип включва основани на емоцията взаимоотношения като приятелство, сексуална интимност и подкрепящо и общуващо семейство. Ако човек се провали в тези близки взаимоотношения, то той се затормозява от такива негативни социални емоции като **вина (противно на инициативата)** и има ниски екстравертни стойности.

4. Потребност от самоуважение: Всички хора имат нужда да бъдат уважавани, да имат самочувствие, самоуважение и да уважават другите. Хората трябва да се ангажират да получат признание и да извършват дейност или дейности, които допринасят за чувството им за съпричастност, да се почувстват приети и самооценени, било то в професията или в свободното време. Тази необходимост, ако не е удовлетворена, води до **чувство на непълноценност противно на чувството за усърдност**. Чувството за малоценност на свой ред може да доведе до ниска пригодност.

5. Потребност от познание: Маслоу вярва, че хората изпитват необходимост да увеличават интелигентността си и по този начин да преследват знанието. Потребностите от познание са израз на естествената нужда на човека да се учи, изследва, открива и създава, за по-доброто разбиране на света около него. Тази потребност на израстването от самоусъвършенстване и учене, когато не е задоволена, води **до объркване и криза на идентичността**. Също така, това е пряко свързано с потребността от изучаване или с желанието за преживяване.

6. Естетически потребности: В йерархията е заявено, че хората се нуждаят от красиви образи или нещо ново и естетически приятно, за да продължат нагоре към самореализацията. Хората изпитват нужда от ободряване сред красотата на природата, като внимателно поглъщат и наблюдават обкръжението си, за да могат да извлекат красотата, която светът предлага. Тази необходимост е от по-високо ниво, потребност от красиво свързване с околната среда, и води до красивото **усещане за интимност** с природата и всичко красиво.

7. Потребност от самореализация: Самоусъвършенстването е инстинктивната нужда на хората да се възползват максимално от способностите си и да се стремят да покажат най-доброто от себе си. Удовлетворяването на тази потребност, води до **усещането за съзидателност.**

8. Потребност от трансцеденталност: По-късно Маслоу разделя най-горния триъгълник, за да добави и трансцеденталността, която също се определя като духовни потребности. Духовните потребности са малко по-различни от

другите нужди, достъпни от много нива. Удовлетворяването на тези потребности, води до изпитване на **чувството за цялостност** и повежда нещата към друго ниво на съществуване.
Основата на човешката мотивация (основно участваща при кариерните решения) представлява потребностите, усещани от всеки индивид.
Също толкова важно за установяване на представата за собственото аз е осъзнаването и удовлетворяването на основните нужди.
Всеки човек е способен и има желание да се изкачи нагоре по йерархията към нивото на самореализацията. За съжаление, прогресът често се прекъсва от невъзможността да се задоволят потребностите от по-ниски нива, житейските преживявания (напр. развод, загуба на работа) и може да накара индивида да се колебае между различните нива в йерархията. Затова не всеки се движи в йерархията само в една посока, а може да се придвижва напред или назад между различните видове потребности.

1.4 ТЕХНОЛОГИЯ НА ПРОЦЕСА НА КОНСУЛТИРАНЕ

Дори и да изглежда като поредица от срещи и дискусии между специалист (консултант) и „нормален" човек с определени житейски проблеми, консултирането е процес със собствени цели, съдържание и организирана стратегия. Това е поетапен процес: установяване на връзката между консултант и бенефициент, оценка на ситуацията, довела до консултиране, определяне на целите, етапите на интервенция и приключване.

Стъпки в процеса на консултиране

ЕТАПИ НА ПРОЦЕСА НА КОНСУЛТИРАНЕ

Съгласно Hackney,H.&Cormier,S. (2005), съществуват пет стъпки:

СТЪПКА 1: ИЗГРАЖДАНЕ НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ – ПЪРВОНАЧАЛНО ОПОВЕСТЯВАНЕ

СРЕЩАТА представлява първият и основен етап, от който зависи успеха или неуспеха на връзката между консултант и бенефициент. За да се продължи процеса на консултиране, срещата трябва да бъде: отпускаща, отворена, приятна, стимулираща, позитивна и активна. Обремененият бенефициент идва при консултанта в състояние на объркване, емоционално раздвоение, „психологическо замъгляване", недоверие, психологически дискомфорт, недоволство и т.н. Затова, целта на първата среща е да създаде „атмосфера", различна от психологическия товар на бенефициента. За да може първоначалната среща да има реални резултати и да е ефективна, консултантът трябва да запише основните данни за бенефициента: пълно име, възраст, професионално образование, опит, който е от значение и т.н., по време на сесията или в края. От съществено значение е, при първата среща да се избегне създаването на усещането у бенефициента, че се намира в процес на полицейско разследване. Срещата може да приключи в рамките на 45 - 50 минути, когато консултантът прецени, че бенефициентът е „закотвен" и е сигурен, че ще дойде за следващата сесия.

„Закотвяването" е първата стъпка в процеса на опознаване, при който консултантът навлиза в „света" на своя бенефициент, въз основа на съгласието на същия.

СТЪПКА 2: ОЦЕНКА НА ПРОБЛЕМИТЕ – ЗАДЪЛБОЧЕНО ПРОУЧВАНЕ

Тази стъпка включва събирането и класифицирането на информация за жизнената ситуация на клиента и неговите причини да потърси консултация.

Изясняването е криволичещо, със стъпки назад и напред, проучвателно и за двете страни, с моменти на безизходица и моменти на съпротива.

Изясняването включва няколко стъпки: идентифициране и формулиране на проблема, установяване на причините за него, описание на настоящите и бъдещи последици, разясняване на специфичните отношения между проблема, бенефициента и средата.

СТЪПКА 3: ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ЦЕЛИТЕ – АНГАЖИМЕНТ ЗА ДЕЙСТВИЕ

Определянето на целите е много важно за успеха на консултирането. Това включва ангажирането с определени условия, с ход на действие или резултат.

Отразяване

Отразяването на мислите и чувствата на бенефициента от страна на консултанта има както функции за опознаване и разбиране на проблема и калибриране, така и функции за катарзис, осъзнаване и емоционална мобилизация на бенефициента за разрешаване на проблема.

Отразяването е психологически механизъм на двупосочна комуникация и насочване на феномена на емпатията. Механизмът на отразяването задейства съпричастността на консултанта и подпомага неговата способност да се постави на мястото на бенефициента.

Изправяне пред проблема или разрешаването му.

Това е може би най-трудният етап от процеса на консултиране, тъй като понякога се превръща в истинска „битка" между импулси, вярвания, мотиви, нагласи, нови или стари идеи. Първото условие за разрешаването на проблема е това да бъде прието от бенефициента като нещо естествено и нормално.

Най-важните принципи при разрешаването на проблеми са:

-Повечето от проблемите могат да бъдат решени/имат решение;

-Поемане на отговорност за проблемите;

-Определяне на проблема преди предприемането на действия; бенефициентите са склонни да „блокират" или да действат припряно, заради стрес генериран от проблема;

-Решаването на проблеми означава да се определи по-скоро какво може да бъде направено, отколкото какво не може да бъде направено;

-Решаването на проблеми означава да се уважават личните права на другите.

СТЪПКА 4: КОНСУЛТАНТСКА ИНТЕРВЕНЦИЯ

Насочването на бенефициента чрез консултантските взаимоотношения се състои в неговото включване при формулирането на въпросите:

„ЗАЩО" е полезна информацията?

„КАК" може да бъде получена информацията?

„КЪДЕ" може да бъде намерена такава информация?

ИНДИВИДУАЛНИЯТ ПЛАН ЗА ДЕЙСТВИЕ, резултат от сътрудничеството между консултантите и бенефициентите, подробно описва стъпките, които трябва да бъдат следвани въз основа на идентифицираното решение за справяне с установения проблем.

СТЪПКА 5: ОЦЕНЯВАНЕ

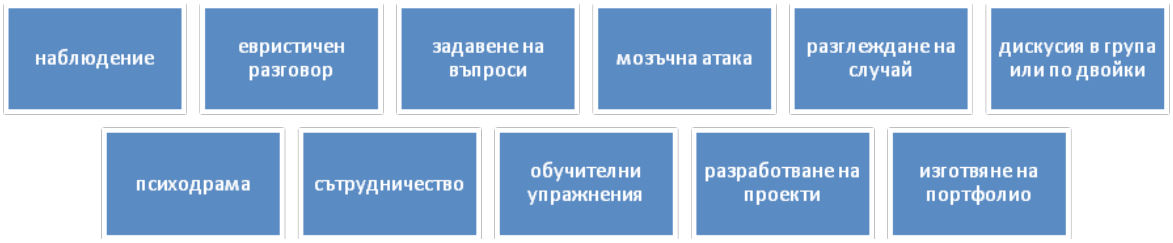
Получаването на **обратна връзка** е процедура за повишаване на ефективността и следва да бъде по-скоро описателна, а не толкова поставяща оценки или критична. Препоръчва се да се избягва етикетирането, използването на „добри" или „лоши" думи или техните производни; обратната връзка е възможна чрез всякакви форми на вербална (описателна), невербална (изражения на лицето, втренчване, одобрителни жестове) и паравербална комуникация.

ТЕХНОЛОГИЯ НА ПРОЦЕСА НА КУНСУЛТИРАНЕ

Технологията на процеса на консултиране се състои от техники, методи, процедури, начини на работа: психологически (например разговор), педагогически (например задаване на въпроси), социологически (например сътрудничество), психотерапия (например ролеви игри, психодрама), когнитивно-поведенчески, съсредоточени върху проблемите и сравнително краткосрочните решения. Специфичността на такава технология се състои в нейния характер на креативност и насърчаване на активното участие.

Следователно, дали насочени към дадено лице или към дадена група, най-ефективните методи, техники и процедури в образователното консултиране могат да бъдат класифицирани както следва:

1. МЕТОДИ



Психодрамата е активен метод, при който клиентите използват спонтанна драматизация, ролеви игри и изиграване на себе си, за да могат да проучат и да навлязат по-навътре в собствения си живот. Психодрамата предлага творчески начин за индивидите или дадената група да изследват и разрешават лични проблеми.

2. ТЕХНИКИ

3. ПРОЦЕДУРИ

Всички те са доста добре познати и често използвани от специалистите по ориентиране, но също така са и лесни за разбиране и прилагане на практика от консултанти, които са съвсем начинаещи и за които се изисква да имат добри комуникативни умения.

1.5. ПРОФИЛ НА КОНСУЛТАНТА, УМЕНИЯ И ЛИЧНОСТНА СТРУКТУРА, СТАТУТ НА КОНСУЛТАНТА

Ограничения при процеса на консултиране
Личните и професионални качества на консултантите са много важни за улесняване на взаимоотношенията за подкрепа.

ПРОФЕСИОНАЛНО ОБУЧЕНИЕ НА КОНСУЛТАНТИ ЗА ПРИДОБИВАНЕ НЕОБХОДИМИТЕ КАЧЕСТВА

Много важно качество е съпричастността към бенефициента, в комбинация, разбира се, с добрите компетентности за консултиране (теоретични и практически). Друго важно качество и необходимо условие е конфиденциалността на взаимоотношенията с лицето, търсещо консултиране, последвано от уважение и открито отношение към този човек и неговите проблеми, както и поддържане на неутрално отношение, изключително пред вид интересите на бенефициента.

Консултантът трябва да има адекватно ниво на познания по консултиране, да разбира принципите на теориите, да е способен да използва специфични инструменти за консултиране, например въпросници за определяне на интереси, ценностни скали, тестове за умения, въпросници за развитие на кариерата и модули за оценка.

Необходимите основни умения са: междуличностна комуникация, изготвяне на доклади, сътрудничество с други специалисти или отговорни лица, използване на специфични инструменти в индивидуални или групови сесии, ясно и професионално представяне на постигнатите резултати, способност за идентифициране и разчупване на бариерите пред промените и развитието, пред които са изправени индивидите, изготвяне на стратегии за намеса за различни категории бенефициенти, предоставяне на обратна връзка за резултатите, използване на ИТ техники в ориентирането и консултирането и др. В същото време, консултантът трябва да демонстрира професионализъм и познаване на етичния кодекс, като спазва професионалните стандарти, осъзнава границите на своята компетентност, консултира само по отношение на ситуации, за които е добре подготвен, по време на обучение, адаптира вида на интервенциите съобразно възрастта, пола, етническата принадлежност, социалния и културен произход, езиковото и образователно ниво на бенефициента.

Личност на консултанта: екстравертен, с емпатична нагласа, психологически балансиран, с необходимите умения за спазване на ред, дисциплина и безопасност, както и за управление на времето и над всичко, талант, призвание и отдаденост.

Добрият консултант трябва да има познания за психичната хигиена и уменията да интерпретира психологически тестове. Това е от съществено значение за правилната, надеждна и обективна оценка на личността на клиента.

Съществуват много фактори, присъщи за ролята на консултанта, които могат да привлекат хората към такава професия. Както е описано от Гай (1987), тези фактори включват независимост, финансово възнаграждение, разнообразие в практиката, признание и престиж, интелектуално стимулиране, емоционален растеж и удовлетворение, лично обогатяване и лично удовлетворение. Тези ползи правят консултирането един много желан кариерен избор.

И ТАКА, КОИ ТИПОВЕ ЛИЧНОСТИ СА ПОДХОДЯЩИ ДА БЪДАТ КОНСУЛТАНТИ?

Хората, от които стават добри консултанти, са наистина като другите хора. Те обичат да бъдат сред хора и да говорят с най-различни видове хора. Да бъдеш общителен е много важно.

ЕМПАТИЯ И СЪЧУВСТВИЕ

Консултантът трябва да бъде грижовен. Не може да се очаква, че той ще е преживял всеки проблем или въпрос, който клиентът му ще дойде да обсъди. Емпатичният индивид обаче, ще може да се визуализира в ситуацията на друго лице, в достатъчно голяма степен, че да го разбере и да намери решение за него. Тъй като консултантът вижда хората в тежките моменти от живота им, състраданието към хората, каквито и да са техните ситуации, е от съществено значение.

ДОБРИ УМЕНИЯ ЗА СЛУШАНЕ

Консултантът трябва да е способен да отклони вниманието си от себе си, да се съсредоточи върху друг човек, като наистина слуша какво се казва. Това най-добре може да бъде описано като способност да се изслушва, чува и разбира. Това включва и разчитане на сигналите и на невербалната комуникация. Клиентът може да не е в състояние да изрази всичките си чувства с думи, особено в началото. Един консултант, който може да чете езика на тялото и да го свърже с коментарите на клиента, може да бъде по-ефективен, и може би по-благоразумен при оказването на подкрепа. Освен да бъде добър слушател, консултантът трябва да може да пази тайна. Всичко, което той чува в процеса на консултиране, е привилегирована информация, така че той трябва да е уверен, че може за запази всичко, което научи като поверително.

КРЕАТИВНОСТ ПРИ РАЗРЕШАВАНЕТО НА ПРОБЛЕМИ

Всеки индивид, който търси консултиране е уникален. Въпреки че консултантите са обучени на техники за подпомагане на хората при стандартни типове проблеми, консултантът трябва да е и в състояние да мисли творчески и да намира свои собствени решения. Много пъти това означава да се направят съвсем малки промени в даваните съвети към един или друг клиент, но тези малки вариации могат да окажат значително влияние. Добрите консултанти, които искат да отидат отвъд използването на шаблонни решения и отговарянето със заучени фрази, се стремят да предоставят по-добри предложения – такива, които се основават на техните творчески и гъвкави идеи.

ЕМОЦИЯ И РАЗУМ

Добрият консултант трябва да разбира напълно силата на емоцията и силата на разума и да знае кога да използва всяка една от тях, или и двете едновременно. Съществено е, например, да си съпричастен, но ако симпатизираш твърде много на един клиент, това може да притъпи способностите за подпомагането му да намери изход от своята дилема. Образованието предоставя на консултанта инструментите за диагностициране на проблема, но консултантът трябва да се вслушва и в своята интуиция, вместо да поставя клиента в удобен диагностичен шаблон. Намирането на творчески решения за всеки индивид изисква способността да се използва както емоция, така и разум, в зависимост от тяхното значение за всеки отделен случай.

САМОПОЗНАВАНЕ

За да бъде ефективен, консултантът трябва първо да познава себе си. Той/тя трябва да е наясно със собствените си предпочитания и пристрастия, така че да може да избегне възможно най-много тяхното афиширане. Консултантът трябва да познава и да се опитва да разбере собствените си затруднения, за да не опитва прекалено много да се идентифицира с клиенти, които имат подобни проблеми. Разбирането на себе си позволява на консултанта да се отдръпне и да остане обективен, без да влага твърде много от своите собствени преживявания.

Ограничения на консултанта в рамките на процеса на консултиране:

-да не предоставя каквато и да е финансова или материална подкрепа;

-консултирането не е образователна програма за развитие на социални умения.

Тема 2 План за интервенция, Управление на случай (казус)

2.1 ОЦЕНКА И САМООЦЕНКА, ВИДОВЕ И ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ЦЕЛЕВИТЕ ГРУПИ

Исторически погледнато, управлението на случай възниква както от необходимостта от качествена координация на предлаганите услуги, така и от ефективното и ефикасното предоставяне на социални услуги, поставяйки бенефициента в центъра на индивидуализираните интервенции с цел социалното му включване.

Дефиниран като **„методът за предоставяне на услуги"** чрез който експертите оценяват нуждите на подпомаганото лице/заедно с неговото семейство, координират, наблюдават, оценяват и подкрепят подпомаганото лице да получи достъп до социални услуги, отговарящи на съответните му нужди" (Barker, 2003), управлението на случай може да бъде оперативно описано като „набор от логически стъпки и процес на взаимодействие в рамките на мрежата за услуги, който гарантира, че бенефициентите получават услугите, от които се нуждаят под формата на ефективна подкрепа, оперативност и на приемлива цена" (M Weil and J.Karls, „ Case Management in the Social Service Practice", 1985). Според Баркър, който е основоположник на концепцията, Мениджърът на случаи е професионалист, осигуряващ координирането на дейностите по оказване на помощ и специална защита, осъществявани в интерес на подпомаганото лице с цел разработване и прилагане на

индивидуален план за интервенция за социална интеграция, реинтеграция и включване.
Дейностите, изпълнявани в етапите на управлението на случай, се основават на принципите на индивидуализиране и персонализиране на интервенциите, както и на консултирането и участието на подпомаганото лице, и на семейството му, ако случаят е такъв. Мениджърът на случаи трябва да осигури предприемането на всички тези действия за всички подпомагани лица, които получават помощ според стандартите за качество, в зависимост от профила на подпомаганото лице: жертви на насилие, безработни, лица с увреждания, мигранти, лица изтърпели наказание „лишаване от свобода" и т.н.

УПРАВЛЕНИЕ НА СЛУЧАЙ – УНИВЕРСАЛНОСТ, ИКОНОМИЧЕСКА ЕФЕКТИВНОСТ И СОЦИАЛНА ПОЛЗА

Мениджърите на случаи могат да оперират в публичния, нестопанския и частния сектор, както в акредитирани, така и в неакредитирани организации; в градските, крайградските, селските и граничните райони; във всяка държава и за всяка социално уязвима група.
Въз основа на културните вярвания, ценности и потребности на уязвимите лица, Мениджърите на случаи свързват клиентите или услугите за подкрепа с доставчици и ресурси, в различни среди за оказване на грижи. Те трябва да притежават опита, образованието, уменията и желанието за ефективно осигуряване на подходящи, безопасни и качествени услуги за уязвимите лица.

Първоначална оценка

При първия контакт с подпомаганото лице, Мениджърът на случаи трябва да вземе предвид редица характеристики, т.е. да направи оценка на профила и непосредствените нужди на подпомаганото лице.
Първоначалната оценка започва с получаването на заявка за необходимост от специализирана помощ на уязвимо лице и представлява събирането на първоначална документация по случая, за да се разберат и преценят неотложните нужди, и да се осигури кризисна помощ, ако е приложимо.

Кризисната интервенция и консултиране включват всички необходими мерки и действия, предприети от доставчика на услуги при идентифицирането на уязвимите лица, с цел преодоляването на кризисна ситуация. Продължителността на кризисната интервенция варира при различните индивиди в зависимост от уязвимостта на ситуацията и от наличните човешки и финансови ресурси за преодоляване на кризисната ситуация. В края на кризисната интервенция подпомаганото лице решава дали да е необходимо или не да продължи с по-дългосрочни услуги за подпомагане и социално приобщаване.
Преди пристъпването към каквато и да е оценка, Мениджърът на случаи или назначеният консултант обяснява на подпомаганото лице на достъпен за неговото ниво на разбиране език, ролята на социалните услуги и описва социалните услуги, които ще бъдат предоставени.
Първоначалната оценка служи за вземане на правилно решение за приоритетите в кризисната ситуация и дългосрочната намеса (мерки за защита, специфични услуги, изготвяне на план за интервенция/план за предоставяне на услуга). Оценката трябва да се основава най-малко на:
Възрастова група: младежи, средна възраст, възрастни
Ниво на уязвимост: дискриминирани лица на база пол, възраст, етническа принадлежност, религия, сексуална ориентация, увреждания и т.н., лица с ограничени социални умения или антисоциално поведение, лица в рискови ситуации (насилие, експлоатация, жертви на трафика на хора), безработни, или такива, които не могат да се адаптират към новите изисквания на пазара на труда, и т.н.
Образователно ниво: хора със завършено образователно ниво, с образователни затруднения, без квалификация, с ниско ниво на квалификация, безработни – със или без квалификация – трябва да бъдат включени в определени етапи на обучение в рамките на предоставяне на услугите;
Среда: произхождащи от градски, селски или отдалечени райони, лица живеещи в периферни или проблематични квартали, от райони с ограничен достъп до услуги или съоръжения (липса на инфраструктура, обществен транспорт и др.).
Културни различия: Национални или етнически маргинализирани малцинства, мигранти, безработни.
Първоначалната оценка трябва да отчита четири основни величини:

- Оценка на текущото психологическо състояние;
- Оценка на здравословното състояние;
- Оценка на правната ситуация;
- Социална оценка - професионален, семеен живот, социален произход, жизнена среда, мрежа за социална подкрепа, икономическа ситуация;

Управлението на случай е метод на работа, който позволява активното включване на подпомаганото лице в оценката и самооценката на собствените му ресурси, умения и възможности.
За да насърчат личната самооценка на потребностите, специалистите трябва да избягват:

- насочване и управляване, т.е. поемане на контрол върху това, за което подпомаганото лице желае да говори;
- преценки и критики, често свързани със собствените критерии на психолога/социалния работник;

- набеждаване на лицата за собствените им проблеми;
- диагностициране на база индивидуалност или определено поведение;
- нереалистично насърчаване или обещаване;
- неприемане на отрицателните чувства на подпомаганото лице и опит за убеждаване, че то трябва да имат различни чувства;
- нападателно разпитване (най-вече поставяне на лицето в отбранителна позиция);
- прекомерно обясняване – предоставянето на психологически, културни или други обяснения, които често нямат връзка с възгледите на подпомаганото лице;
- неподходящо препращане към лични преживявания (Очевидно по-сериозни от тези на подпомаганото лице);
- показването на супер професионално отношение - споделяне на впечатляващ опит в решаването на проблеми, подобни на проблемите на подпомаганото лице;
- симулиране на внимание, преувеличен и неискрен интерес към проблемите на човека;
- грубо оповестяване на оставащото ограничено време.

Подробна оценка

Подробната оценка започва, след приключването на първоначалната оценка, след преодоляването на кризисния период и обосноваването на индивидуалния план за интервенция, и неговото изпълнение; представлява аналитичен, прогресивен и подробен процес на събиране на документални данни за случая/събиране на данни относно социалното, медицинското, правното, икономическото и психологическото състояние на подпомаганото лице, ресурсите, краткосрочните и дългосрочните нужди.

Подробната оценка трябва да спазва няколко основни принципа:

- поверителност на резултатите от оценката;
- оценката да отчита общите нужди на лицето, както и неговите перспективи за напредък;
- резултатите от оценките не са окончателни: периодичната преоценка е задължителна за успешната интервенция;
- оценката трябва да бъде унифицирана, да следва и да прилага със същите цели, методологии и критерии към всички подпомагани лица;
- оценката включва мултидисциплинарна работа в екип и работа в мрежа, с активното участие и поемането на отговорности от всички участващи професионалисти;
- оценката се извършва само с ефективното участие на подпомаганото лице.

Има три правила, които трябва да се спазват от всеки специалист, който контактува с уязвимо лице, с цел осигуряване на спешна помощ:

1. Осигуряване на незабавна защита на уязвимото лице:

- напускане на мястото, където се е случила травмата или където съществува вероятност за уязвяване;
- чувството за безопасност може да бъде подкрепено чрез пряк физически контакт
- чувството за безопасност може да бъде подсилено чрез предоставяне на информация за външни събития;
- релаксацията и успокояването трябва да бъдат приоритет пред информирането;
- консултантът трябва да бъде внимателен по време на фазата на отричане на уязвимостта и само положително да коригира разпокъсаната история за травматичните събития или кризисната ситуация с лицето.

2. Позициониране като съпричастен дискусионен партньор по отношение на уязвимото лице:

- ако е възстановено основното усещане за безопасност – когато има възможност за разговор - тогава уязвимото лице трябва да бъде подкрепено да разбере, че неговите реакции на стрес/травма са нормални при такава необичайна ситуация;
- емоционалните изблици трябва да се възприемат позитивно като израз на копиране от уязвимото лице на изразително поведение от лицето, оказващо помощ;
- в случай на емоционална парализа, лицето, което предоставя помощ, трябва да бъде на разположение, като обикновен дискутиращ партньор, без да налага нищо;
- целта на подкрепящия разговор е също така да се насърчи процеса на справяне с травмата и да се избегне възникването на неадаптивни реакции у подпомаганото лице;

3. Разбиране от страна на консултанта на ефектите от психологическата травма, кризисните ситуации и създадения емоционалния цикъл на уязвимото лице.

При случаи на лица в рискова ситуация (в неравностойно положение, уязвими, маргинализирани и т.н.), консултацията се възприема като най-трудния и дългосрочен процес. За да се постигне напредък, първо трябва да се идентифицира кризисната ситуация (виж пирамидата на Маслоу). След това, в зависимост от признаването и осъзнаването, консултантът може стъпка по стъпка да насочи индивида от професионалното ориентиране към интеграцията на пазара на труда.

2.2 ЕМОЦИОНАЛЕН ЦИКЪЛ НА ЛИЦАТА НУЖДАЕЩИ СЕ ОТ КОНСУЛТИРАНЕ

Съществуват определени психологически аспекти при уязвимото лице, които оказват влияние върху предоставянето на услуги за подкрепа. Емоционалният цикъл, който изпитва уязвим човек (например насилие, експлоатация, социално изключване, бедност, липса на работа), може да бъде описан чрез неговите характерни фази, както следва:

- шок
- отричане
- несигурност
- депресивно състояние
- примиряване, приемане
- търсене на алтернативи, развитие

Предполага се, че такива лица признават собствената си реална ситуация едва след фазата на примирението. Търсенето придобива основно значение, но след няколко провала се достига до фазата на преумора. Фазата на апатия ги кара да се чувстват като в безнадеждна ситуация. Състоянието на уязвимост може да причини или виктимизиране (по този начин подпомаганите лица ще обяснят положението си като дължащо се на от външни фактори), или самообвинения. Например, когато хората загубят работата си, да се смята, че причината за това са външни фактори, докато собственият им имидж не е дълбоко засегнат, за разлика от травматичните, насилствени ситуации, които обикновено генерират чувство за вина, ниска или много ниска увереност и представа за себе си. И в двата случая участието на подпомаганото лице в оценката на собствените му нужди и в индивидуалния план за интервенция изисква преценка и отговорност за постигане на целите за социална реинтеграция/интеграция/включване.

2.3 ИНДИВИДУАЛЕН ПРОФИЛ

Интервенцията в полза на подпомаганото лице се основава на многоизмерните индивидуални резултати от оценката и се състои в прилагането на индивидуален план за интервенция, за да се постигнат целите на нормален живот и социална реинтеграция/интеграция/включване. Доста хора в уязвима/трудна ситуация търсят помощ от повече източници, но през повечето време получената подкрепа откликва на определени непосредствени нужди, без да налага тези лица да поемат активна роля за успешното им излизане от трудната ситуация, пред която са изправени.

Например много уязвими възрастни имат слаби житейски умения, така че не могат да се справят с изискванията на пазара на труда, което налага развиването на нови умения, способности и квалификации, преди да се започне търсенето на нова работа, която да осигури стабилна икономическа независимост. Друг пример са семействата в нужда, които получават помощ от много източници без каквото и да е значително подобрение на техния живот и които продължават да остават зависими от помощите дълго време, като не участват активно в решаването на собствените си проблеми.

Управлението на случай персонализира интервенцията така, че услугите, които се предоставят, да бъдат адаптирани и приспособени към индивидуалните нужди и да се стремят да осигурят безопасността на лицето дългосрочно, физически, икономически и емоционално. Подкрепеното лице е активна част от собствената му програма за подпомагане и поема отговорност за постигането на такива цели.

Индивидуалният профил е част от първоначалната и подробната оценка, в зависимост от конкретния случай, докато Мениджърът на случаи реши какви други специалисти трябва да бъдат включени в мултидисциплинарния екип за оценка.

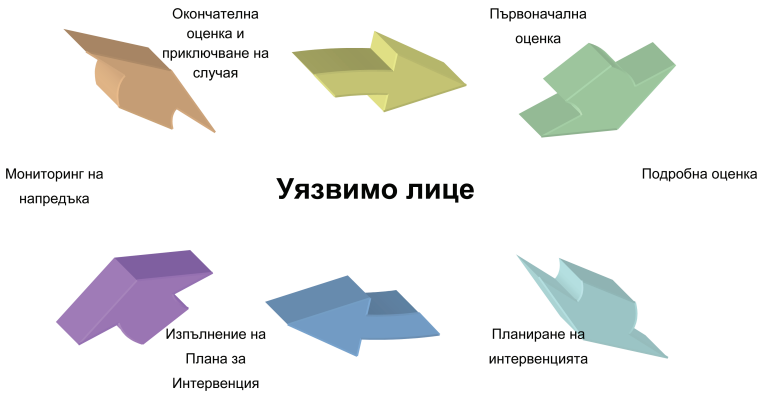
2.4. ПЛАН ЗА ИНТЕРВЕНЦИЯ

Индивидуалната интервенция, като етап в управлението на случая, е най-видимата част от процеса на подпомагане.

Крайната цел на дългосрочното подпомагане и социалното включване е да се гарантира, че уязвимото лице, като активен участник в процеса на оказване на подкрепа, има достъп до фундаменталните човешки права и до необходимите възможности и ресурси за участие в социалния и икономически живот за гарантиране на приемлив, за обществото в което живее, жизнен стандарт.

Следвайки един логичен курс, управлението на случаите на уязвимост трябва да премине през няколко етапа: оценка (първоначална и подробна), планиране на индивидуалната интервен-

ция, споделяне на отговорностите, определени в плана за интервенция, изпълнение на план за интервенция, мониторинг на напредъка/изпълнението на услугата, окончателна оценка, приключване на случая и мониторинг след интервенцията.



Следвайки горната логическа диаграма, двата етапа на оценката, описани по-горе, представляват основата, върху която се гради интервенцията, както следва:

ПЛАНИРАНЕ НА МУЛТИДИСЦИПЛИНАРНАТА ИНТЕРВЕНЦИЯ

Планирането на интервенцията е мостът между оценката и оказването на услуги за подкрепа. Планирането трябва да се състои от най-малко два етапа:

1. Определяне на интервенцията в критичната ситуация

Идентифицирането на приоритетите се основава на наличните индивидуални и обществени ресурси, които могат да бъдат използвани в процеса на подпомагане и на взаимовръзката между потребностите на лицето и тези ресурси, както и между предлаганите услуги от Мениджъра на случаи и услугите за подпомагане, предлагани от мрежата за услуги на национално ниво за различни категории уязвими лица.

2. Разработване на индивидуалния план за интервенция

Планът за обслужване се основава на резултатите от многоизмерната оценка и се състои в превръщането на потребностите на подпомогнатия човек в интервенционни цели за постигане на нормален живот и социална реинтеграция.
Планът трябва да включва всички цели, чрез които могат да се постигнат такива резултати. Целите трябва да се отнасят към всички идентифицирани рискови фактори и да отговорят на нуждите на подпомаганото лице.
Основната структура на плана за интервенция е както следва:

- Формулиране на целта на интервенцията;
- Формулиране на интервенционните цели, дейности и средства, които да бъдат приложени;
- Описание на услугите, до които трябва да се получи достъп;
- Изготвяне на график на дейностите и очакваните времеви интервали за постигане на целите на плана;
- Поставяне на индикатори за изпълнение, които да се използват при оценката на напредъка на осъществяването на плана за интервенция.

Планът за предоставяне на услуги се съставя с помощта на подпомаганото лице, като информирана реакция на неговите очаквания, възможности и краткосрочни/дългосрочни цели. Мениджърът на случаи, заедно с останалите експерти в екипа за интервенция, отговаря за включването на подпомаганото лице в:

- определяне на областите на интервенция;
- поставянето на специфични цели на плана за предоставяне на услуги;
- установяване на видовете услуги и специфичните интервенции;
- поемане на отговорности и поставяне на крайни срокове за изпълнение на плана;

На този етап, Мениджърът на случаи има минимум следните отговорности: да посредничи и да насърчава установяването на приоритетите чрез прякото участие на подпомаганото лице, семейството му и експертния екип; да определи ясно ролите и отговорностите на всички участници в изпълнението на плана за предоставяне на услуги: подпомагано лице, специалисти, институции, организации, общности, т.н.

3. Определяне на отговорности, дефинирани в плана за интервенция на всеки експерт/ специалист, участващ в случая

Мултидисциплинарният екип за оценка или интервенция трябва да включва няколко категории експерти/специалисти:

Мениджърът на случаи може да определи и други категории специалисти, които могат да добавят стойност към извършването на оценката и интервенцията, като например консултанти по образование, свещеници и т.н.

4. Изпълнение на плана за предоставяне на услуги/подкрепа на уязвими лица

Кейс мениджърът носи основната отговорност за изпълнение на плана за предоставяне на услуги. За тази цел той трябва да:

- избере тези доставчици, които отговарят напълно на стандартите и очакванията от предоставяните услуги;
- се убеди, че подпомаганото лице разбира ролята на тези услуги;
- опише услугите, които ще бъдат предоставени на подпомаганото лице;
- определи, заедно с подпомаганото лице, графика за изпълнение на плана за предоставяне на услуги;
- осигури достъпа на подпомаганото лице до планираните услуги, като установи комуникация между доставчиците на услуги;
- координира изпълнението на плана за интервенция;
- защитава правата на подпомаганото лице.

5. Мониторинг на изпълнението на плана за напредък/предоставяне на услуги

- представлява процес на събиране на данни за начина на изпълнение на услугите от плана за интервенция, с цел отчитане на напредъка по отношение на постигането на целите;
- регистрира непрекъснато всичко, което се случва по време на изпълнението на плана за предоставяне на услуги. В зависимост от въздействието на интервенцията върху живота на подпомаганото лице, Мениджърът на случаи, подпомаганото лице и екипът от специалисти съвместно решават дали действията по плана за предоставяне на услуги трябва да се продължат, променят или прекратят.

6. Окончателна оценка и приключване на случая

Окончателната оценка означава окончателно измерване на резултатите от интервенцията и сравняването им с целите в индивидуалния план за интервенция.

Случаят се счита за приключен когато:

- целите на плана за интервенция/предоставяне на услуги са постигнати;
- факторите за риск/уязвимост са намалени значително или нямат ефект, докато подпомаганото лице е в състояние да води нормален социален живот без помощта на социалните услуги;
- подпомаганото лице отказва да получава повече подкрепа.

Приключването на професионалните взаимоотношения трябва да бъде обсъдено с подпомаганото лице още в началото на интервенцията и трябва бъде подготвяно по време на цялото изпълнение на плана за предоставяне на услуги. Мениджърът на случаи трябва да се увери, че подпомаганото лице разбира условията за прекратяване на професионалните взаимоотношения, като това не означава, че лицето няма да има достъп до информация и услуги, ако е необходимо.

7. Мониторинг след интервенцията

Това е последният етап в управлението на случая, когато след консултации със специалистите в екипа за изпълнение на плана за предоставяне на услуги, Мениджърът на случаи разработва плана за мониторинг на ситуацията на подпомаганото лице след интервенцията.

Основни цели и функции на Управлението на случай

Координирана оценка на потребностите на лицето, индивидуалните му ресурси и наличните средства на обществото, в което то живее	Ефективна мобилизация на специфичните доставчици на услуги и ресурсите на уязвимото лице	Свързване на уязвимите лица с мрежата за предоставяне на социални услуги, с ресурси и възможности за пълноценен живот	Развиване на капацитета на уязвимите лица за справянето им с острите им затруднения и за социалната им интеграция по най-добрия начин	Планиране на услуги и интервенции за уязвимото лице, под формата на индивидуален план за предоставяне на услуги

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СЛУЧАЙ (КАЗУС) - може да бъде много практично при работа в малки групи, които се конкурират за намиране на решения. Това описание се отнася за устно, писмено представяне и/или видеоклип на събитие или серия от свързани събития. Чрез този метод може да бъде разрешен проблем, той пресъздава цялостна картина на случая и участниците могат да са запознаят с процеса на разрешаването му.

ГРУПОВА РАБОТА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СЛУЧАЙ (КАЗУС)

В малки групи от по 3 до 4 участници в рамките на 20 минути, прочитане на описанието на случая, обмяна на идеи и отбелязване на 4 отговора на големи листи хартия. След това всяка група трябва да представи своите резултати и да ги закачи върху флипчарт. Обмислете заедно най-доброто решение

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СЛУЧАЙ (КАЗУС)
СИТУАЦИЯ НА УЯЗВИМОСТ:

Р. е 31-годишен мъж, който през ноември 2014 г. е бил убеден от клиент на автомивката, където работи, че може да отиде да работи подобна работа в Англия, но за по-висока заплата. След обсъждане с майка си, Р. приема предложението и пътува сам до Великобритания. На местоназначението, мъжът е посрещнат от непознат румънец, който го придружава до новото работно място. Р. бива настанен в нехигиенична стая над автомивка. Той работи два месеца без трудов договор и без да получава заплата. Когато започва да се оплаква от условията на работа и живот, Р. е вербално и физически малтретиран. Той решава да избяга от мястото, където е експлоатиран и подава жалба в полицията. Р. е бил настанен в център за подкрепа на мигранти за две нощи, след което е репатриран. Насочен е от румънската полиция към неправителствена организация, която предоставя услуги на жертви на трафик.

ОЦЕНКА:

31 годишен, Р. през по-голямата част от детството си израства в заведения за приемна грижа. Той вече не поддържа връзка с биологичния си баща, но от няколко години живее заедно с майка си, нейния съпруг и двама от доведените си братя. Има няколко доведени братя, всички възрастни, повечето от които имат криминални досиета за кражби и кражби с взлом. Самият той също има криминално досие за измами.

Жилищни условия: 6 души живеят в студио с една стая, кухня и баня, в град в южната част на Румъния. Къщата е скромно обзаведена и оборудвана, но поради висока влажност стените са мокри и боята е напукана. Стените са мухлясали, особено около прозорците, поради лоша изолация.

Връзка с членовете на семейството: Р. оценява отношенията с майка си, втория си баща и братя, които живеят в къщата като любящи и подкрепящи. Той споменава също и по-далечни роднини (леля и братовчед), които го подкрепят.

Семеен доход: Р. оценява икономическия статус на семейството като беден а генерираните доходи се получават нередовно и варират в размер.

Срок на обучение: Р. е завършил 12-годишно обучение и е преминал професионално обучение като ключар. Той обаче няма трудов опит релевантен на образованието му. Преди това е работил в строителството (в Румъния), в горската промишленост в чужбина и в автомивка.

Психологическа оценка: Личностни/поведенчески проблеми, дължащи се на ранна травма на привързаността (ранно отделяне от родителите и насочване към приемна грижа); Средства за оценка:

- Установяване на симптомите на пост-травматичен стрес;
- Систематично наблюдение.

Описание на проблемите (проявления - физически реакции, емоционални реакции, нагласи и лични убеждения):

- История на асоциални прояви, тенденции за съпротива (участие в престъпления - измами)
- Епизод на самопредизвикано нараняване (чрез порязвания в горната част на ръката), докато е в страната на пребиваване, с цел притискане на другите да получи определени облаги
- Тенденция да се преструва, социална привлекателност
- Подозрителност към намеренията на другите, свръхактивност
- Преживял епизоди на насилие (последно преди завръщането му - удар в гърлото)

Здравословно състояние: Р. се възстановява от прободна рана, причинена преди за се завърне в Румъния. Той не е регистриран при личен лекар и няма медицинска застраховка.

Правен статут и взаимоотношения със съдебната власт: Неговият случай на трафик с цел трудова експлоатация се разследва във Великобритания.

ВЪПРОСИ:

1. Какви услуги за подкрепа могат да бъдат включени в индивидуалния план за реинтеграция на Р.?
2. Как бенефициентът участва в разработването и изпълнението на плана за реинтеграция?
3. Какъв тип персонал извършва подкрепата?
4. Какви са доставчиците на услуги за подкрепа и сигурност?

По-надолу можете да разгледате предложената интервенция стъпка по стъпка
Индивидуален план за реинтеграция – едногодишна програма за подкрепа
1. Помощ за настаняване и жилище: Изолация и ремонт на жилището: индивидуален бюджет за закупуване на подходящи мебели за подобряване на жилищното състояние, строителни материали за ремонт (за стени и прозорци);
2. Материална помощ: Индивидуален бюджет за покриване на разходите за храна, облекло и обувки (за 6 месеца) и консултации за управление на индивидуалния бюджет;
3. Медицинска помощ: Плащане на медицински осигуровки и регистриране при личен лекар;
4. Психологическа помощ: Индивидуални консултации и индивидуална психотерапия фокусирана върху управлението на гнева;
5. Социално подпомагане: посредничество при взаимодействието на жертвата и неговото семейство с други държавни институции; овластяване на жертвата за придобиването на социални права; Достъп до държавна социална помощ;
6. Образователна помощ - неформално обучение по отношение на грижи за здравето и компютърни умения;
7. Настаняване на работа: Консултиране, подкрепа и информиране от местната агенция по труда; развиване на умения за търсене и запазване на работата, посредничество за намиране на работа;
8. Правна помощ: Консултиране по отношение на правата на жертвите/свидетелите при криминалните процедури; Посредничество на отношенията с властите в страната на пребиваване;

9. Наблюдение на бенефициента за срок от 6 месеца, след приключване на програмата за подкрепа.Участие на бенефициента в управлението на случая:
Планът за реинтеграция е разработен заедно с бенефициента в съответствие с неговите лични и семейни нужди и адаптиран към различните етапи на подпомагане от програмата за дългосрочна подкрепа. Включването на жертвата в мониторинга се състои в активното му участие при договаряне на собствените му цели, в изразяването на личните му потребности и в ангажирането му с действия по тях. Наблюдението, стъпка по стъпка се осъществява чрез срещи в центъра за консултации и подпомагане/консултиране по телефона.

Мултидисциплинарният екип, участващ в изпълнението на програмата за подпомагане:
- Мениджърът на случаи, който координира целия екип от специалисти, участващи в процеса и наблюдава случай;
- Психолог, отговорен за интервенциите на ниво индивид и ниво семейство;
- Социални работници, отговорни за жилищната, социалната, образователната, медицинската и материалната подкрепа;
- Консултант по професионално ориентиране, отговорен за трудовата интеграция;
- Правен съветник/адвокат, отговорен за оказването на правна помощ.

Ангажираните доставчици на услуги са от:
НПО; местна служба за социално подпомагане, местна агенция по труда, семеен/личен лекар

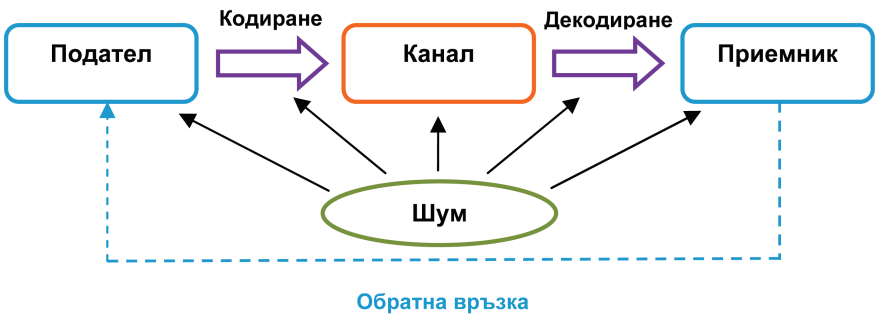
тема 3 Процесът на консултиране и ориентиране

Тъй като консултирането представлява разговор или диалог между консултанта и клиента, консултантът има нужда от много добри комуникативни умения, за да улесни промяната. Важно е консултантът да разбира сложността на механизма на комуникация и техниките, които са най-подходящи.
Комуникационните умения трябва да бъдат интегрирани по естествен начин в процеса на консултиране. Опитните консултанти внимават и слушат непрекъснато, като използват смесица от емпатия и сондажи, за да помогнат на клиента да се справи с проблемите си. Кои комуникационни умения ще бъдат използвани и как ще се използват, зависи от клиента, от неговите нужди и от проблемната ситуация.

3.1 ПОНЯТИЕ ЗА КОМУНИКАЦИЯ

Комуникацията представлява процес на взаимодействие между индивиди и групи, връзка, осъществявана чрез думи, изображения, жестове, символи или знаци. Чрез нея хората споделят знания, опит, интереси, нагласи, чувства, мнения и идеи.
Комуникацията се определя от повечето специалисти като процес, чрез който подател изпраща информация на приемника чрез канал с цел да произведе определени ефекти върху приемника.

Основното в комуникацията е кибернетичният модел на Шенън (1949), който илюстрира комуникацията като сложен процес, съдържащ четири основни компонента:



Модел на комуникацията на Шенън-Уийвър

- **Подател (източник),** който инициира процеса на комуникация като установява първоначалното изпращане на информацията. Подателят трансформира (кодира) съобщението в специфични сигнали, за да могат да бъдат прехвърлени.
- **Каналът** представлява носителя (средството, основата), използван за пренасяне и разпространение на информацията. При комуникация „лице в лице" между две или повече лица се активират звуковите, слуховите и зрителните канали.
- **Информацията** представлява съобщението, новината, идеята, емоцията, чувството, предавано от подателя чрез канала, което трябва да бъде получено от приемника.
- **Приемникът** получава, декодира и интерпретира съобщението. Декодирането е силно повлияно от интерпретацията.

Приемникът затваря цикъла на комуникационния процес (изпраща обратна връзка), чрез предаване на резултата от процеса на интерпретация, като по този начин става подател.

Така наречените седем „С" на комуникацията, които допринасят за преодоляване на бариерите са: – яснота (clarity), достоверност (credibility), контекст (context), съдържание (content), последователност (continuity), способност (capability), канали (channels), (вж. S.M. Cutlip and A. H. Center, 1952).

3.2.ПРИНЦИПИ НА КОМУНИКАЦИЯТА, ВИДОВЕ КОМУНИКАЦИЯ (ВЕРБАЛНА И НЕВЕРБАЛНА И Т.Н.)

Едни от най-новите принципи на комуникацията са формулирани от представители на училището в Пало Алто (вж. Watzlawick, Janet Beavin, Дон Джаксън, 1967), наречени Аксиоми на комуникацията:

АКСИОМА 1 Комуникацията е неизбежна (човек не може да не комуникира, всяко човешко поведение има стойност на послание).

АКСИОМА 2 Комуникацията се осъществява на две нива: информационна и взаимосвързана (всяка комуникация отразява съдържание и взаимоотношения, тъй като тя не се ограничава до предаване на информация, но и предизвиква съответстващо поведение).

АКСИОМА 3 Комуникацията е непрекъснат процес (партньорите взаимодействат постоянно, като алтернативно, те са и стимул и реакция).

АКСИОМА 4 Комуникацията е или аналогова или цифрова (вербална или невербална).

АКСИОМА 5 Всеки комуникационен процес може да е симетричен или допълващ се, при положение, че се основава на равенство или различие.

АКСИОМА 6 Комуникацията е невъзвратима (оказва ефект върху приемника).

АКСИОМА 7 Комуникацията предполага процеси на настройка и приспособяване (посланието придобива смисъл само съобразно житейския и езиковия опит на всеки от нас).

КЛАСИФИКАЦИЯ

Анализът на комуникацията може да се разглежда въз основа на три основни точки:

а) по отношение на организацията:
- вертикална комуникация
- хоризонтална комуникация

б) по отношение на използвания код:
- вербална комуникация
- параезик
- невербална комуникация
- мета комуникация

ВЕРБАЛНАТА КОМУНИКАЦИЯ използва езика като форма на изразяване, тя е най-сложната система от значения (граматика), необходима за развитието на човешкия интелект, за развитието на ученето и логическото мислене, за разбирането на последиците, отношенията, изразявани чрез понятия, разсъждения, изводи.

НЕВЕРБАЛНАТА КОМУНИКАЦИЯ се материализира в жестовете, положението на тялото, мимиките, отношенията и т.н.

ПАРАВЕРБАЛНАТА КОМУНИКАЦИЯ (паралингвистична) се изразява в неартикулираните звуци, интонация, акцент, тон, интонация, тембър на гласа, тоналност и т.н.

МЕТА КОМУНИКАЦИЯТА представлява най-високото ниво на комуникация; тя се отнася до възприемания смисъл на посланието, т.е. това, което се разбира отвъд думите.

Как комуникираме?
Правилото на д-р Албърт Мерабиън „7-38-55%"

Според Мерабиън (1971), трите елемента отчитат в различна степен симпатията ни към човек, който отправя послание, по отношение на чувствата си: думите съставят 7%, тонът на гласа съставя 38%, а езикът на тялото съставя 55% от тази симпатия.

За ефективна и смислена комуникация на емоции, тези три части на посланието трябва да се подкрепят взаимно - те трябва да бъдат „съответстващи си". В случай на несъответствие получателят на съобщението може да бъде раздразнен от две послания, идващи от два различни канала, даващи знаци в две различни посоки.

Има няколко ограничения в този мит на Мерабиън, в зависимост от конкретния контекст на комуникацията. Това правило се отнася главно до ситуация, при която ние формираме отношение (харесване или нехаресване) към някого. Думите все пак могат да бъдат най-важната част от посланието.

Следователно, в ситуация на комуникация, трябва да има определена кореспонденция между езика на тялото и изречените думи.

Серия от трудове в социалната психология разкрива, че 90% от това, което мислим за човек, се създава през първите 50 секунди от срещата; първите впечатления много трудно се променят.

ГРУПОВА РАБОТА
УПРАЖНЕНИЕ ЗА КОМУНИКАЦИЯ
Упражнете в малки групи от по 3 до 4 участници в рамките на 10 минути различни примери/ситуации на вербална, невербална, паравербална и мета комуникация

3.3 ТЕХНИКИ ЗА КОМУНИКАЦИЯ

Техниките на консултанта са: активно слушане, наблюдение на клиента, фокусиране, конфронтация, предоставяне на информация.

1. Активно слушане – представлява механизъм, чрез който клиентът получава внимание, необходимо както за осъзнаване на проблема, така и за подобряване на неговата самооценка. Активното слушане предлага на клиента шанс да освободи емоции, създава условия за разрешаване на проблема от само себе си.

Отразяването на чувствата е ключова способност в консултирането, тъй като помага на клиентите да изразят това, което чувстват и да се изправят пред проблема и емоциите, вместо да ги избягват. Емоционално валидиране означава разпознаване на чувствата и тяхната същност преди предприемане на интервенция.

Парафразирането означава излагане по различен начин на казаното от клиента, ако искаме да сме сигурни, че съобщеното на клиента е правилно разбрано.

Обобщаването се състои от съкращаване на предоставената от клиента информация. Въпросите ни помагат да проверим дали сме приели съобщението правилно и да уверим клиента, че това, което ни казва, ни интересува.

2. Наблюдението е способността да събираме информация, която е от значение, да установим несъвпаденията, чрез анализ на вербалното и невербално поведение на клиента.

3. Конфронтацията се състои в идентифицирането и осъзнаването на несъответствията, в подпомагане на клиентите да намерят решения на проблема, пред който са изправени. Съпротивата, дължаща се на убеждения и вярвания им пречи да разберат проблемите си. Важно е да се избягва осъждането на клиентите, техните вярвания и убеждения.

4. Фокусирането предполага насочването на разговора с клиента към аспектите, които считаме за уместни за процеса на консултиране.

5. Предоставянето на информация е способността да използваме това, което клиентът ни казва, за да му покажем, че е бил разбран, да разпознаваме ресурси, силни точки, да очертаваме важните страни на дадена дейност. Съобразно верността на информацията, получена от клиента, консултантът трябва да отправя точни послания, които да му помогнат да намери решение на проблема.

ОТНОШЕНИЕТО НА КОНСУЛТАНТА:

Безусловно приемане означава, че приемаме индивида като човешко същество, а не личните му убеждения или поведение, т.е че приемаме клиента, а не неговото поведение. Чрез безусловното приемане предлагаме модел на взаимоотношения с клиентите, чрез който да се научат да приемат себе си, такива каквито са, "с добри елементи и лоши елементи".

Емпатията е способността да се „поставиш в обувките на някой друг", да се поставим на мястото на друго лице и да разберем начина, по който другите мислят, чувстват и се държат.

Сътрудничеството предполага насърчаване и насочване на клиента за намиране на решения на идентифицираните проблеми.

НЯКОИ СЪВЕТИ КЪМ КОНСУЛТАНТИТЕ

Присъствието се отнася до начините, по кои-

то консултантите могат да бъдат „със" своите клиенти, както физически, така и психически. Ефективното присъствие говори на клиентите, че сте с тях и че те могат да споделят своя свят с вас. То също ви дава възможност да слушате внимателно какво казват вашите клиенти. Акронимът **SOLER** може да се използва, за да ви помогне да покажете своите вътрешни нагласи и ценности на уважение и искреност към клиента.

S (Squarely): Заставайте **лице в лице** с клиента. Заемете поза на тялото, която показва ангажираност към клиента. (При някои клиенти заставането под ъгъл може и да е за предпочитане - стига да обръщате внимание на клиента.) Бюрото между вас и клиента ви може например да създаде психологическа бариера между вас.

O (Open): **Отворена** позиция. Задайте си въпроса до каква степен вашата поза комуникира откритост и достъпност към клиента Кръстосаните крака и ръце може да бъдат интерпретирани като слаба ангажираност към клиента или дори недостъпност или отдаленост, докато откритата поза може да бъде знак за клиента, че сте открити към него и към това, което той има да каже.

L (Lean): **Накланяйте** се към клиента (когато е подходящо), за да покажете своята ангажираност и интерес. Накланянето назад може да предаде противоположно послание на клиента.

E (Eye): **Зрителният** контакт с клиента предава посланието, че се интересувате от това, което той има да каже. Ако се усетите, че често гледате настрани, запитайте се защо не сте склонни да се ангажирате с този човек или защо се чувствате толкова неудобно в присъствието му. Имайте предвид факта, че директният контакт с очи не се счита за приемлив във всички култури.

R (Relaxed): Опитайте се да се държите **отпуснато** или естествено с клиента. Недейте да нервничите и не се занимавайте с разсейващи мимики. Клиентът може да започне да се чуди какво в него ви кара да сте толкова нервни! Да бъдеш спокоен означава, че се чувстваш комфортно с това, че използваш тялото си като средство за личен контакт и изразяване и за успокояване на клиента.

Ефективното присъствие поставя консултантите в позиция да изслушват внимателно това, което клиентите казват или не казват.

3.4 КОМУНИКАЦИОННИ БАРИЕРИ

Информацията, предавана чрез процеса на комуникация, може да бъде блокирана или нарушена от редица фактори, които се намесват между желаното и възприетото значение, причинено от някой от комуникационните компоненти (подател, съобщение, канал, приемник) или от взаимодействието им.

Комуникационни бариери могат да бъдат различни възгледи, прибързани заключения, стереотипи, липса на знание, липса на интерес, трудности в изразяването, емоциите и личността.

Комуникационните бариери попадат в пет категории:

- **Семантични бариери**: когато подателят и приемникът не придават едно и също значение на изпратените сигнали.
- **Физически бариери**: смущения, съществуващи в атмосферата и блокиращи комуникацията: шум, осветление, материали, температура, физическо разстояние и т.н.
- **Психологически бариери**: това са тези смущения които са зараждат от характеристиките на индивида, възприятието, ценностите, от лоши навици на слушане или наблюдение (психически шум, слухови или зрителни проблеми, недостатъци в произношението и т.н.).
- **Бариери за реалното възприятие**: те остават при приемника и означават, че той/тя прихваща само това, които желае или харесва.
- **Административни бариери**: всяка голяма и сложна структура може чрез своята конфигурация да доведе до изкривяване на съобщенията и каналите (вериги, мрежи и т.н.)

Последици от комуникационните бариери:

- конфликт;
- понижаване на самооценката на събеседника;
- поява на тежки чувства, свързани със затруднения;
- възприемане на отбранително, сдържано/агресивно поведение
- възпрепятстване на индивидуалните способности за разрешаване, намаляване на ангажираността. (вж. Lutgen-Sandvik, 2010)

3.5 ВЪЗДЕЙСТВИЕ НА ИНФОРМАЦИОННИТЕ ТЕХНОЛОГИИ (ИТ) В КОМУНИКАЦИЯТА

Интернет, наричан още „информационна магистрала", се превърна в социално явление, все по-достъпно и по-достъпно, предлагащо широк спектър от възможности и варианти (уеб страници, електронна поща, социални мрежи, Facebook, LinkedIn, Twitter, Skype чатове, бази данни, приложения и т.н.)

Така наречените „навици на 21-ви век", като комуникацията, разрешаването на проблеми и аргументирането, както и много други, които

касаят **използването на информационни и комуникационни технологии,** управлението на времето, управлението на информационни и на човешки и материални ресурси, изграждат твърдото ядро на портфолиото на всяко лице, което навлиза на пазара на труда.

За да се гарантира, че информацията, предоставена на млади хора или възрастни, е полезна и има пълно въздействие върху развитието на тяхната кариера, тя трябва да бъде актуална, точна, безпристрастна/неутрална, сигурна, достъпна, надеждна, последователна и предварително класифицирана по определени критерии. За да има максимално въздействие, методът за "доставка" на информацията трябва да бъде адаптиран към доминиращата форма на приемане.

Информационни и комуникационни технологии (ИКТ) в консултирането и ориентирането

Използването на ИКТ лежи в основата и на развитието и разнообразяването на услугите по консултиране и ориентиране.

В следствие на това се създават възможности за предлагане на информационни и консултантски услуги за „самообслужване" на възрастни, особено за такива категории хора, които имат по-високо ниво на образование и знаят как ефективно да използват интернет (електронно ориентиране).

Като се имат предвид динамичните нужди на потребителите, специалистите създават и постоянно актуализират тематични уеб сайтове – за работни места, предложения за образование и обучение, инструменти за самооценка, въпросници за професионални интереси, профили и професионални стандарти и др.

Чрез използването на компютър или електронно устройство (мобилен телефон), хората могат да си осигурят взаимодействие със специалист по ориентиране чрез електронна поща, уеб чат, текстово съобщение или в социалните мрежи (например Facebook), или да участват в различни интерактивни дейности, форуми или дискусионни групи.

Въпреки това, някои хора в неравностойно положение, които са с по-ниска степен на образование или с недостатъчни (дигитални) умения, без възможности и без знания за използването на съвременни информационни инструменти, трудно ще се възползват от този вид (дигитална) подкрепа. За тях директният и личен контакт с консултант, може да представлява по-добра отправна точка за помощ и подкрепа, също и по отношение на достъпа до информация.

Тема 4 Работни инструменти – Консултиране, Методи за изследване

4.1 МЕТОДИ ЗА ПРОУЧВАНЕ: АНАМНЕЗА / НАБЛЮДЕНИЕ / ИНТЕРВЮ / ВЪПРОСНИК И ДР.

Кариерното консултиране и ориентиране се фокусира върху индивидуалните черти на клиента, системата за мотивация на нагласите и способностите, анатомичните и физиологичните особености на индивида. Кариерното ориентиране може да бъде:

- **Директно** (непосредствена комуникация между консултанта и клиента);
- Чрез **посредничеството** на инструменти за информиране и кариерно ориентиране.

Успехът на кариерното консултиране зависи от действителното разбиране на личността на клиента.

Оценката и самооценката на личността имат за цел да установят съвместимостта между нивото на професионално обучение, амбициите на индивида и възможностите за наемане на пазара на труда и се състоят в предоставяне на информация на лицето, което търси подкрепа (психологически профил, професионални интереси), установяване на силните страни като ключови елементи при определянето на пътя в кариерата.

Методите за изследване, които най-често се използват в кариерното консултиране, са (вж. Holban, I., 1972):

- **Анамнеза** – събиране на пряка информация за индивида, с цел получаване на биографични и/или социални данни и попълване на синоптичната таблица на клиента. Анамнезата представлява поредица от психологически биографични данни, от които извличаме произхода и условията за развитие на определени индивидуални черти (черти на характера, чувства, способности за свързване и т.н.)
- **Наблюдение** – получаване на качествени данни чрез систематично наблюдение на индивида/групата; препоръчват се неинтрузивни методи за наблюдение: аудио-визуални записи.
- **Интервю –** диалог между консултант и клиент, който цели получаването на информация за личността и поведението на клиента; това е специфична форма на обмен на информация, която включва интервюиращ и един или няколко интервюирани. Интервюто дава възможност за получаване на голямо количество информация, но включва много работа и изисква много време.
- **Въпросник** – това е писмен инструмент за изследване, състоящ се от серия от въпроси и графични изображения, логически и психоло-

гически подредени, задавани от анкетиращ или за самостоятелно попълване, като отговорите на респондентите се отбелязват писмено.
- Въпросите трябва да са подходящи за целевата група (ниво на образование, познаване на понятията, използване на средства за предаване на данни и т.н.);
- Въпросите трябва да бъдат формулирани в съответствие с метода за събиране на данни.
- Въпросите за идентификация се поставят в края;
- Въпросите трябва да бъдат логически подредени

  Времеви критерий: минало – настояще – бъдеще;

  Критерий по степен на обобщение: конкретни – абстрактни.
- **Проучване** – метод за изследване на социалните събития, който използва диалог и въпросник за събиране на информация за различни категории факти;
- **Оценяване на продуктите на дейността** – индиректен метод за събиране на данни за лицето, чрез анализ на резултатите от неговите дейности;
- **Методът на обективно оценяване -** оценка на характеристиките на индивида чрез проучване на мненията на членовете на групата, от която той е част;
- **Социометрични методи** – методи, при които се набляга върху груповата динамика;
- **Тестове** – стандартизирани инструменти за получаване на данни за индивидите.

Според критерия за обобщение, Гибсън и Мичел (1981) класифицират използваните методи за опознаване на личността на индивида като:
- **Нестандартизирани** – наблюдение, автобиография, въпросник, интервю, социометрични техники;
- **Стандартизирани** - психологически тестове.

САМООПОЗНАВАНЕ - ПСИХО-ПРОФЕСИОНАЛНА ОЦЕНКА

- съществен компонент от процеса на планиране на кариерата, който представлява, в повечето случаи, първата стъпка в този процес.
- отнася се до изследването и структурирането на личната информация и очертаване на самоусещането на индивида.

Най-важната информацията за индивида, отнасяща се до планирането на кариерата:
- интереси
- ценности
- нагласи
- индивидуалност

А. ИНТЕРЕСИ

- представляват изкристализиралите предпочитания на индивида към определени области на познание или работа;
- представляват основните мотивационни фактори за избора на собствената кариера и определят степента на удовлетвореност и изпълнение, постигнати от индивида в извършваните дейности.

Б. ЦЕННОСТИ

- представляват основните убеждения на индивида за това, което е важно в живота, в междуличностните взаимоотношения и работата.

Примери за ценности: отговорност, инициатива, свободно време, комфорт, власт, признание, приятна семейна среда, автономност, професионална компетентност, проява на творчество изразяване, престиж, статус, финансови предимства, безопасност, удовлетворяващи работни взаимоотношения и др.

В. НАГЛАСИ

- представляват потенциала на индивида за учене и работа в определена област;
- развиват се чрез учене и практика;
- лежат в основата на уменията, които, след продължителното прилагане на практика, стават навици.

Г. ИНДИВИДУАЛНОСТ

Личностните характеристики представляват типични мисли, поведение, афективност и начин на общуване, проявявани от индивида.

Психограмата представлява набор от психически черти и характеристики на индивида, както и степента им на развитие за определено време. Психограмите се създават с помощта на набор от тестове. Психо-професиограмата се получава на база на психограмата, като се изключат всички черти, които не са от значение за упражняването на определена професия. **Психо-професиограмата** представлява набор от личностни и поведенчески черти на индивида, необходими за постигане на ефективност и производителност при извършването на определена работа.

РОЛЕВА ИГРА: ИНТЕРВЮ

В малки групи, подгответе в рамките на 30 минути структурата на интервю с човек в неравностойно положение. Помислете как да подготвите отворена атмосфера за интервюто. Групова дискусия и обсъждане на следните въпроси:

- Какви са основните правила и подходи при провеждане на интервю с хора в неравностойно положение и кои са стиловете за комуникация, които трябва да бъдат възприети по време на интервюто (жестове, глас и образ)?
- Как трябва да се подходи по време на интервюто при различни категории хора в неравностойно положение: нискоквалифицирани, мигранти, продължително безработни, роми, хора с увреждания, лица, изтърпели наказание „лишаване от свобода", жертви на домашно насилие, наркомани, самотни родители, и т.н.?
- Какви са разликите между интервю лице в лице и онлайн интервю, фокусирайки се върху ключовите показатели като личностен профил, време, събиране на информация, която е от значение, подготовка на обстановката?

4.2 ВИДОВЕ ТЕСТОВЕ, ИЗПОЛЗВАНИ В ПРОЦЕСА НА КОНСУЛТИРАНЕ ЗА ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА ИНТЕРЕСИ, ЦЕННОСТИ И УМЕНИЯ, ЛИЧНОСТНИ ЧЕРТИ; НАБОР ОТ ТЕСТОВЕ И Т.Н.

Тестовете и скалите са инструменти за оценка, които могат да се използват за измерване на способностите, ценностите и личностните черти на отделните хора. Те са компоненти от процеса на оценяване. Тестът предоставя само част от картината на определен човек. Хората се различават по отношение на относителните си знания, умения, способности, компетенции, индивидуалност, интереси и ценности. От друга страна, процесът на оценяване обединява и оценява цялата информация, събрана за дадено лице или група от лица, с цел кариерно ориентиране или подбор на лица за включване в програми за обучение или развитие.

Съществува голямо разнообразие от тестове, които измерват интелигентността или нагласите, инвентаризират уменията и оценяват способността за успех в кариерата.

СКАЛА НА ПРОФЕСИОНАЛНИТЕ ИНТЕРЕСИ НА ХОЛАНД

Един от най-известните подходи за идентифициране на личностните черти, свързани с професионалните интереси, е моделът на кариерната типология и обкръжението, предложен от Холанд (1959, 1997). Този подход е разработен, за да отговори на потребностите, свързани с професионалната квалификация на лицата в средата на 20-ти век.

Шестоъгълният модел на типовете интереси според Холанд

Кариерните интереси са израз на целите на живота, ценностите, идентификациите, компетенциите и способностите на индивидите в професионалната сфера, представляващи синтез на личностни характеристики, които ориентират личния кариерен избор. Тези характеристики могат да бъдат представени чрез шест основни типа индивидуалност и работна среда: Реалистичен **Р** *(Realistic R)*; Изследователски **И** *(Investigative I);* Артистичен **А** *(Artistic A);* Социален **С** *(Social S);* Предприемчив **П** *(Enterprising E)* и Конвенционален **К** *(C Conventional)*; (вж. Holland, 1996, 1997; Holland, Fritzsche& Powell, 1994).

Хората, чиито преобладаващи характеристики са описани в реалистичния (Р) тип, имат склонност да се фокусират по-често върху видими и конкретни реализации, не са много общителни, имат добри двигателни умения и предпочитат да се справят с действителни проблеми, а не с абстрактни. Изследователският тип (И) е представен от хора, които са предимно по-интровертни и са фокусирани върху интелектуалното проучване, които се наслаждават повече на мисленето, отколкото на действията и са по-квалифицирани да боравят с абстрактни идеи и думи. Преобладаващите характеристики на артистичния тип (А) са интровертност, склонност към използване на чувства, емоции, интуиция, въображение и творчество за справянето с ежедневните ситуации. Социалният (С) тип съответства на индивиди, чиито най-важни характеристики са екстровертност, чувствителност, солидарност, добри вербални и междуличностни умения и тенденция към социално взаимодействие и ангажираност. По-ентусиазираните, импулсивни и дружелюбни индивиди, които предпочитат дейности, в които доминират, убеждават и водят другите, принадлежат към типа Предприемчив (П). Конвенционалният тип (К), обратно, включва характеристики като конформизъм и контрол, предпочитания към по-структурирани дейности, включващи спазване на заповеди и правила.

https://www.123test.com/holland-codes-career-tests/
http://personality-testing.info/tests/RIASEC/1.php
http://www.truity.com/test/holland-code-career-test

ЛИЧНОСТЕН ТЕСТ (ТИПОЛОГИЯ) НА МАЙЕРС-БРИГС (MBTI - MAYERS-BRIGGS TYPE INDICATOR)

Личностният тест на Бригс и Майерс, произхождащ от теориите на Карл Густав Юнг, представлява интроспективен въпросник за самооценка, предназначен да покаже психологическите предпочитания на хората, за това как възприемат света и как вземат решения.

Съгласно тази теория, хората могат да се характеризират като:

-Екстровертен (E - Extroverted) или Интровертен (I - Introverted);

-Сетивен (S - Sensing) или Интуитивен (N - Intuition);

-Мислещ (T - Thinking) или Чувстващ (F - Feeling);

-Разсъждаващ (J - Judging) или Възприемащ (P - Perceiving);

Всички възможни пермутации на предпочитанията в четирите противоположности по-горе дават 16 различни комбинации или *типове личности*, които отразяват кой от двата полюса във всяка от четирите противоположности доминира в човека, като по този начин дефинира 16 различни типове личности. На всеки тип личност може да бъде даден 4-буквен акроним на съответната комбинация от предпочитания.

ESTJ	ESTP	ENTJ	ENTP
ESFJ	ESFP	ENFJ	ENFP
ISTJ	ISTP	INTJ	INTP
ISFJ	ISFP	INFJ	INFP

http://www.myersbriggs.org/my-mbti-personality-type/take-the-mbti-instrument/

https://www.mbtionline.com/;

http://www.humanmetrics.com/personality/type

https://www.16personalities.com/free-personality-test

ИНДИВИДУАЛНА РАБОТА: ТЕСТ

Предлагаме индивидуално попълване на тест, например свободно достъпен онлайн тест (Холанд или Майерс-Бригс)

Съществуват различни тестове за оценка на кариерата и личностни инструменти, достъпни онлайн. Много от тях са безплатни, при други се таксува целия или определени части от теста. Важно е да имате предвид, че някои от тези тестове не са научно валидирани. Въпреки това, те са бързи и лесни за приложение и могат да ви дадат представа, поне към какъв вид работа бихте могли да се насочите.

ПРИМЕРИ ЗА ИЗПОЛЗВАНИ ПОНАСТОЯЩЕМ ТЕСТОВЕ:

Кариерна енциклопедия (CareerThesaurus) - бърз и лесен безплатен кариерен тест, чрез който получавате представа за подходящи за вас професии.

http://www.careerthesaurus.com/careertest/*taketest*

Цветови кариерен тест (Color Career Test) – Цветовият куиз (ColorQuiz) е бърз и лесен петминутен тест, който анализира личността на база на избраните цветове.

http://www.colorquiz.com/quiz.php

Цветовата система на Дюи (Dewey Color System)

Цветовата система на Дюи е кариерен тест, базиран на цветовете и може да ви даде информация за професии, които са подходящи.

http://www.deweycolorsystem.com/tests/color-career-counselor/

Тестът за определяне на темперамента на Киърси (Keirsey Temperament Sorter)

Тестът за определяне на темперамента на Кирси е още един високооценяван тест, който помага за откриването на какъв тип темперамент притежавате и показва дали сте Майстор, Пазител, Рационалист или Идеалист.

http://www.keirsey.com/sorter/instruments2.aspx

Източник на път (PathSource)

Източник на път е безплатно решение за проучване на кариерата, което помага на студенти и търсещи работа да направят по-добър избор на кариера, с безплатно мобилно приложение.

https://app.pathsource.com/users/sign_in

Сокану (Sokanu)

Сокану е безплатна платформа, която позволява на потребителите да оценяват своите интереси, тип на личността, способности, ценности в кариерата и предпочитания за работа, и социална среда, с цел намиране на съответствия, които да доведат до удовлетворяваща кариера. Сокану е 30-минутен безплатен кариерен тест, който съпоставя вашата пригодност с над 700 възможни професии.

https://www.sokanu.com/

Скалата на интересите на Стронг (Strong Interest Inventory (SII))

Скалата на интересите на Стронг е инструмент за самооценка, който специалистите по кариерно развитие използват, за да подпомагат ученици от средните и висшите училища, както и възрастни за откриването на собствените интереси. SII съдържа 291 елемента с въпроси към потребителите за техните предпочитания по отношение на професии, тематични области, дейности, отдих, хора и характеристики. Отнема между 35 и 40 минути.

Самонасочено търсене (Self-Directed Search (SDS))

Самонасочено търсене (SDS) е онлайн версия на скалата на интересите, публикувана от PAR (Psychological Assessment Resources, Inc.) достъпна срещу скромна такса. След като приключите с оценката, получавате отчет, готов за печат, съдържащ списък на професиите, които най-добре отговарят на вашите интереси.

http://www.self-directed-search.com/

Профил на интересите O*Net (O*Net Interest Profiler) е още един безплатен онлайн инструмент, който може да ви помогне да разкриете личните си интереси.
https://www.mynextmove.org/explore/ip

Ограничения на тестовете: вероятност за грешки в резултатите от тестовете
Професионално разработените тестове и процедури, които се използват като част от планираната програма за оценка, могат да подпомогнат кариерното ориентиране, обучение и развитие. Необходимо е обаче да се разбере, че при всички инструменти за оценяване съществуват допустими грешки, както при измерване на характеристиките, като например вербална способност, така и при прогнозиране на ефективността, като например успех в обучението. Това важи за всички тестове и процедури, независимо колко обективни или стандартизирани са те.

ПРИНЦИП НА ОЦЕНКАТА

Не разчитайте твърде много на нито един тест при вземането на решения. Използвайте *цялостния подход към индивида* при извършването на оценка.

Всички тези инструменти обикновено се предоставят от консултанти в специализирани фирми срещу заплащане.

Тема 5

Специфични трудности при консултирането и ориентирането, нива на успех в консултирането

СПЕЦИФИЧНИ ТРУДНОСТИ ПРИ КОНСУЛТИРАНЕТО И ОРИЕНТИРАНЕТО

Пречките в консултирането са свързани със системата (управление, материални ресурси и отрицателни нагласи у клиентите) или са изолирани. Най-важната пречка, която един консултант трябва да преодолее, е липсата на доверие от страна на клиента, че консултантът е способен да го подкрепи успешно, а оттам идва и липсата на желание за реална и ефективна комуникация.

Митове, пред които консултантите често са изправени:

- Консултантът ще ми каже какво да направя, за да разреша проблема си – Грешно!
- Ако отида при консултант, това означава, че имам психически проблеми - Грешно!
- Ако започна да посещавам консултант, ще трябва да продължа да го правя дълго време, преди да разреша проблема си - Грешно!
- Консултирането е дреболия, която сега е на мода - Грешно!
- Само слабите прибягват до консултиране - Грешно!
- Хората от селските райони нямат нужда от консултиране - Грешно!
- Консултантът ще ви съди и ще ви поучава - Грешно!
- Консултантът може да разкаже за вашия случай на хора, които познавате или на други хора - Грешно!
- Кариерното консултиране е само за тези, които искат да „се изкачат" в социалната йерархия - Грешно!
- Груповите консултации не ми помагат като личност - Грешно!
- Кариерното консултиране е нова област и консултантите не притежават достатъчен опит - Грешно!
- Моят консултант ще ми намери работа - Грешно!

ЕЛЕМЕНТИ, КОИТО ОСИГУРЯВАТ УСПЕХА НА КОНСУЛТИРАНЕТО

Като се има предвид, че клиентът може да има много и различни очаквания от процедурата по консултиране, се препоръчва консултантът да го информира за структурата на процедурата по време на първата среща.
В заключение и кратко обобщение, успехът на консултирането зависи от следните най-важни елементи:
Отворена дискусия, без отбранителна позиция - Важно е консултантът да предоставя достатъчно време на клиента, за да може той да се изрази свободно и да насърчава откритата и честна дискусия.
Емпатия - Много от прекалено колебливите хора, изпитват силни чувства, които могат да бъдат разпознати и оценени чрез емпатията (вж. Miller &Rollnick, 2002).
Роли и отговорности – Много клиенти не раз-

бират напълно ролята и отговорностите на професионалния консултант. Ето защо е необходимо тази роля да се изясни и да се обясни какво се очаква от клиента (Newman, 1994, Maher et al., 1994). Процесът на консултиране включва специфични права и задачи. Предоставянето на достатъчна информация и избягването на недоразумения може да изиграе съществена роля за изграждането на добри взаимоотношения.

Съвместни усилия – Консултантите трябва колкото се може повече да показват желанието си да изпълняват подкрепяща роля в процеса на подпомагане (вж. Bischoff & Tracey, 1995). Макар че, процесът на консултиране може да включва определени „контролни" функции, кариерното консултиране трябва да представлява най-вече процес на насърчаване и помощ. Кариерните консултанти трябва открито да изразяват своето намерение да осъзнаят ситуацията от гледната точка на клиента (без критично отношение).

Когато консултантите смятат, че могат да имат затруднения при разрешаването на даден случай, те трябва да прегледат **SWOT** анализа, направен в началото на процеса на консултиране, за открият коя от фазите, най-вероятно е била пренебрегната (за SWOT анализ, вижте модула „Кариерно ориентиране").

РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО

Учебни единици	РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО (РУ)			Препоръчителни методи за оценка
	Знания	**Умения**	**Компетентности**	
Основи на консултирането и ориентирането	**1.1-1.5. Процесът на консултиране и ориентиране: Да разбира специализираната терминология, свързана с консултирането и ориентирането**			Представяне в групова ролева игра Презентация, Оценяване (ръководено от обучаващия)
	Да разбира процеса на консултиране: принципи, методи, техники и стратегии Да разбира специфичната роля на консултанта	Да идентифицира полезната информация Добри комуникационни умения, особено междуличностната комуникация Емпатия, знания по отношение на принципите на консултирането	Да може да реагира адекватно и да отговаря на нуждите на индивида Отговорност при изпълнението на задачите, спазване на крайните срокове и сътрудничество с другите	
Механизми на интервенцията	**2.1-3.5.: План за интервенция. Управление на случай. Техники за комуникация**			Представяне в груповата работа "Разглеждане на случай" Групова работа: "Презентация - упражнение за комуникация" Оценяване Самооценка
	Да разбира специфичната роля на консултанта и начините за идентифициране на проблемите на консултираните лица Да познава техниките и методите за оценка - умения, когнитивни и мотивационни нива Да разбира ролята на работата в мрежа в процеса на интегриране на клиента Да разбира значението на комуникацията и активното слушане	Креативност: да разсъждава по нов и творчески начин; да генерира идеи, да решава проблеми, да се научи да създава иновации и възможности; да развива творчески идеи и да разпознава тяхната стойност; Добър комуникатор и слушател Да разпознава подходящите партньори в мрежата за подкрепа и възможните предизвикателства в собствената си работна среда	Способност да развива идеи/стратегии насочени към индивида Отговорност при изпълнението на задачите, спазване на крайните срокове и сътрудничество с другите Способност да приема иновациите и промяната Гъвкавост за промяна на плановете, според потребностите на клиента	
Работни инструменти	**4.1- 4.2. Методи за изследване**			Индивидуална работа "Личностни тестове" Презентация, Оценяване (ръководено от обучаващия)
	Да познава работните инструменти и методи за оценка - когнитивни и мотивационни нива Да изследва текущото състояние на уязвимия индивид и неблагоприятното състояние на клиента	Да може да преценява какви инструменти могат да се използват за вземането на правилното решение за клиента Да може да решава кои аспекти могат да се пренесат в собствената работна среда Познания за инструментите за оценка	Успешно прилагане на методи за оценка	

Нива на успех в консултирането / трудности	5. Нива на успех и трудности			Индивидуални примери Групова работа
	Да идентифицира елементите, които могат да осигурят успеха на консултирането, но също така и трудностите, които могат да го блокират	Способност за поемане на инициатива Отговорност при изпълнението на задачите, спазване крайните срокове и сътрудничество с другите Способност да се учи от грешките Мотивация	Предоставяне на кратко описание на процеса на консултиране, ролите и отговорностите в екипната работа	

УЧЕБНА ПРОГРАМА МОДУЛ „ОСНОВИ НА КОНСУЛТИРАНЕТО И ОРИЕНТИРАНЕТО”

Теми	МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ	ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ
Въведение	• Основи на консултирането и ориентирането • Проучване: Знания/Опит на участниците във връзка с темата Очаквания	• Ръководство за обучение Тема 1 • Изпълнение на групови ролеви игри “Консултиране” и “Шестте мислещи шапки”	15 мин. 15 мин.
1. Теоретична информация 1.1-1.5 Процесът на консултиране и ориентиране Профил на консултанта	• Специфични термини и дефиниции • Лекция за специфичната терминология, обща информация по отношение на процеса на консултиране • Групова работа “Класификация на консултирането”, описана в Ръководството за обучение	• Ръководство за обучение по Тема 1 или презентация, ако е приложимо • Описание на груповата работа, съгласно Тема 1	15 мин. 20 мин.
2.1-2.4 Механизми на интервенцията План за интервенция. Разглеждане на случай	• Въведение в задачата за групова работа, описана в Ръководството • Изпълнение на групова работа “Разглеждане на случай” • Обмяна на опит: Въпроси към участниците за примери от тяхната ежедневна работа • Възможна класификация • Оценяване • Самооценка	• Ръководство за обучение и презентация, ако е приложимо • “Разглеждане на случай“ от Тема 2 • Допълнителна информация, представена от обучаващия ако е необходимо	15 мин. Около 60 мин. (в зависимост от големината на групата) 20 мин. 10 мин.
3.Техники за комуникация	• Презентация на понятието и принципите на комуникацията • Запознаване с различните форми на комуникация в групова работа • Дискусия с участниците – какво те считат, че е от значение при комуникацията	• Ръководство за обучение • Групова работа описана в тема 3 • Флипчарт или бележки на участниците	15 мин. 20 мин. 15 мин.
4.1- 4.2 Работни инструменти Понятия за работните инструменти и методи на оценка	• Преценка на инструментите, които могат да бъдат използвани, за да се достигне до най-доброто решение за клиента • Индивидуална работа -“Личностни тестове” • Оценяване (ръководено от обучаващия)	• Ръководство за обучение Тема 4 • Индивидуални тестове • Ролева игра “Интервю”	15 мин. 20 мин. 40 мин. 15 мин.

Теми	МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ	ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ
5. Нива на успех в консултирането Пречки	• Презентация на елементите, които са от значение за нивото на успех: четирите принципа • SWOT анализ • Индивидуална обратна връзка • Митове, пред които консултантите често са изправени • Оценяване (ръководено от обучаващия) • Съществуващи предизвикателства представени в Ръководството, дискусия (също и възможни решения) с участниците	• Ръководство за обучение Тема 5 • Индивидуален SWOT анализ	15 мин. 30 мин. 5 мин. 20 мин. 10 мин. 15-20 мин.
Обратна връзка за Модула			20 мин.

ИЗПОЛЗВАНИ МАТЕРИАЛИ

1. ELGPN - European Lifelong Guidance Policy Network - Glossary, University of Jyväskylä, Finland, 2008;
2. AsociatiaStea, Managementul de caz in asistentagrupurilorvulnerabile, 2015 , http://www.asociatiasteasm.ro/uploads/company/documents/150_Metodologie-management-de-caz.pdf;
3. Jossey-Bass. Weil, M., &Karls, J., Case management in human service practice: A systematic approach to mobilizing resources for clients, 1985;
4. Barker, The social work dictionary 2003, http://www.worldcat.org/title/social-work-dictionary/oclc/52341511
5. Ordin 286/2006 pentruaprobareanormelormetodologieprivindintocmireaplanului de serviciisi a normelormetodologieprivindintocmireaplanuluiindividualizat de protectie.
6. Ordin 288/2006 pentruaprobareaStandardelorminimeobligatoriiprivindmanagementul de cazîndomeniulprotecţieidrepturilorcopilului
7. Cojocaru S., Metodeapreciative in asistentasociala. Ancheta, supervizareasimanagementul de caz, EdituraPolirom, Iasi, 2005;
8. www. asistentasociala.ro;
9. Grupul de lucrupentruinformaresiconsiliereprivindcarieraConsiliereaprivindcariera-suport de curs, Bucuresti, 2000;
10. http://www.mpt.upt.ro/doc/curs/gp/Communication_skills.pdf;
11. http://itee.elth.pub.ro/~mm/tcp/exemple/Bibliografie/Tehnici-de-comunicare%20-%20MANUAL.pdf;
12. http://www.aipc.net.au/articles/principles-and-techniques-of-motivational-interviewing/;
13. Journal of Counselling Psychology, 2010, Vol. 57, No. 1, 11–22, article Margaret M. Nauta - Illinois State University - "The Development, Evolution, and Status of Holland's Theory of Vocational Personalities: Reflections and Future Directions for Counselling Psychology" (www.counselling.org/docs/david-kaplan's-files/nauta.pdf);
14. Dimitru-Tiron, Elena, Consiliereeducationala, 2005, StiinteleEducatiei, Universitaria, 2005, (https://www.scribd.com/doc/301757569/cos-Tiron);
15. REGEP G – Curs Tehnici de consiliere, Universitatea "Andrei Şaguna", Constanţa2007-2008 (https://www.scribd.com/doc/17719265/Tehnici-de-Consiliere);
16. *Jigău M. – Consilieresiorientare - GHID , Bucuresti, 2000 (* www.ise.ro/wp-content/uploads/2000/08/Ghid-Consiliere-si-Orientare.pdf);
17. A Guide to Good Practices for Workforce Investment Professionals – US Department of Labor, Employment and Training Administration - 2006 https://www.onetcenter.org/dl_files/proTestAsse.pdf
18. The Role of Assessment in Counseling - M01_BALK7515_01_SE_C01 – 2012 https://catalogue.pearsoned.ca/assets/hip/us/hip_us_pearsonhighered/samplechapter/0137017510.pdf
19. https://www.thebalance.com
20. CEDEFOP. Quesavons-nous? Mesurer les connaissances, les qualifications et les competences sur le marche de l'emploi. In: Formation professionnelle, nr. 12, 1997.
21. What is a "Disadvantaged Group?" By Steven E. Mayer, Ph.D. Effective Communities Project2003, http://www.effectivecommunities.com/pdfs/ECP_DisadvantagedGroup.pdf
22. *Hackney*, *H.*, & *Cormier*, *S.* (*2005*). The professional counselor: A process guide to helping,
23. http://www.counsellingconnection.com./ Australian Institute of Professional Counsellors
24. Counselling Micro Skills https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xOJwNj4c_REJ:https://www.aipc.net.au/student_bonuses/Counselling%2520Micro%2520Skills.pdf+&cd=6&hl=ro&ct=clnk&gl=ro&client=firefox-b-ab

РАЗРАБОТЕН ОТ ТЕРИТОРИАЛНА ОРГАНИЗАЦИЯ НА НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИТЕ СПЕЦИАЛИСТИ - РУСЕ

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Динамичните промени на пазара на труда в резултат на глобалните миграционни процеси, социално-икономическото и технологично развитие в обществото, както и различните проявления на финансова и икономическа нестабилност налагат и прилагането на гъвкав и адекватен подход към клиента в работата на специалистите по кариерно ориентиране. Модулът *„Кариерно ориентиране"* съдържа четири главни теми, фокусирани към разширяване на познанията на кариерните консултанти, които искат да предоставят качествени услуги на хора от рискови групи на пазара на труда. Обучителните материали включват основни познавателни ресурси по отношение на: информация за пазара на труда и изготвяне на анализ на местния пазар на труда; оценка на компетентностите за целите на кариерното ориентиране; ориентиран към клиента подход за мотивация за активно поведение на пазара на труда и подкрепа при изготвянето на план за действие; полезни съвети за ориентиране на клиента в процеса на търсене на работа. Представените различни образци, примери, инструменти и упражнения, позволяват съдържанието да се използва като Ръководство за самоподготовка на консултанти, които имат желание да разширят своите компетентности в областта на кариерното ориентиране.

„Кариерното ориентиране включва редица дейности, като консултиране, информиране, коучинг, обучение, оценяване и застъпничество (ELGPN 2012a), които *подпомагат лицата да управляват своя жизнен път на учене и работа"*, затова наричаме специалистите, за които е предназначен модулът *„Кариерно ориентиране"* „специалисти по кариерно ориентиране", „кариерни консултанти" или просто „консултанти".

ЦЕЛИ И РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО

Модул 2 Кариерно ориентиране

Модулът *„Кариерно ориентиране"* си поставя за цел придобиването на специфични компетентности и умения от специалисти в областта на кариерното ориентиране, приложими в работата им с представители на групи в неравностойно положение на пазара на труда. След преминаване на обучение по модула, консултантите ще могат да прилагат индивидуален подход към търсещите работа лица, като отчитат нуждата от баланс между личните желания и очаквания на клиента и реалната ситуация на пазара на труда.

ГРУПОВА ДИСКУСИЯ:
Какви са вашите очаквания?
Поставя се въпросът за очакванията на участниците от модула „Кариерно ориентиране", което следва да бъде отчетено от обучителя, с цел прилагане на ефективен подход по време на сесиите.

2. ПАЗАР НА ТРУДА

„Предоставянето на качествена информация за пазара на труда на клиента трябва да бъде от изключително значение за специалистите по кариерно ориентиране, които подкрепят млади хора в избора им на кариерен път, съдействат на заети лица при вземането на решения за кариерното им развитие, както и насърчават безработни да намерят своя път към заетост" (Cedefop 2016a). Информация за пазара на труда може да бъде получена от различни източници: проучвания (на работната сила; на търсените умения; на завършващите образование, на браншовите организации); мониторинг на свободните работни места; прогнози за търсените умения; бази данни за заетост, социално осигуряване, образование; държавните служби по заетост; Евростат; националните статистически служби и др. Предаването и представянето на изчерпателна информация за пазара на труда *„трябва да бъде разбираемо и да съответства на образователния профил, езиковите възможности, социалната ситуация, миграционния произход, познавателните способности на индивидите"* (Cedefop 2016a). При работата с лица с ниско образование и квалификация, мигранти и др. могат да се използват, например, изображения или пиктограми вместо текст.

ВИДЕО:
В следващия видео материал „Нова програма за уменията в Европа", инициираната от Европейската комисия през юни 2016 нова програма за уменията: „Да работим заедно за укрепване на човешкия капитал, пригодността за заетост и конкурентоспособността", е представена по лесноразбираем и достъпен начин (посетен януари 2017):
http://ec.europa.eu/avservices/video/player.cfm?ref=I119599&videolang=EN&devurl=http://ec.europa.eu/avservices/video/player/config.cfm

2.1. МЕСТЕН ПАЗАР НА ТРУДА И ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ОБУЧЕНИЕ

В своята работа, специалистите в областта на кариерното ориентиране трябва да отчитат и регионалното и местно измерение на информацията за пазара на труда. Актуална информация може да бъде получена чрез срещи и интервюта

с бизнес организации, работодатели, институции в сферата на заетостта, трудови агенции, неправителствени организации, професионални училища и центрове за обучение. Поддържането на тези контакти предоставя възможност на кариерните консултанти да разполагат с актуални данни за професионалната структура и икономическия профил на местния пазар на труда (например предприятия, които непрекъснато търсят работници с ниско образование и квалификация, както и възможностите за професионално обучение, предлагани на местно ниво). Така клиентите ще могат да бъдат насочени към търсени професии на местно ниво, както и към съответните възможности за квалификация по тях, вместо да бъдат ориентирани към обучения, които се предлагат като цяло от обучаващите организации към момента. Необходимо е кариерните консултанти да са добре запознати и с подходящи методи и средства за анализ на местния пазар на труда, както и за проучване на потребностите на работодатели от необходими квалификации, умения и работна сила.

ПРИМЕР ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА АНАЛИЗ НА МЕСТНИЯ ПАЗАР НА ТРУДА

Анализът на местния пазар на труда включва преглед на общата географска, демографска, културна и икономическа информация, както и изследване на инфраструктурата, забележителностите, местните организации и специфичните проблеми на обществото. От значение са и възможностите за обучение и квалификация, условията за живот, транспорт, достъп до здравеопазване и детски заведения. Анализът трябва да установи и потенциалните области, които предлагат възможности за заетост, както и съществуващите ниши за стартиране на самостоятелна стопанска дейност в региона.

За да се изгради по-ясна представа за местния и регионален икономически профил, проучването трябва да установи:

- местните пазари и предлагани от тях продукти и услуги;
- местно произвежданите стоки и услуги и техните потребители;
- кои от продуктите от първа необходимост се произвеждат другаде;
- кои продукти и услуги са най-популярни и кои са техните доставчици;
- регулярните външни доставчици;
- основните индустрии в региона (земеделие, туризъм, и т.н.);
- броя и вида на семейните и малки предприятия;
- обхвата и вида на средните и малките предприятия в региона, както и развиващите се предприятия (т.е. тези, които непрекъснато разширяват дейност и/или имат много нови конкуренти, предлагащи подобни продукти и услуги);
- по-големите компании, които наемат служители на местно ниво.

РАБОТА С РАБОТОДАТЕЛИ

Специалистите по кариерно ориентиране трябва да се стремят към изграждането и поддържането на добри партньорски взаимоотношения с работодателите, за да могат да предоставят по-задълбочена информация за пазара на труда на своите клиенти; да разчитат на актуални данни за потребностите от работна сила с определени умения; да координират процеса по назначаване на работа.

ГРУПОВА РАБОТА:

Проучване на потребностите на работодатели от ниско квалифицирани работници

Въпроси за обсъждане:

Какви умения и техники са необходими за установяване на добри партньорски взаимоотношения с работодатели? Каква информация трябва да бъде подготвена преди интервюто с работодателя? Кой (от персонала на компанията) трябва да бъде интервюиран?

Участниците се разделят на малки групи от 3 до 5 души и обсъждат поставените въпроси. В края на упражнението всяка група прави кратка презентация на резултатите от груповата работа.

Следващият списък с въпроси може да служи като референция за разработване на примерен въпросник за проучване сред работодатели:

Лесно или трудно намирате необходимите кадри за позиции, които не изискват специални умения или квалификации?	По скоро-лесно/ по-скоро трудно
Кои от следните качества са най-важни за Вас?	Качество на работата/дисциплинираност/ желание за повишаване на квалификацията/ лоялност/ друго
Как намирате необходимите Ви специалисти?	Обяви в интернет/ обяви в печатни медии/ приятели и колеги/ образователни организации/ бюра по труда/ частни трудови агенции/ привличане от други фирми/ други начини .....
Осигурявате ли възможности за обучение на Вашите служители?	Да, за сметка на компанията/ Да, за тяхна сметка/ Да, чрез използване на субсидии или друго финансиране/ Не .....
Имате ли свободни работни места в момента?	Да/ Не .....

2.2. РЕСУРСИ ЗА ПАЗАРА НА ТРУДА, ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ОБУЧЕНИЕ И КАРИЕРНО РАЗВИТИЕ

Редовното информиране на консултанта за свободните работни места често е от съществено значение за целите на кариерното ориентиране, но понякога събраните в реално време данни могат да бъдат недостатъчно надеждни. Такива данни трябва да бъдат използвани в комбинация с информация от официалните източници, която е по-точна и ясна, дори и да не е толкова навременна и подробна" (Cedefop 2016a).

ЕВРОПЕЙСКИ ИЗТОЧНИЦИ:

Електронна платформа за учене на възрастни в Европа:
https://ec.europa.eu/epale/bg
Европейска мрежа за политика на ориентиране през целия живот: http://www.elgpn.eu/
Мрежа Euroguidance:
http://euroguidance.eu/about-us/
Eurostat:
http://ec.europa.eu/eurostat/web/labour-market
Европейски център за развитие на професионалното обучение:
http://www.cedefop.europa.eu/
Европейски портал за образователни възможности и квалификации:
https://ec.europa.eu/ploteus/
Европейска комисия:
http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=25
Мрежа за иновации в кариентото ориентиране и консултиране в Европа:
http://www.nice-network.eu/

ИЗТОЧНИЦИ ЗА БЪЛГАРИЯ:

Дирекции „Бюро по труда":
http://www.az.government.bg/pages/kontakti-dbt
Национален статистически институт institute:
http://www.nsi.bg/
Агенция по заетостта:
http://www.az.government.bg/
Министерство на образованието и науката:
http://www.mon.bg/
Национална агенция за професионално образование и обучение:
http://www.navet.government.bg/
Министерство на труда и социалната политика:
https://www.mlsp.government.bg

ИЗТОЧНИЦИ ЗА ГЕРМАНИЯ:

Министерство на икономиката:
http://www.bmwi.de
Навигатор за кариерно развитие – BEN:
https://ben.arbeitsagentur.de
Федерална служба по заетостта:
https://www.arbeitsagentur.de/en
Федерално Министерство на образованието и научните изследвания:
https://www.bmbf.de/en/index.html
Федерална мрежа за насоки в допълнителното образование:
http://www.lnwbb.de/
Федерална статистическа служба:
https://www.destatis.de/EN/Homepage.html
Уеб портал на федералните области във връзка с професионално образование:
http://www.bildungsserver.de/Weiterbildung-in-den-Laendern-1201.html

ИЗТОЧНИЦИ ЗА РУМЪНИЯ:

Местни Бюра по труда:
http://www.anofm.ro/site-uri-ajofm
Министерство на образованието, научните изследвания и иновации:
http://www.edu.ro/
Министерство на труда, семейната и социална защита:
http://www.mmuncii.ro/j33/index.php/ro/
Национална служба по заетостта:
http://www.anofm.ro/
Национален орган по квалификацията:
http://www.anc.edu.ro/
Национален статистически институт:
http://www.insse.ro/cms/en
Национален научно-изследователски институт за трудова и социална защита:
http://www.incsmps.ro/

Повече информация е налична в докладите за държавите (България, Германия и Румъния), включени в края на Ръководството за обучение FairGuidance.

3. ОЦЕНКА НА КОМПЕТЕНТНОСТИТЕ

„В сравнително кратката история на кариерното ориентиране, като отделна научна област, са създадени голям брой теоретични концепции, всяка от които има една обща цел – да обясни човешкото поведение във връзка с кариерното развитие и да съдейства на индивидите в намирането на оптималната им житейска траектория" (Katsanevas 2014), която да доведе до постигането на личните им цели и желания. В бързо променящата се съвременна среда, специалистите по кариерно ориентиране и консултиране е необходимо да „съчетават прилагането на различни теории за кариерно развитие, да са запознати с всички налични методи и нови технологии" (Katsanevas 2014), за да могат да съдействат на клиентите за тяхната адаптация към драматичните промени в икономиката и изискванията на пазара на труда. Специалистите в областта на кариерното ориентиране и консултиране трябва непрекъснато да развиват своята компетентност и да усъвършенстват уменията си, за да могат да работят заедно с клиента, като полезен партньор при изграждането на бъдещи кариерни цели, свързани с образование, обучение, кариерно развитие. Освен

това, заедно с прилагането на традиционните методи в кариерното ориентиране, е необходимо да се използват и услуги, базирани на информационните и комуникационни технологии с цел предоставяне на по-широк достъп до информация и ориентиране на клиентите.

3.1. МЕТОДИ ЗА ОЦЕНКА В КАРИЕРНОТО ОРИЕНТИРАНЕ

Един от важните етапи в процеса на кариерното ориентиране е оценката на компетентностите. За събиране и анализиране на информация за клиента, установяване на нуждите от кариерно ориентиране и готовността за вземане на кариерни решения, могат да бъдат използвани формални и неформални методи. Приложими инструменти могат да бъдат стандартизирани тестове, въпросници, карти на компетенциите, интервюта. Изборът на адекватен подход към всеки клиент е от изключително значение за изграждането на доверие между участниците в процеса.

Една от ключовите компетентности на специалистите по кариерно ориентиране се отнася до „използването на различни техники за оценка за идентифициране на силните и слабите страни, възможностите и рисковете за клиентите, чрез избора на стратегии за информация и оценка в зависимост от различните проблеми, черти, обвързаности, социално-икономическото състояние на клиента, като се отчитат и организационните условия/ограничения" (Schiersmann 2012).

Целесъобразно е да се използват разнообразни инструменти за оценка, а не само един конкретно определен, с цел потвърждаване на резултатите от един вид оценка с резултатите от друг. От друга страна понякога традиционно приетите инструменти за оценка могат да не са подходящи за използване при определени групи клиенти, поради многообразието на индивидите. Специалистите по кариерно ориентиране трябва винаги да бъдат отворени към прилагането на нови подходи за оценка. Някои от критериите за избор на конкретни инструменти за оценка включват: „надеждност и валидност на оценката; разбираемост на резултатите от оценката; последици и значение за плановете и стратегиите на потребителя" (Cedefop 2009).

„Теории, които са насочени към търсенето на съвпадение между личните нагласи и работната среда, като теорията на Холанд за шестте типа индивидуалност, са често използвани в подкрепа на услугите по кариерно ориентиране, особено по отношение на тестването на когнитивните способности и услугите за самопомощ" (Cedefop 2016a).

ОНЛАЙН ИЗТОЧНИЦИ, ПРЕДЛАГАЩИ ИНСТРУМЕНТИ ЗА ЛИЧНОСТНА ОЦЕНКА (посетени януари 2017)**:**

16 personalities (16 личности):
https://www.16personalities.com/

MMDI™ Personality Questionnaire (Личностен тест (типология) на Майерс-Бригс):
http://www.teamtechnology.co.uk/tt/t-articl/mb-simpl.htm

O*NET Interests profiler
(Профил на интересите O*NET):
http://www.mynextmove.org

Keirsey Temperament Sorter (Тест за определяне на темперамента на Киърси):
http://www.keirsey.com/sorter/register.aspx

Въпреки лесния начин за администриране, тези модели са по-скоро статични и в рамките на един по-нестабилен пазар на труда могат да имат определени *„ограничения по отношение на личностните изменения или промяна в обстоятелствата"* (Cedefop 2016a). В днешно време успешно се прилагат и *„разказвателните подходи в кариерното консултиране, които се фокусират върху преживяванията на индивида"*, както и *„консултиране от типа „дизайн на живота" за конструиране на кариерата"* (Savickas 2015). Тези подходи са изключително полезни при насърчаването на клиентите да извлекат и формулират по-добре собствените си цели, както и да добият по-ясна представа за себе си. *„При консултирането от типа „дизайн на живота", клиентът и консултантът договарят помежду си отношения за съвместни действия за разрешаването на кариерни проблеми и справяне с ролеви задачи при навлизане в работата"* (Savickas 2015).

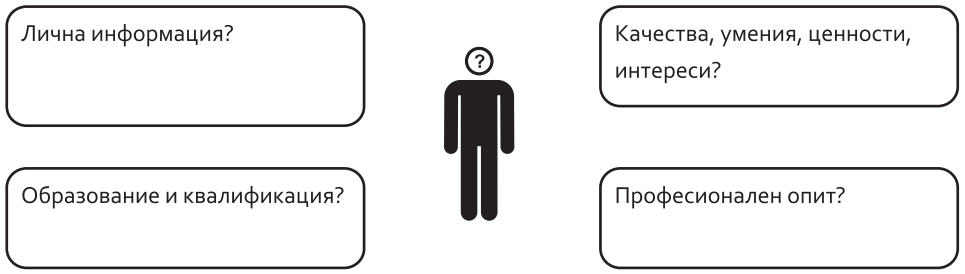
Модел на *интервю за конструиране на кариерата*, разработен от Савикас и Хартунг, може да бъде намерен на уеб сайта Vocopher (посетен януари 2017). Въпросите са насочени към това, да се предразположат клиентите да споделят своите истории и своята собствена формула за успех:
http://www.vocopher.com/CSI/CCI.pdf

Пример за гъвкави и практически ориентирани инструменти за определяне на индивидуалния потенциал са *Картите на компетентностите за консултиране на емигранти* (2016), разработени от Bertelsmann Stiftung в сътрудничество с отговорните институции за предоставяне на съвети на възрастни емигранти в Германия. Картите визуализират компетентностите и са персонализирани за нуждите както на емигрантите, така и на консултантите (посетен януари 2017):
https://www.bertelsmann-stiftung.de/en/publications/publication/did/competence-cards/

3.2. ПРИМЕР ЗА КОМПЛЕКСНА ОЦЕНКА

Индивидуалното консултиране може да включва комплексна оценка на качествата и уменията, ценностната ориентация и нагласите, дефиниране на индивидуалните предпочитания, интереси и способности. При работата с хора с ниско образование и квалификация, провеждането на консултацията във вид на разговор, с използването на прости и предразполагащи въпроси, би довело до много по-добри крайни резултати, отколкото засипването на клиента с многобройни писмени формуляри и анкети. Като цяло препоръчителни са отворените въпроси, които биха насърчили клиента да разкрие нещо повече за себе си, например: „Защо чувствате ...?", „Кажете ми (повече) за...?, „Какво можете да ми кажете за...?", „Защо мислите, че...?" и т.н. За разчупване на леда при запознаването и представянето е добре консултантът първо да представи себе си с няколко думи (име, години, форма или степен на образование, плюс едно положително качество).

Четири от основните области на интерес за целите на комплексната оценка:
Консултантите и техните клиенти могат да използват следващите инструменти за разнообразните компоненти на комплексната оценка:



3.2.1. АНАЛИЗИРАНЕ НА ЛИЧНИТЕ ПОСТИЖЕНИЯ – ДО МОМЕНТА И ТАКИВА, КОИТО КЛИЕНТЪТ ЖЕЛАЕ ДА ПОСТИГНЕ ЗА В БЪДЕЩЕ

Лични постижения до момента	Постижения в бъдеще

3.2.2. АНАЛИЗИРАНЕ НА ЛИЧНИТЕ КАЧЕСТВА - ДО МОМЕНТА И ТАКИВА, КОИТО КЛИЕНТЪТ ЖЕЛАЕ ДА РАЗВИЕ ЗА В БЪДЕЩЕ

Примерен списък с качества

Точен	Енергичен	Откровен	Последователен	Следващ интересите си	Трудолюбив
Бърз	Ентусиаст	Подкрепящ	Предпазлив	Спокоен	Търпелив
Внимателен	Лоялен	Подреден	Прецизен	Спонтанен	Упорит
Гъвкав	Любопитен	Поемащ рискове	Приятелски настроен	Състрадателен	Чувствителен
Дискретен	Находчив	Позитивен	Самоуверен	Отговорен	Учи бързо

Обобщение на качествата – 5 позиции	
лични качества до момента	Качества в бъдеще

3.2.3. АНАЛИЗИРАНЕ НА ЛИЧНИТЕ УМЕНИЯ - ДО МОМЕНТА И ТАКИВА, КОИТО КЛИЕНТЪТ ЖЕЛАЕ ДА РАЗВИЕ В БЪДЕЩЕ

Примерен списък с умения – Физически умения					
Подреждане Почистване	Поправяне Ремонтиране Контролиране	Сортиране Измерване Регулиране	Преместване Копаене Изграждане	Пробиване Рязане	Шофиране Работа с техника

Умения, свързани с обслужване и съдействие					
Съветване	Разясняване	Пакетиране	Изслушване	Сервиране	Представяне
Асистиране	Подготвяне	Изпращане	Ориентиране	Продажба	Насочване

Умения за работа с документи и цифрова информация .....

Творчески умения.....

Други умения .....

Обобщение на уменията – 5 позиции	
лични умения до момента	умения в бъдеще

3.2.4. АНАЛИЗИРАНЕ НА ЦЕННОСТИТЕ

3.2.4.1. ОБЩОВАЛИДНИ ЦЕННОСТИ:

- уважение и самоуважение, толерантност, приятелство, справедливост, честност, достойнство.

3.2.4.2. ЦЕННОСТИ, СВЪРЗАНИ С РАБОТНАТА СРЕДА И СПЕЦИФИКАТА НА РАБОТА:

- условия на работа, вид на работното място, работно време, сигурност, безопасност, комфортност, ясни правила и очаквания, заплата, възможност за растеж и развитие, работа в екип, сътрудничество и подкрепа.

3.2.5. АНАЛИЗИРАНЕ НА ИНТЕРЕСИТЕ:

Какво харесва/ не харесва да прави; Какво мечтае да прави; Какво още иска да научи и да знае. Могат да бъдат използвани примери от професионалния и личния живот, от училище.
Примери: четене, срещи и общуване с хора, готвене, изграждане, пеене, работа с инструменти, живи организми и т.н.
Чрез анализиране и изследване на изброените постижения, качества, умения, ценности и интереси всеки един човек достига до изграждане на позитивна визия за своите цели и очаквания, свързани с професионалната реализация.

3.2.6 ОБРАЗОВАНИЕ

Формално (училище, школи и др.)
Неформално (научени неща, вследствие от трудов опит, кратки курсове, доброволчески събития и др.)

3.2.7. ТРУДОВ ОПИТ

Обобщението на придобития трудов опит трябва да обхваща нещо повече от простото изброяване на предишни работни места. Важно е да се извлече информация за придобития професионален опит в контекста на другите фактори, оказващи влияние върху кариерното развитие – умения, качества, ценности, образование, пазар на труда.

3.2.8. ПРОФЕСИОНАЛНИ НАПРАВЛЕНИЯ И ПРОФЕСИИ

След направената комплексна оценка, кариерният консултант може да предложи на консултираното лице да отбележи онези бизнес сектори, които отговарят на неговите интереси, умения, качества, ценности, придобит стаж, планове за бъдещето и мечти. Например: автомобилна индустрия, строителство, туризъм, селско стопанство и т.н.; строител, градинар и т.н.

ОНЛАЙН ВИДЕО МАТЕРИАЛИ, ПРЕДСТАВЯЩИ РАЗЛИЧНИ ПРОФЕСИИ (ПОСЕТЕНИ ЯНУАРИ 2017):

Моят следващ ход, Кариери с видео (на английски език):
https://www.mynextmove.org/find/videos
Национална агенция за професионално образование и обучение: Професионално ориентиране (на български език):
http://www.navet.government.bg/bg/profesionalno-orientirane/

3.2.9. ПРИМЕРНА АНКЕТНА КАРТА

Крайната цел на направената комплексна оценка е да се определи нивото на пригодността за заетост на клиента, да се прецени дали има възможност за директно насочване на клиента към предлагани свободни работни места или ще бъдат необходими други действия, като допълнителни консултации, психологическо подпомагане, включване в обучение и т.н.
В процеса на кариерно ориентиране консултантите събират разнообразни данни за оценка, с цел очертаването на по-ясна картина на клиента. Цялата събрана информация за клиента, резултатите от различните ин-

струменти за оценка, могат да бъдат обобщени в една единствена **анкетна карта, която консултантът попълва.** Това ще улесни представянето на достоверна информацията на клиента и фокусирането към необходимите следващи стъпки както за клиента, така и за консултиращия.

1. Име, възраст, пол, националност	
2. Лични качества	
3. Ценности, цели	
4. Интереси	
5. Умения и компетентности	
6. Резултати от тестове за оценка	
7. Образование и квалификация	
8. Професионален опит	
9. Специални въпроси	
10. Степен на мотивираност за започване на работа; за повишаване на квалификацията	
11. Изводи, следващи стъпки	

Оценете себе си – осъзнаване на собствените професионални ограничения

Едни от основополагащите компетентности на специалистите по кариерно ориентиране включват развиването на собствените умения и разбирането на всякакви ограничения. *„Това изисква прилагането на отразяващ подход при осъзнаването на собствения капацитет и при определянето на професионалните граници"* (Cedefop 2009). От особено значение за специалистите по кариерно ориентиране е на първо място да могат сами да оценят собствените си умения и компетентности.

ИНДИВИДУАЛНА РАБОТА:

Оценка на пригодността за заетост

„Уменията за професионална пригодност са тези, необходими не само за намирането на работа, но също и за постигане на напредък в рамките на едно предприятие, и които биха допринесли както за успешното развитие на личния потенциал, така и за постигане на стратегическите корпоративни цели" (Australian Government 2010). Повечето от тези умения, могат да бъдат научени, като например комуникационни умения, умения за решаване на проблеми и умения за планиране. Въпреки това, съществува набор от важни личностни качества (лоялност, мотивация, адаптивност, ентусиазъм), които са също толкова важни, колкото и уменията за професионална пригодност или другите технически или специфични умения, свързани с конкретната работа.

Участниците са помолени да оценят собствената си пригодност за заетост в сферата на услугите по кариерно ориентиране, като попълнят следната опростена форма за самооценка на личните и социални умения, както и мотивация за развитие в кариерата.

Оценка на професионалната пригодност: Моля, приложете следната скала за оценка на вашите умения: 1 – незначителни умения; 2 – средни умения; 3 – добри умения; 4 – много добри умения

I. Умения и компетенции											
1.	Лични умения					**2.**	Социални умения				
1.1.	Гъвкавост	1	2	3	4	**2.1.**	Работа в екип	1	2	3	4
1.2.	Инициативност	1	2	3	4	**2.2.**	Комуникативност	1	2	3	4
1.3.	Самоконтрол	1	2	3	4	**2.3.**	Лидерство	1	2	3	4
1.4.	Постоянство	1	2	3	4	**2.4.**	Справяне в конфликтни ситуации	1	2	3	4
1.5.	Управление на времето	1	2	3	4	**2.5.**	Организационни умения	1	2	3	4
1.6.	Вземане на решения	1	2	3	4	**2.6.**	Емпатия	1	2	3	4
II.	**Степен на мотивираност за започване на работа**	1	2	3	4	**III.**	**Степен на мотивираност за повишаване на професионалната квалификация**	1	2	3	4
Заключение, необходими следващи стъпки:											

Ако сумата на вашите точки е под 28, би трябвало да обмислите кои от вашите умения се нуждаят от усъвършенстване и/или какви следващи стъпки е нужно да предприемете.

4. МОТИВАЦИЯ И ПЛАНИРАНЕ

Индивидуалната работа с консултираното лице е важна стъпка в превръщането на демотивацията в процеса на управление на кариерата в мотивация за активно поведение на пазара на труда. Консултирането способства за разкриване на причините, довели до демотивирането и цели активизирането на личните ресурси за справяне със създалата се ситуация. *„Разказването на лични истории може да подпомогне клиента при изграждане на нова идентичност, която да го постави в по-добро положение по отношение на кариерата му"* (McMahon et al. 2013) в контекста на неговата култура и разбирания. В съвременната реалност кариерното ориентиране трябва да се фокусира повече върху индивида като *самоизграждаща се, „самоорганизираща се и саморегулираща се жива система"* (Vondracek et al. 2010), със специфичен акцент върху оптималното функциониране в областта на кариерното развитие.

Следващото упражнение може да бъде приложено от консултантите като метафора, игра или техника по проектиране на живота, която има за цел да разшири обхвата на себеприемане и себеразбиране на клиента.

Упражнение *„Моят живот като филм"* (Пипиленко et al. 2011)

В началото на упражнението консултантът споделя с клиента, че животът на всеки човек може да бъде представен като филм: за някой може да е комедия, за друг - трилър. Може да бъде и комбинация от жанрове. Всеки филм има свой сюжет, герои и т.н. И така, консултантът може да предложи на клиента да помисли за един филм, в който той/тя играе главната роля: какъв би бил жанрът, сценарият, какви актьори ще бъдат поканени. По-нататък е важно да се обърне внимание на клиента върху разликите между измислицата и реалния живот: какво липсва в реалния живот и какво би могло да бъде намерено. Основната идея е да отправи към клиента простото послание, че хората са режисьори и писатели на собствените си филми, и могат да променят сценария: „Можеш да промениш живота си".

4.1. МОТИВАЦИОННИ ФАКТОРИ

„Всяка активност, преди да се изрази в поведение, се подготвя, оформя, насочва и след това поддържа. Сложната система от тези предшестващи и съпътстващи активността процеси е мотивация" (Паунов 2009). Различни фактори оказват влияние върху хода и крайния резултат на всеки конкретен мотивационен процес при всяка отделна личност:

- индивидуалните характеристики на усещанията и възприятията (прагът на усетливост при всеки е различен, сетивата също работят различно при хората);

- социалните възприятия, решения, убеждения, вярвания;

- аз концепциите – чувството и мисълта за себе си;

- начините, по които светът се отразява в психиката: доколко хората разчитат на сетивата си и доколко - на интуицията; доколко индивидите ползват мислене и логика и доколко – емоции и чувства при собствените оценки на факти и общочовешките проблеми; как оценяват и изграждат отношенията си; каква професионална ориентация проявяват и т.н.;

- представите и мисленето, способностите и интелигентността;

- темпераментът;

- ценностите;

- нагласите, отношенията, влеченията и интересите, фантазията и въображението;

- волята;

- социалният опит – тук спада и националната култура, произходът, социалният статус, индивидуалният опит и преживяванията (Паунов 2009).

ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВО

някои хора са мотивирани да работят за постигане на персонално значими цели

ЛЮБОПИТСТВО

нещо, което привлича вниманието и е различно от настоящите знания и умения и тези необходими за оптималното извършване на определени дейности

КОНТРОЛ

някои хора желаят да контролират това, което се случва с тях

ФАНТАЗИЯ

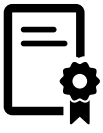
някои хора използват въображаеми образи, които стимулират тяхното поведение

СЪРЕВНОВАНИЕ

някои хора чувстват удовлетворение, когато сравняват своето поведение с това на другия

СЪДЕЙСТВИЕ

някои хора чувстват удовлетворение от това да помагат на другите да постигат целите си



ПРИЗНАНИЕ

някои хора чувстват удовлетворение, когато другите признават техните постижения

Работа по двойки:
Тест на глобалната самооценка
Бърз начин за оценка на самоуважението и самоодобрението е *скалата за самооценка, създадена от Розенбърг* (Rosenberg, 1965). Тестът може лесно да бъде приложен и под формата на интервю при хора с по-ниско образование.
Участниците се разделят по двойки и прилагат теста, като единият от участниците играе ролята на консултанта, а другият – ролята на клиента.

Тест на глобалната самооценка*

Моля, оценете с: НС – напълно съгласен, С – съгласен, Н – несъгласен, НН – напълно несъгласен твърденията, изброени по-долу.	
1. Чувствам, че съм стойностен човек поне толкова, колкото и другите. 2. В крайна сметка бих обобщил, че съм неудачник. 3. Чувствам, че имам редица хубави качества. 4. Имам достатъчно способности да правя нещата толкова добре, колкото повечето от останалите хора. 5. Чувствам, че нямам много неща, с които да се гордея. 6. Имам общо положително отношение (нагласа) към себе си. 7. Като цяло съм удовлетворен от себе си. 8. Бих желал повече да се уважавам. 9. Определено понякога се чувствам безполезен. 10. Понякога мисля, че въобще не съм добър.	
Резултати: За въпроси 1, 3, 4, 6, 7 получавате 1 за НС, 2 за С, 3 за Н, 4 за НН За въпроси 2, 5, 8, 9, 10 получавате 1 за НН, 2 за Н, 3 за С, 4 за НС Сумата от точките по отделните въпроси формира глобалната самооценка. Тя е толкова по-висока, колкото по-малка е сумата и обратно.	

**Адаптиран от Паунов* (Паунов 2009)

4.2. ТРУДОВА МОТИВАЦИЯ

„В организационната, в трудовата среда, в трудовото битие на човека мотивацията означава всичко онова, което подтиква към труд, което ни кара да изберем професия, което ни завежда и задържа при един работодател, което ни кара да работим повече и по-добре" (Паунов 2009).

Трудовата мотивация означава подтик:

- за труд въобще;
- за конкретен вид труд (изпълняване на дадени функции, професия, длъжност);
- за труд в определена организация;
- за постигане на добри резултати в работата.

Потребности и трудова мотивация:
- нисши потребности – въздух, храна, вода, отделяне, подслон, секс, майчинство, сигурност, защитеност. Макар да нямат пряка връзка с трудовата действителност, трудно биха могли да се задоволят потребности като храна, дом, майчинство, ако липсва трудова активност и реализация;
- висши потребности – общуване, принадлежност, желания за успех, оценка, уважение и самоуважение, власт. Всички те се реализират, чрез участието в трудова дейност (Паунов 2009).

Упражнение „Мозъчна атака":
Стимул и мотивация
Участниците се приканват да генерират идеи за факторите, оказващи влияние върху трудовата мотивация.

Стимул – мотиви, провокирани от външни фактори
Мотивация – мотиви, провокирани от вътрешни фактори

КОЕ Е ТОВА, КОЕТО ...?

ME СТИМУЛИРА	ME МОТИВИРА
……	……

4.3. САМОУВЕРЕНО ПОВЕДЕНИЕ

Мотивацията и повишаването на личната самоувереност често пъти представляват важни елементи от процеса на кариерното ориентиране. При работата с хора с по-ниска самооценка, консултантите трябва да се фокусират върху насърчаването на клиентите да поемат по-голяма отговорност и контрол върху собствения си живот и кариера; да развият по-висока увереност в собствените си способности; да демонстрират асертивно отношение към другите.

„Като психологично понятие асертивността се разглежда основно в два аспекта" (Пенева и др. 2014):

- *като личностна черта, интегрираща увереност в себе си, автономност и позитивно отношение* към другите;
- *като стил на комуникация, при който се постига активно отстояване на собствените интереси, открито заявяване на собствените цели и намерения, ненакърнявайки при това интересите на окръжаващите.*

КАКВО Е САМОУВЕРЕНО ПОВЕДЕНИЕ?

Поведение, помагащо ни да споделяме открито и ясно своите ПОТРЕБНОСТИ, ЖЕЛАНИЯ И ЧУВСТВА с другите хора, без да накърняваме по някакъв начин техните човешки права и без да засягаме тяхната личност. То е алтернативно на пасивното и агресивното поведение.

Как да разпознаем самоувереното поведение?

АГРЕСИВНОСТ	**ПАСИВНОСТ**	**АСЕРТИВНОСТ**
Невербални прояви		
Крещящ глас, Викове	Хленчещ глас	Спокоен глас
Заканване с пръст	„Вкопчени" длани, кършене на ръце	Естествена и жива жестикулация
Скръстени ръце	Влачене на крака	Свободна поза на тялото
„Налитане", Атакуваща стойка	Прегърбена стойка	Изправена стойка
Втренчен поглед	Ограничен контакт с очи	Поддържане на контакт с очи
Вербални прояви/ ключови думи и изрази/		
Ти по-добре…	Може би…	Аз мога…
Ако не…	Предполагам…	Аз искам…
Стой настрана…	Чудя се…	Аз мисля…
Ела!	Но…; Ако…;	Аз чувствам…
Ще…	Съжалявам много…	Как мислиш?
Лош! Глупав!	Ти знаеш…	Как да помогна?

Онлайн тест за изследване на асертивността на сайта Psychology today (посетен януари 2017):
http://psychologytoday.tests.psychtests.com/take_test.php?idRegTest=3195

Поради завишените изисквания за социални и комуникативни компетентности на индивида, в 21 век асертивността има специфично приложение в различни области: образование, мениджмънт, бизнес, и т.н. Освен други обучения за умения за управление на кариерата или мотивационни тренинги, кариерните консултанти биха могли да предложат на клиентите си и развиване на асертивни умения, ако е необходимо.

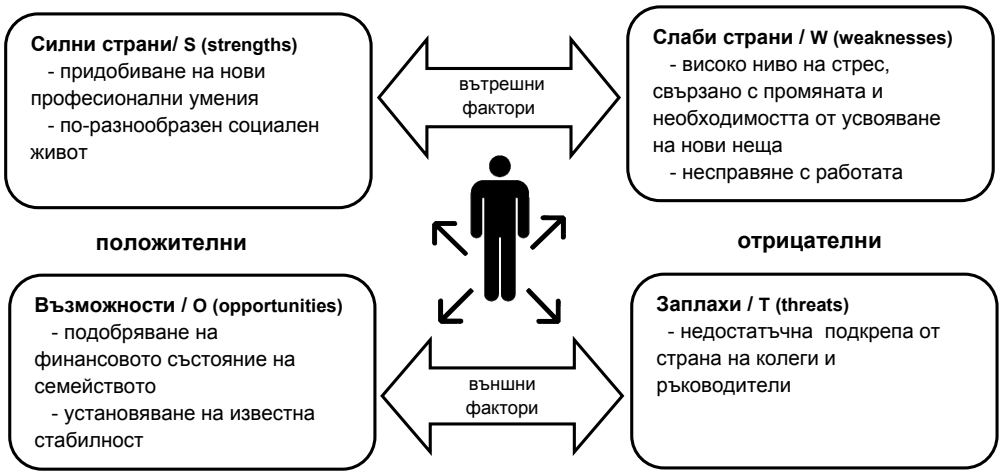
4.4. МЕТОДИ ЗА ОЦЕНКА И ПЛАНИРАНЕ

Важен етап от планирането на кариерното развитие е изследването и определянето на алтернативни възможности за предприемане на действия. В подкрепа на процеса на вземане на решения има разработени много методи, като всеки един от тях може да бъде прилаган в зависимост от конкретната ситуация, нуждите и нагласите на клиента.

Един от подходите при вземането на кариерни решение се базира на модела на когнитивното обработване на информацията (Peterson et al.

2003). Подходът разчита на внимателното оценяване на готовността на индивидите за вземане на кариерни решения и адаптиране на нивото на подкрепа, според нуждите на всеки индивид. При окончателната оценка трябва да се вземат предвид както резултатите от стандартни тестове, така и впечатленията на консултанта.
SWOT анализът е популярен метод за оценка на целите или алтернативите, който може да се използва при управление на кариерата.

ПРИМЕР ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА SWOT АНАЛИЗ
Разглежда се ситуация с лице, което получава предложение за работа в строителна фирма. Консултираният няма професионален опит в сферата на строителството, но е преминал квалификационен курс „Бояджийски работи".



На база на SWOT анализа може да се изготви списък с различни идеи, които да бъдат трансформирани в конкретни цели (например чрез използване на модела SMART).

Метод за оценка на алтернативите SMART (на английски език „smart" означава умен)
S (Specific) – Целта следва да е **специфична**, т.е. да бъде ясна, кратка и разбираема;
M (Measurable) – Целта следва да е **измерима,** да има конкретен начин за измерването ѝ;
A (Achievable) – Целта следва да е **постижима** в рамките на поставения срок, средствата, с които се разполага, физическите и умствените дадености, образованието; какви са стъпките, които трябва да се предприемат и какви са необходимите ресурси;
R (Realistic) – Целта следва да е **реалистична**, преценява се дали наистина може да бъде постигната на база на отговорите на предходните въпроси;
T (Time-bound) – Целта следва да е **ориентирана във времето**, т.е. с някакъв краен срок.

Пример за SMART цел по предходния казус
Да подготвя трите необходими документа и да кандидатствам за конкретното работно място в срок до два работни дни.

ИНДИВИДУАЛНА РАБОТА:
Краткосрочни и дългосрочни цели
Определянето на реалистични цели, е важен елемент както при планирането на личния живот така и в развитието на кариерата за всеки индивид. Разделянето на големите цели на различни по-малки под-цели, които лесно биха могли да бъдат постигнати, подкрепя процеса на вземане на решения и може да помогне на всеки индивид, да види по-ясно пътя към постигане на по-голямата цел.
Целта на упражнението е участниците да се научат как да разграничават краткосрочните и дългосрочни цели, както и да формулират краткосрочни цели, които са необходими за постигане на дългосрочните такива. Участниците са помолени да помислят за една дългосрочна цел и след това да дефинират три съответстващи краткосрочни цели, и да ги запишат на лист хартия. След това резултатите се събират и представят на по-голям плакат/флипчарт за по-нататъшна групова дискусия.

ПРИМЕР:
Дългосрочна цел: Искам да работя като медицинска сестра. Какви цели в краткосрочен план могат да бъдат определени?
1. Трябва да потърся информация за професията;
2. Трябва да придобия необходимата образователна степен;
3. Трябва да си осигуря/намеря ресурси за подкрепа докато уча.

Въпроси за дискусия: Получихте ли нови идеи за планиране на кариерата и вземане на решения? Как смятате, че бихте могли да прилагате подхода на това упражнение за планиране на кариерата и поставяне на цели, в процеса на работа с ниско квалифицирани и ниско образовани хора или млади хора без трудов стаж?

Систематизирането и обобщаването на събраната информация, наблюденията и идентифицираните цели може да бъде представено в разработен с помощта на консултанта индивидуален план за действие на клиента.

Име, възраст		Символ на целта
Здравословно състояние, противопоказания за работа		
Лична цел		
Предпочитания за работно място, условия на труд		
Постигнато до момента по отношение на целта		
Налични ресурси		
Необходими ресурси		
Очаквана подкрепа		

5. ТЪРСЕНЕ НА РАБОТА

Активното търсене на работа представлява само по себе си работа, към която трябва да се подхожда последователно, организирано и изобретателно. Задачата на консултанта е да подкрепя търсещите работа лица в този процес - от предоставянето на информация за наличните източници до подготовката на клиентите за интервю за работа. Специалистите по кариерно ориентиране трябва да насочат вниманието на клиента към това, че цялата отговорност за крайния резултат е лична, както и че само активната и позитивна нагласа биха довели до успех. Хората с ниско образование и квалификация се нуждаят от повече насоки, затова консултантите трябва да са подготвени с практически познания по отношение на целия процес на търсене на работа. Необходимите правила и стъпки за търсене на работа могат да бъдат представени по разбираем за клиента начин, като се използват видеоматериали и други ресурси, които се състоят в по-голяма степен от изображения, диаграми и графично съдържание.

Когато консултантите подкрепят в достъпа до заетост клиенти с различен културен произход, като например мигранти или хора от малцинствени групи, те не трябва да се ограничават само в предоставяне на информация за пазара на труда или работодатели. Консултантите трябва да подхождат с уважение и да бъдат достатъчно находчиви в оказването на подкрепа за личното, културно, социално, образователно, професионално приспособяване и растеж на клиентите в същото време. Това включва развиването на специфични компетентности за работа в мултикултурна среда и повишаване на собственото съзнание по теми, тясно свързани със социалното включване и равните възможности, като правата на човека, дискриминацията и др.

5.1. СЪСТАВЯНЕ НА КОНКРЕТЕН ПЛАН ЗА ТЪРСЕНЕ НА РАБОТА

Търсенето на работа изисква време, добро планиране и осигуряване на ресурси, контрол върху процеса и анализ на резултатите. Ефективна отправна точка за консултанта в подкрепа на клиентите, особено на тези от рискови групи, може да бъде съставянето на кратък план с цел предприемане на организирани и резултатни действия за търсене на работа.

СРОК/ПЕРИОД	Примерни конкретни стъпки
ЕЖЕДНЕВНО	Преглеждане на нови обяви за работа в интернет платформи и избор на подходящи за кандидатстване
ОТ - ДО	Проучване на фирми, които представляват интерес в интернет
ЕЖЕСЕДМИЧНО	Посещение на бюро по труда
ОТ - ДО	Обаждане по телефона; изпращане на имейли; уговаряне на срещи

5.2. ЕФЕКТИВНИ НАЧИНИ ЗА ТЪРСЕНЕ НА РАБОТА И ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ

Редовно проверяване на обяви за работа

Интернет е един от основните източници на информация за актуални обяви за работа. Важно е те да се преглеждат ежедневно, защото всеки ден се обявяват нови работни места, които в повечето се случаи се заемат в рамките на няколко работни дни, а понякога дори и още в същия ден. Публикуването на обяви за свободни работни места в различни печатни медии също представлява предпочитано средство за набиране на служители за някои работодатели, тъй като информацията достига до по-широк кръг от потенциални кандидати.

Когато определени фирми и организации са от интерес за търсещото работа лице, е полезно да се събира информация за тяхната дейност чрез използването на формални и неформални източници:

- разглеждане на корпоративните сайтове и публикуваните обяви за свободни позиции в съответните компании;
- събиране на информация за конкретните фирми чрез използването на лични и професионални контакти.

Понякога кандидатстването за работа в определена фирма или организация, дори и без да има обявено конкретно работно място, също може да доведе до успех, но е задължително кандидатът предварително да е събрал достатъчна информация.

Всеки търсещ работа е добре да бъде запознат с дейността на бюрата по труда, тъй като освен посреднически услуги за заетост, те предлагат различни програми за професионално обучение, обучение по ключови компетентности, субсидирана заетост, мобилност и могат да предоставят информация за възможностите за работа в Европейския съюз.

Поддържане на професионални и лични контакти и използване на социалните мрежи при търсенето на работа

Личните контакти – членове на семейството, приятели, съседи, бивши колеги, преподаватели, партньори – представляват един от основите източници на информация в процеса на търсене на работа. Много работодатели предпочитат да търсят потенциали кандидати основно чрез използването на собствената си мрежа от контакти.

Уеб базираните социални мрежи, освен източник на забавление и форма на комуникация, вече се превръщат в инструмент за подбор на служители или намиране на работа, както и средство за създаване и поддържане на професионални контакти. Всеки търсещ работа, който притежава необходимите дигитални умения, може да се възползва от тези средства за установяване и поддържане на връзки.

5.3. ДОКУМЕНТИ ЗА КАНДИДАТСТВАНЕ ЗА РАБОТА

Кандидатстването за работа е процес, който понякога води дори до стрес, затова предварителната подготовка на необходимите документи би спестила до голяма степен напрежението. Така усилията на търсещото работа лице ще могат да бъдат съсредоточени към други съществени действия като правилния подбор на подходящи свободни работни места, включване в обучение, подготовка за интервю за работа. Отношението на кандидата към съставянето на документите говори за отношението му към работата като цяло. Специалистите по кариерно ориентиране трябва да отделят особено внимание на вида, съдържанието и оформлението на документите за кандидатстване на тези клиенти, които не притежават достатъчни умения и не се чувстват уверени, че ще се справят със задачата.

5.3.1. ПРАВИЛА ПРИ ПОДГОТОВКА И ФОРМАТИРАНЕ НА ДОКУМЕНТИ ЗА КАНДИДАТСТВАНЕ ЗА РАБОТА

- Използване на един и същ шрифт, с един и същ размер във всички документи за кандидатстване за определено конкретно работно място;
- Подравняването на текста е добре да бъде двустранно, а полетата от четирите страни да са симетрични;
- Името на файла е добре съдържа вида на документа и името на кандидата, например „Ivan_Petrov_CV.doc" или „CV_Ivan_Petrov.doc";
- Имейлът и телефонният номер, посочени в документите за кандидатстване, трябва задължително да са коректни;
- Задължителна е проверката за правописни и граматически грешки.

5.3.2. АВТОБИОГРАФИЯ (CV) – ОСНОВЕН ДОКУМЕНТ ПРИ КАНДИДАТСТВАНЕ

Съществуват различни формати на автобиография – традиционна, творческа, резюме, но от основно значение при подготовката на документа е внимателният избор на подходящо съдържание. В момента познат и използван е европейският формат на автобиография Europass, който позволява представянето на много подробна информация за кандидата. Независимо от избрания формат, често срещана грешка при съставяне на автобиография е твърде краткото или схематично представяне на кандидата. От друга страна, когато търсещите работа лица имат значителен и разнообразен професионален опит, съществува риск автобиографията да стане твърде дълга и трудна за четене. Адаптирането на информацията в автобиографията, правилната преценка кое е излишно и кои детайли са пряко свързани с изискванията на обявеното работно място, е от съществено значение за доброто първоначално представяне на кандидата.

5.3.3. МОТИВАЦИОННО ПИСМО

Идеята на мотивационното писмо е добавянето на стойност към автобиографията, а не просто повтаряне на съдържанието ѝ. Документът се изготвя в свободен формат и официален стил и има за цел да представи кандидата в още по-добра светлина пред работодателя. Мотивационното писмо трябва да съдържа целта, т.е. позицията, за която се кандидатства и къде е публикувана; мотивите на кандидата, и желанието за работа на съответната позиция, както и предишен опит и умения, с които би бил полезен за компанията.

Най-често използвани са следните видове мотивационни писма:

- *Мотивационно писмо*, изпратено за конкретна позиция. Би трябвало да отговори на критериите, посочени в обявата за работа и да наблегне върху силните страни на кандидата.
- *Писмо за намерение,* изпратено до дадена компания, в която кандидатът има желание да се реализира. Би трябвало да обяснява убедително мотивите за изпращането му.

5.3.4. ПРЕПОРЪКИ

Препоръките за работа могат да бъдат писмени, но е възможно и предоставяне на телефони за връзка с хора, които биха споделили преки наблюдения от съвместната си работа с кандидата.

Ако кандидатът избере да предостави координати за контакт с ръководители или служители от предходна месторабота, е добре предварително да е уведомил препоръчителите, че могат да бъдат потърсени за препоръка.

5.3.5. EUROPASS ДОКУМЕНТИ

ВИДЕО:

Полезен ресурс за подготовка на документи за кандидатстване представлява онлайн порталът Europass, който предлага съвременни инструменти за описание на уменията и компетентностите на индивидите:
https://europass.cedefop.europa.eu/about

Предимствата на Europass документите са представени в следващите видео материали (посетени януари 2017):
"Europass - show what you're capable of!":
https://www.youtube.com/watch?v=aJ9hBiri2cc
"Europass interoperability":
https://www.youtube.com/watch?v=XXPHgH_Mq4w

Europass документите са:

- Унифицирани и разпознаваеми в Европейския съюз - отличен инструмент, който допринася уменията и квалификациите на индивидите да бъдат ясно и лесно разбираеми.
- Необходимо условие и важен ресурс за улесняване на трудовата мобилност, образованието и квалификацията, и търсенето на работа в Европейския съюз;
- Средство за самооценка.

Europass документи, достъпни за попълване от физически лица	**Europass документи, издавани от образователни и обучаващи организации**
Автобиография (CV)	Europass мобилност
Езиков паспорт	Приложение към диплома и Приложение към сертификат

5.4. КОГА И КАК ДА СЕ КАНДИДАТСТВА

Търсещите работа лица трябва да кандидатстват за работа, когато са готови. Конкретната обява трябва да се преглежда внимателно и да се прецени дали кандидатът отговаря в достатъчна степен на изискванията на работодателя. В случай, че обявеното работно място е подходящо, от голямо значение е да се реагира възможно най-скоро, до няколко дни, защото в противен случай подадените документи могат изобщо да не бъдат забелязани.

Най-често кандидатите губят шансовете си, защото кандидатстват за изтекли позиции, в голяма степен не отговарят на изискванията на работодателите, документите им са подготвени набързо или са непълни.

Следването на посочения от работодателя начин за кандидатстване принципно трябва да се спазва, било то онлайн кандидатстване, попълване на специфичен формуляр, изпращане на автобиография и мотивационно писмо и т.н.

Съвети към клиента след подаване на документите за кандидатстване за работа!

- Редовно проверявайте имейла за отговор;
- Отговаряйте на непознати телефонни номера и връщайте обаждане, ако има пропуснато;
- Отбелязвайте подаването на документи за конкретни работни места, за да се избягват ситуации, в които се получава покана за интервю за работа, за която търсещият работа няма никакъв спомен кога, как и дори защо е кандидатствал.

5.5. ИНТЕРВЮ ЗА РАБОТА

Интервюто за работа е един от най-важните етапи в целия процес на търсене и кандидатстване за работа, затова клиентите трябва да бъдат предварително подготвени, което ще допринесе за тяхната увереност и положителна нагласа в хода на самото интервю. Подготовката трябва да започне с точното определяне на целите. Например: „Да открия работната среда, която се доближава в най-голяма степен до желаната от мен".

Следваща задължителна стъпка е проучване на фирмата или организацията. Добре е да се използва както търсенето на официална информация и проучването в интернет, така и събирането на отзиви от приятели и познати с цел съставяне на собствено мнение по отношение на работодателя и обявеното работно място.

Разиграването на предполагаеми въпроси и отговори е от изключително значение за успешното представяне на интервюто за работа. Симулацията представлява практически инструмент за идентифициране на елементите от поведението, на които интервюираният е добре да обърне по-специално внимание като стойката, мимиката, интонацията, избягването на нервни жестове или паразитни думи.

ДИСКУСИЯ:
Въпроси и отговори на интервю за работа
На участниците се предоставя списък с типични въпроси от интервю за работа, които да разделят на такива, които са „по-трудни" и такива, които са „по-лесни" за отговор.
Списък с типични въпроси:
Защо кандидатствате за тази работа? Какво знаете за нашата фирма? Какви специфични умения притежавате, свързани с изискванията на работното място, за което кандидатствате? Дайте пример за Вашите задължения на предишно работно място (например нещо от автобиографията, свързано с конкретното изискване в обявата за работа)? Какво бихте направили ако...? (например ситуация, в която сте свидетел на нарушаване на правилата за безопасност при работа) Имате ли хоби? Защо напуснахте предишната си работа? Каква заплата очаквате? Кога планирате да имате дете?
Упражнението продължава с обсъждане на възможните отговори, дали трябва да се отговори на всеки въпрос и подходящото поведение на кандидата.

СЪВЕТИ КЪМ КЛИЕНТА ПРЕДИ САМОТО ИНТЕРВЮ

Външният вид на кандидатите за работа трябва да е чист и спретнат, а облеклото да е семпло и удобно, за да могат да се чувстват естествено и спокойно. Желателно е облеклото да съответства на стила на фирмата, в която се кандидатства, но ако той е твърде различен от собствения стил на кандидата би трябвало да се направи разумен компромис.

Точността и коректността винаги правят добро впечатление. На интервюто е добре да се пристигне поне пет минути по-рано, затова кандидатите трябва да се уверят, че знаят точно къде е мястото на срещата и колко време ще им отнеме да се придвижат до там. Ако по някаква неотложна причина кандидатите няма да могат да се явят на интервюто, задължително е да се обадят и предупредят за това и евентуално да се уговорят за нова среща.

5.6. ПОЛЕЗНИ НАСОКИ ЗА ПОСТИГАНЕ НА УСПЕХ НА ПАЗАРА НА ТРУДА И ЗАПАЗВАНЕ НА РАБОТАТА

Важен момент от консултантската дейност в заключителния етап от работата с консултирания е насочване на вниманието му към постигането на успех след започването на работа. След преминаването на адаптационен период, в който се свиква с основните задължения и отношенията с колегите, е необходимо да се продължи със самомотивиране. Консултантът трябва да препоръча поведение, което да демонстрира сериозно отношение към поставените задачи, инициативност, желание за работа в екип. Добре е да се наблегне на това, че всеки нов служител първоначално се назначава на изпитателен срок. Постъпилият на работа трябва да разбере какво точно се изисква от него и в какви срокове, да е наясно към кого може да се обръща с въпроси, ако за целта няма посочен от работодателя наставник (ментор), който да го въведе в работата и да го насочва.

НЯКОИ КОНКРЕТНИ СЪВЕТИ

- Стриктно спазвайте работно време, изискванията за отчетност, облекло и поведение на работното място
- „Попивайте" колкото се може повече полезни знания и умения, търсете възможности за научаване на повече за професията, без безсмисленото очакване на възлагането на конкретна задача
- Съвестно и старателно изпълнявайте всички поставени задачи, някои от които може на пръв поглед да изглеждат елементарни. Подобно отношение може да промени предварителната преценка за новопостъпилия.
- В отношенията с останалите колеги трябва да се подхожда учтиво, отворено и коректно, без из-

лишно конкуриране и престараване, и без да се обръща прекалено внимание на това какво правят другите. Колегите и ръководителите трябва да чувстват, че са уважавани, че техният професионален опит е оценен без да се злоупотребява с тяхното време

УПРАЖНЕНИЕ „МОЗЪЧНА АТАКА":
Съвети към хора в неравностойно положение как да запазят работата си
Участниците се приканват да помислят за това какви други специфични съвети могат да бъдат дадени на хора от рискови групи на пазара на труда.
Примери:
- мъж на възраст над 50 години, с ниска квалификация;
- млада жена без предишен професионален опит;
- мигрант с ограничени познания по езика на страната, в която пребивава.

ОНЛАЙН РЕСУРСИ ЗА ТЪРСЕНЕ НА РАБОТА И КАРИЕРА, ПРИМЕРИ ЗА ДОБРИ ПРАКТИКИ (ПОСЕТЕНИ ЯНУАРИ 2017):

Berufe Entdecker, търсач на професиите на федералната агенция по заетост (Германия):
http://entdecker.biz-medien.de/

MyCompetence, съдържа информация за различни професии и длъжности; инструменти за оценка на компетенциите; електронна платформа за обучение (България):
http://mycompetence.bg/
Career4you, софтуер за кариерно ориентиране в подкрепа на кариерните решения (Румъния):
http://www.career4u.ro/
Европейски портал за професионална мобилност (EURES):
https://ec.europa.eu/eures/public/en/homepage

И НЕ НА ПОСЛЕДНО МЯСТО – РАБОТАТА ТРЯБВА ДА Е ЗАБАВЛЕНИЕ!

Колкото и важно да е доброто представяне, човек не трябва да се опитва да надхвърли лимита на възможностите си. Да станеш част от екипа като общуваш с колегите си и вземаш участие в инициативи извън работно време може да бъде един от ключовите фактори за откриване на мотивацията и страстта в настоящата работа и доближаване до „мечтаното" работно място.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛНА ФАЗА НА ОБУЧЕНИЕТО:

Резюме на модула „*Кариерно ориентиране*": заключителна дискусия, допълнителни въпроси, проследяване на очакванията, поставени в началото на обучението и попълване на формуляр за оценка от участниците.

Едно от предизвикателствата за кариерното ориентиране и консултиране в Европа е междукултурното адаптиране на полезни методи и подходи, като се отчита езиковото и културното многообразие съществуващо в Европа днес. Иновативният подход в работата на европейските кариерни консултанти би бил стремежът за отразяване на европейските измерения при предприемането на всяко едно конкретно действие по кариерно ориентиране на местно ниво. Модулът „Кариерно ориентиране" представя кратко въведение в това как традиционните и по-нови теории в кариерното ориентиране могат да бъдат интегрирани на практика в процеса на работа с хора в неравностойно положение на пазара на труда, както и предлага някои по-универсални практически инструменти, които биха могли лесно да бъдат адаптирани и прилагани в многонационални среди.
За по-задълбочена информация по темата обучаващите се специалисти могат да се отнесат към ресурсите, изброени в раздел „Допълнителни материали по модула „Кариерно ориентиране", както и да получат достъп до материалите в онлайн библиотеката FairGuidance. Допълнителни индивидуални упражнения са достъпни и на електронната платформа за обучение FairGuidance.

Учебни единици	РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО (РУ)			Препоръчителни методи за оценка
	Знания	Умения	Компетентности	
Пазар на труда	**РУ 1.1: ПРЕДОСТАВЯ ОРИЕНТИРАНА КЪМ КЛИЕНТА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПАЗАРА НА ТРУДА**			Групова работа: Проучване на потребностите на работодатели от нискоквалифицирани работници Обсъждане на примери Самооценка (заключителна анкета)
	Познава съответните източници на информация за пазара на труда на местно, регионално, национално и европейско ниво	Идентифицира полезната информация за пазара на труда, съобразно нивото на компетентност и готовност на клиента	Систематизира и предоставя информация за пазара на труда по разбираем за клиента начин; подготвя подходящи презентационни материали	
	РУ 1.2: СЪДЕЙСТВА ЗА ОРИЕНТАЦИЯТА НА КЛИЕНТИТЕ НА ПАЗАРА НА ТРУДА, СЪОБРАЗНО ЛИЧНИТЕ ИМ ПОТРЕБНОСТИ			
	Познава основните участници на пазара на труда, динамиката на трудовата среда	Определя мястото и ролята на индивидите, институциите, частните организации и държавата на пазара на труда	Посредничи между клиентите и другите участници на пазара на труда	
Оценка на компетентностите	**РУ 2.1: ПРИЛАГА АДЕКВАТЕН ПОДХОД ЗА СЪБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ОТ КЛИЕНТА**			Самостоятелна работа: Оценка на пригодността за заетост Обсъждане на примери и дискусия по темата Самооценка (заключителна анкета)
	Разбира различните правила за междуличностно взаимодействие; познава различните методи за събиране на информация от клиента	Определя личните характеристики на клиентите; прилага съвременни изследвания на практика	Проявява изобретателен и ориентиран към клиента начин за събиране на лична информация	
	РУ 2.2: ИЗВЪРШВА КОМПЛЕКСНА ОЦЕНКА НА СПОСОБНОСТИТЕ И ВЪЗМОЖНОСТИТЕ НА КЛИЕНТИТЕ			
	Познава елементите на комплексната оценка на способностите и възможностите на индивидите	Идентифицира умения, знания, интереси, ценности, други постижения и определя пригодността за заетост на клиента	Съдейства за осъзнаването на клиентите на собствените им възможности; насочва клиентите към подходящи услуги, съобразно техните нужди; предлага развиване на конкретни умения	
Мотивация и планиране	**РУ 3.1: ОКАЗВА ПОДКРЕПА ЗА МОТИВАЦИЯТА НА КЛИЕНТИТЕ И ПОВИШАВАНЕТО НА ЛИЧНАТА ИМ САМООЦЕНКА И САМОУВЕРЕНОСТ**			Упражнение „Мозъчна атака”: Стимул и мотивация Работа по двойки: Тест на глобалната самооценка Индивидуална работа: Краткосрочни и дългосрочни цели Обсъждане на примери и дискусия по темата Самооценка (заключителна анкета)
	Познава факторите на мотивацията, само-мотивирането, трудовата мотивация; разпознава признаците на самоувереното поведение	Определя влиянието на различните фактори за повишаване на мотивацията и нивото на самоувереност на клиентите; използва различни средства за самооценка	Предлага методи за увеличаване на пригодността за заетост на клиентите; прилага методи за неформална оценка; насочва към подходящи тренинги	
	РУ 3.2: ИЗВЪРШВА АНАЛИЗ НА СИТУАЦИЯ И ПРЕДЛАГА ПЛАН ЗА ДЕЙСТВИЕ			
	Познава различни методи за анализ на ситуацията	Определя необходимите стъпки при планиране на действия	Разработва стратегии за поставяне на цели; разработва индивидуален план за действие	

Учебни единици	РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО (РУ)			Препоръчителни методи за оценка
	Знания	Умения	Компетентности	
Търсене на работа	**РУ 4.1: Предоставя актуална информация за ресурсите за търсене на работа и съдейства на клиента при кандидатстване за работа**			Дискусия: Въпроси и отговори на интервю за работа Упражнение „Мозъчна атака": Съвети към хора в неравностойно положение на пазара на труда как да запазят работата си Самооценка (заключителна анкета)
	Познава процеса на търсене и кандидатстване за работа; познава процедурите за подбор; познава различните документи, предоставящи лична информация за кандидатстващите за работа	Предоставя информация за подходящите за клиента ресурси и възможности за търсене на работа; разграничава уместната от неуместната лична информация, която да бъде включена в документите за кандидатстване за работа	Улеснява ориентирането и съветва клиентите в процеса на търсене и кандидатстване за работа; съдейства на клиентите за подготовката на необходимите документи – на хартиен или електронен носител	
	РУ 4.2: Съветва клиентите за успешно поведение на интервю за работа и в работна среда			
	Познава специфични техники за провеждане на интервю за работа; познава универсалните правила за подходящо поведение на работното място	Определя положителните и негативни елементи в поведението на клиентите	Съдейства на клиентите при подготовката им за интервю за работа; предоставя насоки и оказва подкрепа на клиентите за успешно поведение на пазара на труда след приключване на процеса на консултиране	

УЧЕБНА ПРОГРАМА

Модул „Кариерно ориентиране", обучение 8 учебни часа (45 минути)

ТЕМИ	МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ	ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ
1. Въведение	• Въведение в модула, кратко представяне на съдържанието и целите на обучението, запознаване на участниците • Дискусия: Какви са вашите очаквания?	• Ръководство за обучение, презентация, проектор • Флипчарт	10 мин. 10 мин.
2. Пазар на труда	• Презентация на начините за представяне на информация за пазара на труда по разбираем начин и източниците на тази информация • Видеоматериал „Нова програма за уменията в Европа"	• Ръководство за обучение, презентация, проектор • Интернет, мултимедиен проектор и говорители	5 мин. 5 мин.
2.1. Местен пазар на труда и възможности за обучение	• Презентация на начините за набиране на актуална информация за местния пазар на труда • Пример за анализ на местния пазар на труда • Групова работа: Проучване на потребностите на работодатели от нискоквалифицирани работници • Дискусия:Работа с работодатели – примерни въпроси за проучване	• Ръководство за обучение, презентация, проектор • Ръководство за обучение, презентация, проектор • Ръководство за обучение, флипчарт • Ръководство за обучение, презентация, проектор, флипчарт	5 мин. 5 мин. 30 мин. 10 мин.
2.2. Ресурси за пазара на труда, възможности за обучение и кариерно развитие	• Кратка презентация на източниците на информация за пазара на труда в Европа, с фокус върху България, Германия и Румъния	• Ръководство за обучение, Интернет, презентация	15 мин.
Обща продължителност на темата Пазар на труда			75 мин.

ТЕМИ	МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ	ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ
3.1. Оценка на компетентностите в кариерното ориентиране	• Кратко въведение в методите за оценка в кариерното ориентиране • Представяне на налични онлайн ресурси, предоставящи инструменти за самооценка	• Ръководство за обучение, презентация, проектор, • Интернет, мултимедиен проектор	10 мин. 10 мин.
3.2.Пример за комплексна оценка	• Презентация на различни методи и средства за събиране на информация за клиента, примери • Пример за комплексна оценка • Индивидуална работа: Оценка на пригодността за заетост • Дискусия по темата Оценка на компетентностите	• Ръководство за обучение, презентация, проектор, флипчарт • Ръководство за обучение, презентация, проектор, флипчарт • Ръководство за обучение, формуляри за всеки участник • Флипчарт, ако е необходимо	15 мин. 15 мин. 15 мин. 10 мин.
Обща продължителност на темата Оценка на компетентностите			75 мин.
4. Мотивация и планиране 4.1.Мотивационни фактори	• Презентация на мотивация и планиране и факторите при мотивацията • Работа по двойки: Представяне на кратък инструмент: Скала на глобалната самооценка	• Ръководство за обучение, презентация, проектор • Ръководство за обучение, формуляри за всеки участник	10 мин. 15 мин.
4.2. Трудова мотивация	• Кратка презентация на трудовата мотивация • Упражнение „Мозъчна атака”: Стимул и мотивация	• Ръководство за обучение, презентация, проектор • Ръководство за обучение, презентация, проектор	5 мин. 10 мин.
4.3. Самоуверено поведение	• Презентация на признаците на самоувереното поведение и асертивния профил на личността; пример за онлайн тест за определяне на асертивността	• Ръководство за обучение, презентация, проектор, Интернет	10 мин.
4.4. Методи за оценка и планиране	• SWOT анализ; метод за оценка на алтернативите SMART; план за действие – примери, за целите на управлението на кариерата • Индивидуална работа: Краткосрочни и дългосрочни цели • Дискусия по темата Мотивация и планиране	• Ръководство за обучение, презентация, проектор • Ръководство за обучение, лист за всеки участник, Флипчарт • Флипчарт, ако е необходимо	10 мин. 20 мин. 10 мин.
Обща продължителност на темата Мотивация и планиране			90 мин.
5.1. Разработване на конкретен план за търсене на работа	• Примерен план за търсене на работа	• Ръководство за обучение, презентация, проектор	5 мин.
5.2. Ефективни начини за търсене на работа и източници на информация	• Презентация на ефективни начини за търсене на работа и онлайн източници на информация	• Ръководство за обучение, презентация, проектор, Интернет	5 мин.
5.3. Документи за кандидатстване за работа	• Презентация на документите за кандидатстване за работа –CV, мотивационно писмо, препоръки, кога и как да се кандидатства	• Ръководство за обучение, презентация, проектор	10 мин.

ТЕМИ	МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ	ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ
5.4. Кога и как да се кандидатства	• Europass документи • видеоматериали	• Интернет, проектор и говорители	10 мин.
5.5. Интервю за работа	• Презентация на насоки за подготовка на клиента за интервю за работа • Групова дискусия: Въпроси и отговори на интервю за работа	• Ръководство за обучение, презентация, проектор • Флипчарт	5 мин. 20 мин.
5.6. Полезни насоки за постигане на успех на пазара на труда и запазване на работата	• Кратка презентация на заключителния етап от процеса на кариерно ориентиране, насоки за постигане на успех на пазара на труда • Упражнение „Мозъчна атака”: Съвети към хора в неравностойно положение на пазара на труда как да запазят работата си	• Ръководство за обучение, презентация, проектор • Флипчарт	5 мин. 15 мин.
Обща продължителност на темата Търсене на работа			75 мин.
Обобщение на модула „Кариерно ориентиране” – финална дискусия, допълнителни въпроси, допълнителни ресурси, представяне на упражненията в електронната платформа за обучение FairGuidance, проследяване на очакванията **Попълване на формуляр за оценка от участниците**	• Флипчарт • Формуляр за оценка за всеки участник	20 мин. 5 мин.

ИЗПОЛЗВАНИ МАТЕРИАЛИ:

Паунов М, Трудова мотивация, (Sofia 2009)
Пенева И et al., Адаптация на личностна скала за изследване на асертивността за ученици от горна училищна възраст (Blagoevgrad 2014):
https://www.researchgate.net/publication/275152250_Adaptation_of_a_personal_scale_for_measuring_the_assertiveness_for_adolescents
Пипиленко А et al., Зависимые, созависимые и другие трудные клиенты: Психологический тренинг (2011)
Australian government, Department of Education and training, Australian Blueprint for Career Development (2010):
https://www.education.gov.au/australian-blueprint-career-development
Cedefop, Professionalising career guidance: practitioner competences and qualification routes in Europe (Luxembourg 2009):
http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5193
Cedefop, Labour market information and guidance (Luxembourg 2016a):
http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5555
ELGPN, Lifelong Guidance Policy Development: Glossary (Jyväskylä 2012a):
http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/english/elgpn-tools-no.-2-llg-glossary/
Katsanevas T, The golden rule for career choices: a contemporary approach to applied career counselling (European Scientific Journal 2014):
http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/2812/
McMahon et al., Story telling: crafting identities (British Journal of Guidance & Counselling 2013):
https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3756621/
Peterson G et al., Core concepts of a cognitive approach to career development and services. (Tallahassee, Fl 2003)
http://career.ez.fsu.edu/content/download/283129/1982407/Article_CoreConceptsofCIP_2003.pdf
Savickas M, Life-Design Counseling Manual (2015):
http://www.vocopher.com/LifeDesign/LifeDesign.pdf
Schiersmann C et al., NICE Handbook for the Academic Training of Career Guidance and Counselling Professionals (Heidelberg 2012):
http://www.nice-network.eu/wp-content/uploads/2016/11/NICE_Handbook_full_version_online.pdf
Rosenberg M, Society and The Adolescent Self-Image (Princeton 1965):
http://www.emcdda.europa.eu/html.cfm/index3676EN.html
Vondracek et al., Vocational behavior and development in times of social change: New perspectives for theory and practice (International Journal for Educational and Vocational Guidance 2010):
https://www.researchgate.net/publication/225443651_Vocational_behavior_and_development_in_times_of_social_change_New_perspectives_for_theory_and_practice
Изображения от Freepik на www.flaticon.com
Допълнителни материали по модула „Кариерно ориентиране” (онлайн ресурси, прегледи на книги и уебсайтове, посетени януари 2017):
Рашева-Мерджанова Я, Богданова М, Пътеводител за професионално ориентиране (Sofia 2013):
http://www.fbo.bg/docs/Narachnik.pdf
Шарланова В, Съвременни схващания за кариерата и кариерното развитие (Електронно списание. Педагогически форум 2013a)
Шарланова В, Разработване на програми за кариерно развитие (Електронно списание. Педагогически форум 2013b)
http://www.dipku-sz.net/sites/default/files/galia_koj%40yahoo.com/pedagogicheski_forum_4_2013.pdf
Athanasou J, van Esbroeck R (Eds.), International Handbook of Career Guidance (Dordrecht 2008):
http://link.springer.com/book/10.1007%2F978-1-4020-6230-8

Bimrose J, The changing context of career practice: guidance, counselling or coaching? (Derby 2006): https://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/ier/people/jbimrose/publications/jb_changing_context_of_career_practice_final_31_8_06.pdf

Bimrose J et al., Labour Market Information, Information Communications and Technologies (ICT) and Information, Advice and Guidance (IAG) (Wath-upon-Dearne 2010):
http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140108090250/http://www.ukces.org.uk/assets/ukces/docs/publications/lmi-ict-and-iag.pdf
Cedefop, Career development at work: a review of career guidance to support people in employment (Luxembourg 2008):
http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5183
Cedefop, Access to success: lifelong guidance for better learning and working in Europe (Luxembourg 2010):
http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4092
Cedefop, Working and ageing: guidance and counseling for mature learners (Luxembourg 2011):
http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/3062
Cedefop, European training thesaurus: a multilingual synopsis (Luxembourg 2012): http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4114
Cedefop, Empowering vulnerable adults to tackle labour market challenges (Luxembourg 2013a):
http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4122
Cedefop, Return to work: work-based learning and the reintegration of unemployed adults into the labour market (Luxembourg 2013b):
http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/6121
Cedefop, Navigating difficult waters: learning for career and labour market transitions (Luxembourg 2014a):
http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5542
Cedefop, Use of validation by enterprises for human resource and career development purposes (Luxembourg 2014b):
http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/3065
Cedefop, Increasing the value of age: guidance in employers' age management strategies (Luxembourg 2015a):
http://www.cedefop.europa.eu/en/news-and-press/news/increasing-value-age
Cedefop et al., The role of employment service providers - Guide to anticipating and matching skills and jobs Volume 4 (Luxembourg 2015b):
http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/2214
Cedefop, Briefing note: Skill shortage and surplus occupations in Europe (Luxembourg 2016b):
http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/9115
Cedefop, Future skill needs in Europe: critical labour force trends (Luxembourg 2016c):
http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5559
Cedefop, Improving career prospects for the low-educated: the role of guidance and lifelong learning (Luxembourg 2016d):
http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5554
Cedefop, User guide to developing an employer survey on skill needs (Luxembourg 2016e):
http://www.cedefop.europa.eu/node/11964
Cedefop et al., Using labour market information, Guide to anticipating and matching skills and jobs Volume 1 (Luxembourg 2016f):
http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/2215
ELGPN, Career Management Skills: Factors in implementing policy successfully, Concept Note No. 3 (Jyväskylä, 2012b):
http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/english/Gravina_and_Lovsin_cms_concept_note_web.pdf/
European Commission, European reference competence profile for PES and EURES counsellors (Brussels 2014):
http://iccdpp.org/european-reference-competence-profile-public-employment-service-pes-european-employment-service-eures-counsellors/
European commission, Communication from the commission to the European parliament, the council, the European economic and social committee and the committee of the regions, New Skills Agenda (Brussels 2016):
https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2016/EN/1-2016-381-EN-F1-1.PDF
Latvian Presidency of the Council of the European Union and European Commission, Riga conclusions 2015 on a new set of medium-term deliverables for the period 2015-20, as a result of the review of short-term deliverables defined in the Bruges communiqué (Riga 2015):
http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/repository/education/policy/vocational-policy/doc/2015-riga-conclusions_en.pdf
Patton W, McMahon M, Career Development and Systems Theory, Connecting Theory and Practice, 3rd edition (Rotterdam 2014):
https://www.sensepublishers.com/catalogs/bookseries/career-development-series/career-development-and-systems-theory/
Peneva I, Mavrodiev S, A Historical Approach to Assertiveness, (Psychological Thought 2013):
https://www.researchgate.net/publication/285347418_A_Historical_Approach_to_Assertiveness
Sampson J et al., Key Elements of the CIP Approach to Designing Career Services (Tallahassee, Fl 2003):
http://career.ez.fsu.edu/content/download/282829/1982107/Article_KeyElementsoftheCIP_200306.pdf
Savickas M et al., Life designing: a paradigm for career construction in the 21st century (Journal of Vocational Behavior 2009):
http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S000187910900058X
Schutte N et al., Development and Validation of a Measure of Emotional Intelligence (Personality and Individual Differences 1998):
https://www.researchgate.net/publication/247166550_Development_and_Validation_of_a_Measure_of_Emotional_Intelligence
Sultana R, Guidance policies in the knowledge society: Trends, challenges and responses across Europe, A Cedefop synthesis report (Luxembourg 2004):
http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5152
Thomsen R, NVL/ELGPN Concept Note: A Nordic Perspective on Career Competences and Guidance (Oslo 2014):
http://www.elgpn.eu/publications/NVL%20ELGPN%20Concept%20Note
Warwick Institute for Employment Research, Theory for guidance practice:
http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/ier/ngrf/effectiveguidance/improvingpractice/theory/

Модул 3 Многообразие и човешки права

РАЗРАБОТЕН ОТ МНОГОФУНКЦИОНАЛНА ФИЛАНТРОПСКА АСОЦИАЦИЯ „СВЕТИ СПИРИДОН“, ГАЛАЦ, РУМЪНИЯ (ASOCIAȚIA MULTIFUNCȚIONALĂ FILANTROPICĂ SFÂNTUL SPIRIDON, GALAȚI)

ВЪВЕДЕНИЕ

Целта на модула е да обогати познанията за значението на многообразието и човешките права при професионалното консултиране и ориентиране. Така той ще спомогне за повишаване на информираността по отношение на важността на многообразието в общества, където все още преобладават стереотипи, предразсъдъци и дискриминация.

Важно е консултантът да разбере как се появяват стереотипите, предразсъдъците и дискриминацията, как се оформят и развиват, какво всъщност означават и какъв е ефектът от тях. Следователно, за да бъде професионалист и да може да помага на хората в нужда, консултантът трябва първо да осъзнае своите собствени предразсъдъци и модели на поведение, и второ – да се бори с тях. Само така че може да помогне на останалите около него да се променят.

Вярваме, че трябва да придаваме голямо значение на многообразието и човешките права, и да приемаме, че хората са уникални, както физически, така и със своите чувства и поведение в обществото. Начинът, по който всеки от нас разбира и уважава всичко това, допринася за развитието и укрепването на гражданското общество.

1. ПРЕГЛЕД НА ЮРИДИЧЕСКАТА РАМКА

Цели на първата тема: консултантът трябва да познава юридическата основа, на която да се опират неговите действия за насърчаване на многообразието и спазването на човешките права. Освен че трябва да познава националното законодателство, той трябва да е запознат и с Европейските закони, които насърчават равните възможности. Също така, консултантът трябва да познава и/или да създаде мрежа от „социални актьори“, които да са негови съюзници при социалната интеграция на обществеността.

Модул 3 Многообразие и човешки права

Социалните мрежи започнаха от основната идея, според която социалните актьори са взаимозависими (Gotea M., 2010, стр. 37) – социалните връзки между тях оказват влияние върху заинтересованите страни. Консултантът е един от тези социални актьори (заедно със социалния работник, психолога, адвоката, лекаря, и т. н.), които работят за социалната интеграция на клиентите. Той е ограничен в знанията и уменията си, по отношение на правните проблеми на клиента. Например, когато работи с емигранти, той трябва да знае (или да търси подкрепа от друг социален актьор) какви са законовите разпоредби и права на клиента, отговорностите, ограниченията и т. н.

В заключение, освен придобитите от него способности, консултантът трябва да се уповава и на други специалисти, които могат да помогнат за съставянето на един холистичен план за намеса.

1.1. ЕВРОПЕЙСКА ПОЛИТИКА

Европейският съюз е един уникален в световен мащаб икономически и политически съюз, който свързва 27 Европейски страни и обхваща почти целия континент.

ЕС беше създаден след Втората световна война и положи основите на една консолидация и взаимно зависима търговия, чрез която се разви икономическо сътрудничество между страните-членки. В настоящия Европейски контекст, една от важните цели на ЕС е да насърчава спазването на човешките права вътре в страните и в глобален мащаб. Човешкото достойнство, свобода, демокрация, равнопоставеност, правото на закона и зачитането на човешките права, са вътрешно присъщи ценности на ЕС (виж също http://europe.eu/european-union/about-eu/eu-in-brief_en).

Европейските закони, в които се споменават основните човешки права, включват:

- Всеобщата декларация за правата на човека, приета от Общото събрание на Организацията на обединените нации на 10 септември, 1948 г.;
- Конвенцията за защита на правата на човека и неговите основни свободи, приета от правителствата на страните членки на Съвета на Европа на 4 ноември, 1950;
- Конвенцията за правата на детето, приета от Общото събрание на Организацията на обединените нации на 20 ноември, 1989 г.

През 2009 влезе в сила Лисабонският договор, според който бе приета Хартата на основните права. Това свърза основните права, които се отнасят до гражданите на ЕС, с техните икономически и социални права. От Европейските институции и правителствата на страните-членки се изисква да ги спазват, когато прилагат Европейското законодателство.

1.2. НАЦИОНАЛНИ ПОЛИТИКИ (РУМЪНИЯ, БЪЛГАРИЯ, ГЕРМАНИЯ)

ГРУПОВА РАБОТА

Обучаващият провежда групова работа с обучаваните, като заедно се опитват да дадат отговори на следните въпроси:

Какви уязвими групи мислите, че съществуват във вашата страна? Има ли закони, насочени към техните права и многообразието? Смятате ли, че тези закони решават въпросите с многообразието и спазването на човешките права?

Обучителите от България, Румъния и Германия могат да използват информацията, която е представена в това Ръководство. Обучителите в други Европейски страни могат да намерят информация за уязвимите групи и законите, насочени към техните права, от специалисти в съответните мрежи, общини, държавни служби за социални услуги в общността, специализирани неправителствени организации, агенции по заетостта, социални доклади и отчети за отделните държави, свързани с темата.

БЪЛГАРИЯ

Като държава членка на Организацията на Обединените Нации, Република България взема активно участие в органите за човешки права. Тя е активна в ЮНЕСКО, в Съвета на Европа и други органи и организации.

Сред основните закони за човешките права, влезли в сила в България, са:

- Международна конвенция за елиминиране на всички форми на расовата дискриминация
- Международна конвенция за икономически, социални и културни права. Международна конвенция за граждански и политически права
- Международна конвенция за елиминиране на всички форми на дискриминация срещу жените Конвенция за правата на човека
- Конвенция срещу дискриминацията в образованието
- Конвенция за дискриминация по отношение на заетост и работа.

Специфични конституционни разпоредби срещу расизма и нетолератността могат да бъдат намерени в Конституцията на Република България:

Чл. 6. (1) Всички хора се раждат свободни и равноправни в достойнство и права.

(2) Всички граждани са равни пред закона. Няма привилегии или ограничаване на права, на основата на раса, национален и социален произход, етническа самоличност, пол, религия, образование, мнение, политическа принадлежност, личен и социален статус или статут на собственост.

Други разпоредби, засягащи специфични човешки права, могат да бъдат намерени в чл. 13. (1), чл. 29. (1), чл. 37. (1), чл. 54 (1).
http://www.government.bg/cgi-bin/e-cms/vis/vis.pl?p=0159&n=000007

Правни нормативни актове, забраняващи дискриминация на расова, етническа или религиозна основа могат да бъдат намерени в:

- Закон за защита срещу дискриминацията
http://www.refworld.org/docid/44ae58d62d5.html
- Кодекс на труда чл. 8 (3)
http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNTC/UNPAN016079.pdf
- Закон за социалното подпомагане чл. 3
https://www.mlsp.government.bg
- Закон за насърчаване на заетостта чл. 2
http://www.investbulgaria.com/BulgarianEmploymentPromotionAct.php
- Закон за народното образование чл. 4 (2)
http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNTC/UNPAN016454.pdf
- Закон за висшето образование чл. 4
http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/untc/unpan016453.pdf
- Закон за убежището и бежанците чл. 20
http://www.refworld.org/pdfid/47f1faca2.pdf

Наказателни разпоредби срещу расизма и ксенофобията могат да бъдат намерени в глави от Наказателния кодекс относно:

- Престъпления срещу трудовите права на гражданите
- Престъпления срещу религията
- Нападения над мира и човечеството
- Геноцид и апартейд срещу групи от населението

https://ihl-databases.icrc.org/applic/ihl/ihl-nat.nsf/0/0254e69910d7aae8c12573b5004cecf8/$FILE/Bulgaria-Penal-Code.pdf

В България има някои специални държавни институции, които се борят за недискриминация:

Комисията за защита от дискриминация е български национален независим специализиран държавен орган за предотвратяване на дискриминацията, осъществяване на държавна политика в областта на равните възможности и равнопоставеност на всички граждани на Република България.
(вж. http://www.equineteurope.org/Commission-for-Protection-Against-36)

Закон за омбудсмана: Омбудсманът се намесва по предвидените в този закон средства, когато правата и свободите на гражданите са били нарушени от действията или бездействието на държавните и общински власти и тяхната администрация, както и от лицата, натоварени да предоставят обществени услуги (Глава първа, чл.2).
(cf. http://www.refworld.org/docid/44ae58354.html)

ГЕРМАНИЯ

Според https://www.tatsachen-ueber-deutschland.de/en "Германия е договорен партньор във важните договори на ООН за правата на човека и техните допълнителни протоколи (Граждански пакт, Социален пакт, Конвенция срещу расизма, Конвенция за правата на жените, Конвенция срещу изтезанията, Конвенция за правата на децата, Конвенция за правата на хората с увреждания, Конвенция за защита на всички лица от насилствено изчезване). Наскоро Германия подписа допълнителния протокол към конвенцията срещу изтезанията и Конвенцията за правата на хората с увреждания, и двете в сила от 2009 г. Германия беше първата Европейска нация, която ратифицира допълнителния протокол към Конвенцията за правата на децата, който дава възможност за индивидуална процедура за подаване на жалби."

Между 2000 и 2004 г., Съветът на ЕС определи четири принципа на равно третиране. Следвайки тази насока, Германия прие Общ закон за равното третиране (*Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz*) на 14 август 2006 г., анти-дискриминационен закон, който служи на целта да се даде възможност на гражданите да се противопоставят на дискриминацията, независимо дали е директна или наблюдавана. Той се фокусира върху заетостта, но покрива и аспекти на гражданското право, като договори за групови сделки и частни застраховки. Законът забранява ограниченията на основа на расова принадлежност, етнически произход, пол, религия, инвалидност, възраст или сексуална ориентация. Засегнатите лица могат да се обърнат към техния работодател, висшестоящ или профсъюзен представител на служителите. Те имат право на компенсация за материални и нематериални щети, произтичащи от дискриминация.

Във връзка със закона, Германия създаде правителствен консултативен център. Засегнатите хора, които не са сигурни за своите права и възможности, могат да се свържат с Агенцията за защита от дискриминация (*Antidiskriminierungsstelle des Bundes)*, и да получат информация и напътствия по отношение на техния случай на дискриминация (cf. http://www.bpb.de/nachschlagen/lexika/recht-a-z/21816/antidiskriminierungsgeset

http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Beratung/beratung_node.html)

РУМЪНИЯ

Румъния, като страна членка на Организацията на обединените нации, е подписала Всеобщата декларация за правата на човека и е част от двата пакта, приети от ООН "Международната конвенция за граждански и политически права" и "Международната конвенция за икономически, социални и културни права". От 1994 Румъния е страна участничка в "Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи" и подлежи на юрисдикцията на Европейския съд за правата на човека в Страсбург. Освен това, в рамките на Европейския съюз, Румъния е подписала Лисабонския договор през декември 2007 г., който съдържа "Хартата на основните права".

Пак чрез ООН, Румъния е също част от Конвенцията за бежанците (1954), Конвенцията за елиминиране на всички форми на расова дискриминация (1969), Ръководство за правата на човека, Конвенция за елиминиране на всички форми на дискриминация срещу жените (1981), Конвенция за правата на детето (1990). Годината в скоби е годината, в която Румъния ратифицира съответния международен договор.

Конвенцията за защита на човешките права и основни свободи, приета от Съвета на Европа, е в сила от 3 септември 1953 г., а Румъния я ратифицира на 20 юни 1994 г. Тя създава система за пълна защита, установена чрез Европейска юрисдикция за човешките права и Европейския съд за човешки права.

Конституция на Румъния

Румънската конституция е основният закон за управление на румънската държава, наред с другите основни принципи на организация на държавата, правата, свободите и основните задължения на гражданите и публичните власти. Настоящата Конституция на Румъния беше приета на сесията на Учредителното събрание на 21 ноември 1991 г. и влезе в сила след утвърждаването ѝ на националния референдум от 8 декември 1991г.

Националните основни права са предвидени и гарантирани от конституциите на всяка страна и Европейската харта за основни права (приета през 2000 г. и задължителна за страните от ЕС от 2009 г.). Всички европейски институции – Комисията, Парламента и Съвета – играят важна роля при защитата на човешките права.

1.3. ДЪРЖАВНИ ИНСТИТУЦИИ, КОИТО СЕ БОРЯТ ЗА НЕДИСКРИМИНАЦИЯ

На Европейско ниво институциите, които се борят срещу дискриминацията са: Организацията на обединените нации, Европейският парламент, Европейският съвет, Европейската комисия, Съветът на Европа, Организацията за защита на правата на човека и Асоциацията за защита на човешките права в Румъния – Хелзинкски комитет.
В Европа има широк кръг от институции, които защитават човешките права в следните области:
- Партньорство и равенство;
- Права на жените;
- Права на хората с увреждания;
- Права на нискоквалифицираните хора;
- Права на неграмотните хора;
- Права на хората от ромски произход, и т.н.

Правата на човека и многообразието "са жизнено важни за инициативите, които целят облекчаване на бедността и премахване на социалното, икономическото или политическото изключване. Те са от основно значение за предотвратяване и разрешаване на конфликти и са ценни стожери против тероризма. Европейският съюз насърчава тези основни ценности в своето взаимодействие със страните партньори по цял свят."
(https://ec.europa.eu/europeaid/sectors/human-rights-and-governance)

2. ОСНОВНИ ПРЕПЯТСТВИЯ ЗА НАСЪРЧАВАНЕ НА МНОГООБРАЗИЕТО И ЗАЧИТАНЕ НА ЧОВЕШКИТЕ ПРАВА: СТЕРЕОТИПИ, ПРЕДРАЗСЪДЪЦИ, ДИСКРИМИНАЦИЯ

ГРУПОВА РАБОТА
Мозъчна атака – Кои са първите три думи, за които се сещате, когато мислите за многообразие, човешки права, равни възможности и зачитане?
Оценка на груповата работа:
Обучителят запива всички думи на флипчарт и обсъжда с обучаемите различните гледни точки за всяка дума. Същевременно добива представа за нивото на знания на участниците.

Всеобщата декларация за правата на човека е приета на 16 декември 1948 г. Тя не е международен договор, с правни последици, ако не се спазва; създадена е като „общ стандарт, който да бъде постигнат от всички народи и нации"
(http://www.legislatie.resurse-pentru-democratie.org/legea/declaratia-universala-a-drepturilor-omului.php).

"Всички човешки същества са родени свободни и равни по достойнство и права. Те са надарени с разум и съвест и трябва да се отнасят един към друг в дух на братство." (Член 1 от Всеобщата декларация за правата на човека на Обединените нации)
Човешките права означават свобода от произволна намеса или ограничения от страна на правителствата. Терминът обхваща до голяма степен едни и същи права, наречени граждански свободи или граждански права, но често предполага права, които не са били признати (виж http://www.dictionary.com). Всъщност, човешките права са тези, които принадлежат на всяко човешко същество поради факта, че съществува.
Многообразие означава "включването на лица от различни националности, цвят, религия, социално-икономически слой, сексуална ориентация, и т.н." (http://www.dictionary.com)

Многообразие означава да приемеш, че хората са различни и по външен вид и по характер.
Следователно, консултантът трябва да знае, че многообразието се отнася до множеството от народи, идеи, поведения, разлики във външния вид, характера, мечтите и стремежите.
Това, как всеки от нас разбира, уважава и приема тези различия, допринася за нашето личностно развитие, укрепване на междуличностните отношения, но и на обществото, към което принадлежим. Многообразието изисква също да осъзнаем, че ние сме различни, но същевременно и равни, поради нашата човешка природа (вж. British Council, 2010, стр. 7).

Равни възможности означават "обобщаването на политиките и практиките в областта на заетостта и в други области, които не дискриминират лица въз основа на раса, цвят на кожата, възраст, пол, националност, религия, умствено или физическо увреждане."
(http://www.dictionary.com)

Работата като консултант означава да се отнасяме към хората еднакво, справедливо, като отстраняваме дискриминационните бариери и възстановяваме баланса, приемайки уникалността на всеки човек.
Консултантът трябва да се съобразява с уникалността на всеки човек, като обаче не позволява тази уникалност да ограничава правата му. Трудностите, с които той може да се срещне във връзка с многообразието, могат да бъдат
- **външни** / нагласите на общностно ниво/
Например: общността, на която индивидът е член, отказва да интегрира „различния" човек, поради липса на информация и познания за културните различия.
- **вътрешни** – свързани с вярата, желанието на индивида за промяна и себепознание.
Например: ниското самочувствие на даден индивид ще му попречи да достигне социален успех *"Никога няма да успея да го направя."*; човек с увреждания *"Аз няма да се интегрирам, защото съм различен."*; човек с ромски произход *"Аз съм циганин и никой не ме иска наоколо."*; негра-

мотен човек *„Кой ще наеме човек като мен, без образование?"*.

- **Личните убеждения на консултанта и неговото минало** (възпитанието му/ѝ, опитът му/ѝ с този вид клиенти, и т.н.)

За преодоляване на гореспоменатите препятствия, консултантът трябва да идентифицира уменията, способностите, потенциала, но също и личните нужди на индивида, и да ги адаптира към изискванията и нуждите на групата/общността, към която последният принадлежи.

2.1. СТЕРЕОТИПИ, ПРЕДРАЗСЪДЪЦИ

Стереотипът е опростена и стандартизирана концепция или образ, на която се придава специално значение, и която се споделя от членовете на една група (http://www.dictionary.com).

Стереотипът е нашата склонност да преценяваме човек или група след първото взаимодействие с тях, а не по индивидуалните им черти. Ние използваме стереотипи, заради удобството да сме информирани, да проучваме или да спорим. Възприемаме и изграждаме нашите стереотипи за пол, етническа принадлежност, възраст, инвалидност, и т.н. Очевидно е по-удобно да се обръщаме към стереотипа, когато имаме мнение за определена социална класа. Най-често стереотипите са извлечени от начина, по който сме били образовани и от това, което сме чували по темата, или може да се появят от взаимодействието с индивид от дадена социална категория, след което обобщаваме, че всички членове на тази категория са еднакви *("портфейлът ми беше откраднат от човек с ромски произход, значи всички роми крадат!"*).

Стереотипите могат да са **положителни** (когато се отнасят към качествата на тази категория) и **отрицателни** (когато се отнасят за недостатъци). Има стереотипи за групи или категории от хора и всеки от нас работи с тези стереотипи по-често отколкото ни се иска да вярваме, че го правим. Случвало ли ви се е да си съставите мнение за някого преди да го познавате?

УПРАЖНЕНИЕ:

Това упражнение подчертава категоризацията на хората на положителни или отрицателни, без в действителност да ги познаваме.

В таблицата по-долу, в лявата колона са дадени няколко категории хора. В празната колона напишете срещу всеки **първата черта, която ви идва наум да свържете с тази категория** (вижте примера).

Това упражнение помага на съветника да осъзнае, че стереотипите съществуват дори и за него/нея.

Жени	**Пример: чувствителни**
Мъже	
Роми	
Безработни	
Учители	
Млади хора	
Стари хора	
Без училищно образование	
Селяни	
Богати хора	
Бедни хора	
Инвалиди	

Упражнението е подходящо за групова работа и самооценка. След попълване на таблицата, обучаващият и обучаваните анализират характерните черти, записани в нея.

Тези примери на хора, които не познаваме, ще предизвикат у нас емоционални реакции. Тези нагласи и емоционални реакции (състрадание, антипатия, гняв, страх, отвращение, дискомфорт, омраза, и т.н.) се изграждат на базата на стереотипи и се наричат предразсъдъци.

Точно както стереотипите, предразсъдъците се проявяват в нашето ежедневие, понякога дори без да ги забележим. **Предразсъдък** е "неблагоприятно мнение или чувство, създадено предварително или без знание, мисъл или причина" (http://www.dictionary.com)

Стереотипите и предразсъдъците се появяват в много ранна възраст, понякога преди 4-годишна възраст. Те не са вродени, а са винаги придобити: от собствени преживявания или предварително определени от другите.

Както вече казахме, стереотипите могат да бъдат положителни или отрицателни. Пример за положителен стереотип е, че на германците често се приписват качества като надеждност, точност и усърдие. Друг пример са китайците, които се считат за изобретателни хора, а най-добрите готвачи са французите.

Когато на някои групи се припишат много отри-

цателни характеристики (напр. агресивност, ниска интелигентност и т.н.), говорим за **стигма**. Стигмата винаги е отрицателна и засяга уязвими групи.

Уязвима група е категория от хора, които по различни причини, (болест, липса на средства) не се радват на същите привилегии и възможности, като останалите от нас. Уязвимостта, следователно, не се свързва с характерните черти на групата, а с липсата на възможности, която изпитват понякога.

Стигмата оказва влияние върху самооценката на лицата, принадлежащи към уязвими групи, чрез поставяне на етикети. Тези уязвими хора започват да вярват в етикетите, които им се поставят и да се държат по начина, по който се очаква от тях.

Както вече споменахме, дори и консултантите или тези, които работят в социалната област, имат стереотипни импулси и предразсъдъци. Те се дължат или на опита им през годините (примери на случаи, с които са работили) или на неопитност и на начина, по който са образовани.

КАЗУС:

Един ден, човек, облечен в мръсни дрехи и в неподдържан вид, влиза в консултантската служба. Това се случва в началото на учебната година, когато родителите купуват на децата си училищни принадлежности. След като поздравява човека, първата мисъл, която идва в съзнанието на консултанта е *„Сигурен съм, че това е още един ром, който идва да се оплаква."* След като човекът обяснява, че има три деца в къщи, консултантът мисли *"има толкова много деца и сигурно няма пари да ги отглежда"*. Човекът продължава диалога и казва, че наскоро е загубил работата си, а консултантът продължава с мислите си *"разбира се, ром...безотговорни хора. Вероятно е негова вината"*. След десет-минутен диалог, консултантът всъщност открива, че новият клиент в действителност е ром, който сам се е отказал от работата си, защото заплащането му не е било адекватно, а работодателят е отказал да подпише договор за назначаване, защото нямал официална диплома. Човекът дошъл в консултантската служба с мръсни дрехи, защото идвал направо от работа, все още на изпитателен срок. От там разбрал, че центърът предлага занималня след училище и искал да запише децата си, за да има кой да ги гледа през деня и да знае, че са в безопасност, докато той е на работа.

Консултантът е бил предубеден първоначално заради външния вид на човека. Още повече, че в социалното обкръжение на консултанта ромите се считат за необразовани, нечестни хора и в средствата за масова информация имиджът им е отрицателен. Като разбира това, съветникът осъзнава, че мнението му не е обосновано и тъй като знае, че е там да защитава интересите на клиентите си, той се спира, слуша, поглежда клиента в очите и вижда нормален човек, който има нужда от помощ. Това се случва, когато консултантът е осъзнал своята ограниченост, но действа професионално и загърбва предубежденията.

Всички хора съхраняват информация, без да разпознават положителните и отрицателните етикети. Някои от тях се приписват на други, а други са приписвани на нас от околните. Тези етикети влияят върху нашето поведение и мислене по отношение на другите. Когато етикетът е отрицателен, на базата на някои критерии, ние си избираме различно поведение, което в най-лошия случай води до дискриминация. Всеки човек понякога има предразсъдъци, но вярваме, че колкото повече ги осъзнаваме, приемаме и знаем техните ограничения, толкова по-лесно можем да заживеем в хармония с околните. Когато консултантът знае своите ограничения и осъзнава стереотипите, в които вярва, това прави намесата по-лесна, оптимизира резултатите от консултацията.

В горепосочения пример, стереотипите и предразсъдъците са се формирали несъзнателно, но консултантът не се ръководи от тях и мисли за отрицателното влияние на ограниченото мислене, което би намалило опциите му да анализира и разбере ситуацията, в която е изпаднал човека. Така той не пренебрегва факта, че стереотипите и предразсъдъците влияят не само на тези, върху които се прилагат, но също така ограничават и собственото му развитие като личност и особено като специалист в консултирането (виж Британски съвет, 2010, стр. 12).

2.2. ФОРМИ НА ДИСКРИМИНАЦИЯ И ПРЕЧКИ, СВЪРЗАНИ С ТЯХ: РЕЛИГИЯ, ИНВАЛИДНОСТ, ПОЛ, НАЦИОНАЛНОСТ/РАСА ИЛИ ЕТНИЧЕСКА ПРИНАДЛЕЖНОСТ

Дискриминация е "третиране или разглеждане на, или вземане на решение в полза на или срещу човек или действие, на базата на групата, класата или категорията, към която принадлежи този човек или действие, а не според индивидуалните заслуги: расова или религиозна нетолерантност и дискриминация." (http://www.dictionary.com)
Дискриминацията е разграничаване между няколко групи/индивиди и идеи. Всички хора имат равни права и когато някой използва неподходящ критерий, за да ограничи правата на определена категория хора, този човек извършва акт на дискриминация.

ДИСКРИМИНАЦИЯ НА ОСНОВАТА НА РЕЛИГИОЗНА ПРИНАДЛЕЖНОСТ

Дискриминацията на основата на религиозна принадлежност изисква изключването или отхвърлянето на човек или група хора, поради техните религиозни вярвания. Например, след 11 септември 2001 г. много мюсюлмани бяха непрекъснато подозирани в тероризъм или връзки с терористични групи. Представете си само колко злоупотреби са извършени срещу мюсюлманите през този период, просто защото хората свързваха всеки мюсюлманин с тероризма.
В съвременния Европейски контекст, статутът на мюсюлманин означава труден достъп до работа, дом, образование или допълнителна квалификация и интеграция. Етикетът, поставен върху уязвимия човек води до съмнения и несигурност, и той трябва да доказва, че не е заплаха за останалите.

ПРИМЕР: Вие сте консултант, който подкрепя мюсюлманско семейство, наскоро пристигнало във вашата страна. Проблемите, с които те се сблъскват са: незнание на езика и обичаите на страната ви, липса на постоянен доход и липса на работа. Анализирайки проблема в дълбочина, консултантът научава, че мюсюлманските семейни традиции показват мъжа като стълб на семейството, докато ролята на жената е да стои в къщи с децата. Първата стъпка към оказване на помощ на семейството е да се покаже уважение и съпричастие към начина на живот в общността, от която идват те, и да им се представи типичното за обществото, в което искат да се интегрират, общество, което се различава от тяхното. В повечето части на Европа, мъжете и жените са еднакво отговорни за отглеждането и образованието на децата, както и за личното си развитие, като използват максимално своя потенциал (за намиране на работа, за продължаване на образованието). По този начин, стремежът е да се обединят двете култури, за да може човекът да получи най-доброто от тях.

ДИСКРИМИНАЦИЯ СРЕЩУ ХОРАТА С УВРЕЖДАНИЯ

Увреждането се отнася за един или повече физически, психически, умствени или сензорни дефицити, които при липса на достъпна среда могат частично или напълно да ограничат шансовете на човека за независим живот. Увреждането има два компонента: единият е определен от медицинското състояние, а другият – от капацитета на социалната среда да посрещне нуждите на хората с увреждания.
Увреждания приемат различни форми и всяка от тях повдига различни предизвикателства.
Лошата достъпност ограничава достъпа на хората с увреждания до образование и работни места. Ограничената степен на записване за образование от страна на тези хора е много по-висока, отколкото сред останалото население, а процентът на работещите хора с увреждания е нисък. С времето, това води до запазване на стереотипа, според който повечето хора с увреждания за (напълно) безпомощни и неспособни да водят независим живот. Имаме видни примери на хора, които са преодолели „бариерите" на увреждания: Стивън Хокинг, който беше диагностициран със заболяването амиотрофична латерална склероза и въпреки факта, че лекарите му дават по-малко от три години живот, той продължава дейността си и дори създава семейство. До днес той продължава своята научна работа.
Друг пример е Ейми Мълинс, която е родена с фибуларна хемимелия (липса на фибулата – кост, без която е невъзможно да се движиш). С помощта на специална протеза, тя успява да участва в спортни състезания, като се състезава срещу атлети без увреждания. Това са случаи с известни хора, но в ежедневието също има примери на успех в борбата със системата. За съжаление, тя не се сблъсква с предизвикателствата на хората с увреждания, с пречките за посрещане на нуждите им и тяхното интегриране.
Когато работиш като консултант с човек с увреждания, преди всичко трябва да откриеш начина, по който този човек гледа на себе си, неговите умения и компетенции. Насочван от консултанта, човекът трябва да открие не само своите ограничения, но и особено своите силни страни. Специфично за консултирнето е фокусирането върху и изясняването на

влиянието на проблема в неправилен жизнен контекст, което може да повлияе на: повишаването на осведомеността относно нуждите на този човек, очакванията за себе си и за другите, възможността да бъде преодоляна ситуацията (виж Mitrofan I., Nuta A., 2011, стр. 4).

ДИСКРИМИНАЦИЯ ПО ПОЛ

Необходимо е да се направи разлика между пол и род. Първият термин се отнася до биологични, естествени различия между мъжете и жените, определени при раждането. Втората съвкупност от роли и отговорности, учени и получавани цял живот, зависи от обществото, в което живеем.

Следователно, родът се свързва с очакванията за характеристите, нагласите и поведението на мъжете и жените, които могат да съответстват или да не съответстват на биологичния пол. Когато съответстват, те пораждат стереотипи, свързани с пола.

ПРИМЕРИ: Една млада жена е обезсърчена да избере техническа професия, защото такива професии са мъжки. Или един мъж е обвиняван, защото иска да бъде художник, вместо да преследва по „сериозна" мъжка кариера, която ще му позволи да поддържа семейство по-късно. Стереотипите, свързани с пола, са в основата на разликите в заплащането между мъжете и жените, макар че извършват една и съща работа. Те са причината една жена да не бъде повишена в ръководна длъжност, просто заради идеята, че жената не е способна да води със „сила" или твърдост.

Дискриминацията по пол за съжаление е реалност в наше време и се определя като предпочитание на един пол пред друг.

На пръв поглед, по-често виждаме стереотипи и дискриминационни нагласи сред жените, но в действителност и двата пола са засегнати и разликата е само в зависимост от района/страната, в която живеят. Когато са дискриминирани, и мъжете и жените губят възможности за образование и работа. Това е сериозен случай на дискриминация и затова засяга всички.

Друг пример би била следната ситуация: мъж консултира човек, който иска да работи като възпитател на деца от три до пет години. Първите мисли, които се появяват в ума на консултанта в началото на сесията може би са: *"Има ли деца този мъж? Знае ли от какво се нуждаят толкова малки деца? Не мисля...в края на краищата, той е мъж и няма майчин инстинкт. Освен това, какво ще кажат родителите на тези деца: той няма мек глас, няма търпението, което една жена има и т.н."* По-късно консултантът научава, че този мъж е специалист по предучилищна педагогика и има положителни препоръки. В такъв случай, работата на консултанта ще бъде да подчертае качествата на клиента си пред родителите, с чиито деца ще работи той.

ДИСКРИМИНАЦИЯ НА ОСНОВАТА НА НАЦИОНАЛНОСТ/РАСА И ЕТНИЧЕСКА ПРИНАДЛЕЖНОСТ

Коя е първата мисъл, която идва в ума ти, когато кажеш французин, италианец, англичанин, испанец или румънец? Шампанско и арогантност, приказливост и жестикулиране, студенина и церемониалност, фламенко и веселие, гостоприемност и трудолюбие? Запитвали ли сте се някога защо правим прибързани оценки на хора, които не познаваме?

Несъзнателно разпределяме всичко около нас в категории, независимо дали се отнася за хора или предмети. Това разделяне се основава на атрибути, свързани с външен вид, култура, географска област, език, националност и т.н., а не с вътрешния свят на индивида или с неговия/нейния уникален потенциал.

Независимо от произхода, всеки човек трябва да бъде третиран като съвкупност от култура, вяра, традиции, които полагат основите за оформянето на този човек като личност. Затова консултантът има задължението да се отнася с всеки човек и равнопоставено и еднозначно, независимо от характеристиките, приписвани на групата, от която идва той. В заключение, няма раси, националности или етнически групи. По-добри от други такива и това е, което прави нашия свят толкова интересен.

Пример за уязвима група, силно засегната от расова дискриминация, е ромската общност. Терминът Рома идва от наименованието на езика и е използван от представители на самата етническа група за самоопределяне. Терминът „циганин" не съществува в ромския език. Това е дума от гръцки произход и означава „езичник" „досегаем" или „нечист". Следователно, това е обиден термин. Към етимологията на думата се добавя пейоративен смисъл, придобит с течение на времето.

На ромите често се гледа като на „мръсни". „мързеливи", „необразовани", и т. н. Трябва да се знае какви са причините, които са довели до тези погрешни схващания: бедността, в която са били отглеждани, липсата на възможности за посещаване на училище, намалените възможности за развиване на някакво умение и намиране на работа, и т.н. Социалният неуспех изисква отчаяни действия, които често не са нормални. Освен това, поставянето на етикети предполага идентифициране на дискриминираното лице с характеристиките от тези етикети.

ДРУГ ПРИМЕР: Вие като консултант се занимавате с човек с миграционен произход, млад човек от Близкия изток. Като професионалист трябва да знаете (или да се информирате) за социо-културните характеристики на групата,

от която идва човекът, социалните последици, начинът, по който е получил образование, ролите и ограниченията на всеки индивид в общността на този човек. Освен това, заедно с него, консултантът трябва да открие неговите/нейните потенциал и уникалност. Така консултантът създава цялостна рамка, върху която може да се изгради интервенцията.

Като цяло, консултантът не налага своето собствено решение на човека. Вместо това, той/тя би трябвало да дава сигнали и да потвърждава решенията или поведенията, които самият човек предлага, като обезкуражава нереалистичните, защото могат да навредят на неговата интеграция. Консултантът му помага да приеме своите ограничения, да прости на самия себе си за реални или въображаеми грешки, като отключва неговите ресурси и идентифицира потенциала за решаване на проблема.

Един професионален консултант би трябвало да подкрепя следните нагласи:

- Консултантът се интересува от гледната точка на клиента си;
- той гледа положително на хората и ги счита за надеждни, способни и дружелюбни;
- той има положителна представа за себе си и увереност в собствените си способности;
- интервенцията на консултанта се основава на личностните ценности на клиента.

(виж Mitrofan I., Nuta A., 2011, стр. 7)

3. САМОАНАЛИЗ И ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ ПРИ НАСЪРЧАВАНЕТО НА МНОГООБРАЗИЕТО И ПРАВАТА НА ЧОВЕКА

В един момент всеки от нас е имал стереотипно или предразположено мислене. Те може би са се базирали на модалността на мисленето и действието в ежедневието. Дори и тези, които казват, че нямат предразсъдъци и не се влияят от стереотипи, всъщност имат поне няколко.

Самият консултант е мъж/жена със слабости, човек, който е част от обществото. Той/тя трябва да знаят, че в даден момент, чувствата, миналите преживявания, появяващата се среда, семейното възпитание/училището, вече са формирали неговите/нейните нагласи.

Добрият консултант трябва да съзнава важността на своята професия, като уважава следните постулати (NASW Етичен кодекс, 1996):

1. Изразяване на собствената индивидуалност. Хората имат право да избират и да решават своите собствени ценности, стига това да не влияе на интегритета, безопасността и правата на другите.
2. Борба с моделите и клишетата в самите тях, докато възприемат другите. Борба срещу стереотипите и предразсъдъците.
3. Правото на хората да имат достъп до необходимите ресурси. Хората имат право на достъп до ресурси, необходими за да развиват образованието си, социалния си и личен живот така, че да използват оптимално потенциала си.
4. Уважаване на достойнството и цената на човешкото доверие. Всеки човек има собствена ценност и е уникален. Процесът на консултиране трябва да уважава човешките права и заедно с това да подсилва личностната самооценка, достойнство и себеуважение на всеки човек.
5. Увереност в способността за самоопределяне и възможност за решаване на личните проблеми. Увереност в способността за учене и личностно развитие.
6. Спазване на конфиденциалността на информацията, получена от клиента, свързана с неговата ситуация. (вж. Nicoara P.C., 2012, стр. 10)

Личните характеристики и съпричастност на консултанта са много важни за ефективните консултантски дейности. Още повече, Белкин (цитиран 1981 – 1984) вярва, че има директна и важна взаимовръзка между обучението на консултантите и ефективността им. Последната се базира от една страна на по-доброто разбиране на собствените им емоции и начина, по който се справят с тях, а от друга – на по-доброто разбиране на тези, с които си взаимодействат, създаване на по-добри връзки с останалите на всички нива, увеличаване на трудовата производителност и повдигане на личния имидж. Всички тези елементи оформят емоционално интелигентния консултант. И така, съпричастността, в съчетание със стабилно образование, е предпоставка за добро професионално консултиране.

Емоционалната интелигентност е способността да разбираме как се чувстват хората и как реагират, и да използваме това умение, за да правим добри преценки и да избягваме или да решаваме проблеми. Развиването на емоционална интелигентност позволява усъвършенстването на интелектуалните умения, творчеството и гарантира успех на работното място. Това показва връзката между емоционално интелигентната ситуация – мисъл – чувство – поведение. Според статистическите проучвания, емоционалната компетентност е два пъти по-важна от техническите или интелектуалните умения. (вж. напр. http://www.iceberg.1educat.ro/)

Развиването на емоционална интелигентност изисква самосъзнание (определяне на силните страни и ограниченията, осъзнаване на чувствата и техния ефект върху поведе-

нието, както и влиянието им върху другите), управление на чувствата, представа за собствената мотивация, социални умения (активно слушане, предотвратяване на отрицателното влияние на емоционалните фактори върху способността да изслушваш, отстояване на мнение, управление на конфликти).

Психолозите Петер Саловей и Джон Майер първи използваха термина „емоционална интелигентност" в една статия през 1990 г. Въпреки че терминът е относително нов, концепцията може да бъде отнесена още към много известното твърдение на Сократ (470-399 ВС) *„Опознай себе си"*. Друг модел на емоционална интелигентност с среща в Библията, и в Стария и в Новия завет *„Не прави на другите това, което ти самият не харесваш"* и *„Обичай съседа си както обичаш себе си"*.

Стереотипите, предразсъдъците и дискриминационните тенденции са латентни във всеки един от нас. Неблагоприятният социален контекст е достатъчен, за да се открояят те във всеки човек. Една „различна реалност" може да бъде създадена много бързо, за да охарактеризира хората, които не са като нас, или с които не сме съгласни, в специални категории. От друга страна, положителните или отрицателни очаквания, свързани с човек на ръба на способностите си, могат да оформят успеха или неуспеха на този човек. За да може да разграничим едно инстинктивно, нефилтрирано поведение от едно проучено, обмислено такова, консултантът има достъп както до правната рамка на голямата картина, така и до специалните проучвания в социалната и психологическата области. Последните предлагат примери за техники и упражнения, както и експерименти, насочени към себепознание, подобряване на самочувствието, нарастващо приемане и разбиране на себеподобните, най-добро представяне по проактивен начин.

"Самоуправлението е лесен и ефективен начин да разгоните тъмните облаци над главата си. То се дефинира като активни техники и упражнения, включващи участника, които ще доведат до бъдещ личен успех. Само чрез промяна на мисленето и подхода ви към живота, ще бъдете изненадани колко много можете да постигнете и да преодолеете"(http://www.vitalitylink.com/article-hypnotherapy-1987-essential-empowerment-techniques-life-mind-emotions)

Самоуправлението е техника, която консултантът може да използва и върху себе си по време на работа, но може да я прилага и върху клиента (да го научи как може да се справя сам, да стане независим). Тази техника на саморефлексия включва следните стъпки:

- **Себеприемане** – Приемете себе си такъв, какъвто сте в момента. Можете да се променяте и като се харесвате.
- **Освобождаване** – на негативни емоции, саморазрушаващи мисли и ограничаващи вярвания (не мога да постигна/ не заслужавам...) и блокировки (не съм достатъчно добър).
- **Прощаване и освобождаване от вина** – Хората правят най-доброто, което могат в момента.
- **Благодарност** – Това е ключът, който отключва положителна енергия в живота, и алхимията, която трансформира проблемите в благословии/ дарове. Изразявайте благодарност всеки ден, напр.: "Благодаря, че днес се събуждам на топло място".
- **Лично време** – Научете се да се настройвате на своята честота и развийте изкуството да слушате себе си. Какво ви казват вашите чувства, тяло, мозък, интуиция? Вместо **"защо"** питайте **"как"**. Обръщайте внимание на отговорите, които получавате.
- **Напредване стъпка по стъпка** – Движете се със скорост удобна за вас. Рим не е бил построен за един ден.
- **Избор** – Поведението ни има положителни и отрицателни последици, които ни учат, че имаме избор.
- **Асертивност (утвърдителност)** – Изразявайте се открито и директно и отстоявайте мнението си, без да се страхувате, че ще бъдете съдени. Утвърждавайте своето мнение, без да нарушавате правата и вярванията на другите.
- **Емпатия** – вижте света през очите на другия, влезте в неговата референтна рамка и съпреживейте живота му като влезете в света на неговите мисли, чувства емоции и смисъл. (http://www.vitalitylink.com/article-hypnotherapy-1987-essential-empowerment-techniques-life-mind-emotions)

Когато се сблъсквате с многообразието, личният фактор на консултанта е важен. Той обхваща произхода му, професионалните познания, но и „душата" му, способността му да чувства, да съпреживява да притежава остра проницателност и да бъде открит. Освен това, асертивността играе много важна роля и означава положително мислене за другите, положителен подход към социалното многообразие, фокусиране върху нещата, които ни свързват като хора, търпение и скромност.

Сред методите прилагани от специалистите в областта на социалното образование, които имат добро влияние и дават резул-

тати могат да бъдат споменати: Упражнението Кафяви очи-сини очи (вижте повече за упражнението на Джейн Елиът на http://www.janeelliott.com), Теорията на айсберга (http://www.iceberg.1educat.ro), Методът ESPERE, прозорецът Johari, и др.

Предлагаме няколко упражнения, които да ви предизвикат в работата ви като консултант, чрез самооткриване.

Основната цел на упражненията е да спомогнат за себепознание, което да се постигне в група себеподобни, при установяване на първоначален контакт и постигане на близост между обучаемите, но също и между консултант и клиент. Упражненията за себепознание, представяне и междуличностно опознаване ще помогнат на участниците да се опишат и да разкрият себе си в положителен и отрицателен аспект; да оценят своята собствена стойност/ уникалност, както и тази на другите; да свържат минало, настояще и бъдеще в една непрекъсната последователност; да проверят до каква степен са развити личностните им качества; да се научат да уважават различията между членовете на групата и да преодоляват съществуващите бариери по-лесно.

Трябва да съзнаваме, че дискриминацията, стереотипите и предразсъдъците съществуват сред нас, да се научим, че те са част от живота ни и ние трябва да ги приемаме и да живеем с тях.

Мъдрият консултант познава своите слабости и използва самоанализ, за да преодолее негативните нагласи при консултиране.

ПЪТУВАНЕ С ВЛАК

Това упражнение има за цел да подчертае, че всички хора мислят със стереотипи или имат предразсъдъци.

Участниците в упражнението ще получат по един лист със списък на хора от различен произход: напр. просяк, имигрант, млад художник, болен от СПИН, човек с увреждания, безработен, неграмотен, представител на ромската общност, пенсионер, и т.н. От този списък, участниците трябва да изберат трима души, с които биха пътували с влак в продължение на седмица и трима, с които не биха искали да пътуват.

След като изберат тези 6 души, те трябва да мотивират избора си, като отговорят на следните въпроси:

1. Кои са елементите на решението за избора на хората?
2. Как взехте това решение?
3. Какви стереотипи разпознавате и какъв е източникът им?
4. Какво ви притесняваше, когато решавахте за нежеланите хора?

Всеки обучаем ще избере различни хора, с които да пътува, показвайки уникалността на избора си, основан на тяхната собствена мотивация.

КАРТА НА СЪРЦЕТО

Това упражнение е много просто и може да се използва за развиване на лична способност за самооценяване, самоуважение и самоанализ.

Нарисувайте сърце и го разделете на 4 части. Всяка част трябва да се попълни със следното:

1. Напишете три качества на вашите любими хора;
2. Напишете три неща във вашия живот, които бихте искали да промените;
3. Напишете три неща, които правите добре;
4. Напишете три думи, които бихте искали да кажат за вас.

След това, в групи от по 3-4 души, обсъдете съдържанието на всяко сърце накрая ще отговорите на следните въпроси:

Лични въпроси:

- До каква степен намирате себе си в тези качества?
- Определете три стъпки за постигане на предложената промяна.
- Какво научихте за себе си?
- Какво мислите, че можете да направите за хората около вас, за да ги накарате да кажат думите, които искате да чуете?

Общи въпроси:

- Изненада ли ви някой отговор от някой формуляр?
- Открихте ли нещо ново за себе си?

ИЗБУХВАЩИ ЗВЕЗДИ

Това упражнение е метод за стимулиране на творчеството, начин да се отпуснете и разчита на формулиране на въпроси за решаване на нови проблеми и нови открития. Това упражнение може да се използва като метод за самоосъзнаване, откриване на собствен план за решаване на проблем, който имате (**може да се приложи и от консултанти и от клиенти**), но и като метод/ инструмент при организирането на план за интервенция за случая, по който работи консултантът.

Методически стъпки:

- Седнали в полукръг, хората предлагат решаването на проблем (проблем на уязвима група);
- Върху една голяма звезда записваме основната идея;
- На 5 по-малки звезди изписваме въпроси от вида **КАКВО, КОЙ, КЪДЕ, ЗАЩО, КОГА**, и 5 души изтеглят един въпрос;
- Всеки от тези петима избира 3-4 колеги, които се организират в пет групи;
- Групите си помагат в разработването на въпросите;
- Когато свърши времето, всеки се връща в звездния кръг около голямата звезда и говорителят на групата задава въпросите;
- Другите групи отговарят на тези въпроси или формулират въпроси към въпросите.

Идеи за уязвимите групи: безработица, липса на квалификация, липса на образование, болест/ инвалидност.

ПИСМО ДО СЕБЕ СИ

Целта на това писмо е да отрази проблемите и страховете на консултанта и да набележи първите стъпки за решаването им.

Този метод предлага на всеки човек, който има проблем, който минава през някаква трудност или има комплекс за малоценност, да напише писмо до себе си, в което да дефинира проблема, да определи причините, довели до него, последствията, но също така да намери ресурсите (човешки, икономически, финансови, емоционални и т.н.), които могат да му харесат, за решаване на този проблем.

Пример: "Скъпи консултант,..."; „скъпи безработен/емигрант/затворник..."

4. ЗАКЛЮЧЕНИЯ

„Този, който познава другите, е образован човек. Този, който познава себе си е мъдър човек."

Лао Цзъ

Многообразието означава да приемем, че хората са различни по външен вид и характер. Как всеки от нас разбира и уважава тези неща допринася за развитието и утвърждаването на гражданското общество.

Консултирането е междуличностно отношение между индивида и специалиста, консултанта и другия човек, който се нуждае от специализирана помощ, клиента (виж Egan G., 1990). Основната цел на консултантската дейност, която е работа в социалната област е да помага на хората в нужда и включва определяне и разбиране на правилната оценка и решения на социалните проблеми, с които се сблъскват консултантите и техните клиенти.

Една добра, професионална интервенция при консултиране може да бъде постигната чрез:

- Теоретични познания в областта на консултирането, познаване на условията и смисъла на интервенцията, стереотипите, предразсъдъците, многообразието, човешките права и т.н.;
- Познания в областта на психологическата/ социалната работа с хората;
- Познаване на националното законодателство на страната по произход и Европейското многообразие, за да се намесим в случаи (расови проблеми, физическо развитие, недъг, липса на образование и т.н.);
- Идентифицирането на нашите собствени стереотипи и предразсъдъци е важно за постигането на дългосрочна автентична комуникация между групите с различна култура;
- Извеждане на преден план на някои представители на групи, за да се открият сред тях стереотипи, които опровергават стереотипа;
- Осигуряване на значително количество информация за групата – за всички нейни специфични ценности и норми, и за членовете ѝ;
- Мотивиране на индивидите, в смисъл на правилно разбиране на групата, с която ще се комуникира;
- Ангажиране в действия за постигане на общи цели.

Успехът на процеса на консултиране е представен чрез отключване на способността на клиента да действа за разрешаване на проблема, но също и чрез това да го направим отговорен. Без да зависи от консултанта, клиентът се научава да използва всички свои ресурси, а не постоянно да чака помощ. Казано по друг начин, човек се научава да си помогне сам.

В заключение, хората могат да се различават по възраст, раса, националност или религия, но имат нещо общо – правото на достоен живот. Така че консултантът трябва да подкрепя действия срещу насилието, злоупотребата, невежеството и омразата, за основни свободи, справедливост и мир.

Учебни единици	РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО (РО)			Препоръки за оценяване
	Знания	Умения	Компетенции	
1. Преглед на правната рамка	**ЕВРОПЕЙСКИ ПОЛИТИКИ**			Презентация Самостоятелни изследвания Оценяване(под ръководството на обучаващия)
	Да знае основните термини на Европейската политика и законодателството, свързано с дискриминация и човешки права.	Да идентифицира полезна информация и признаване на значението на привеждането в съответствие на националните политики със законодателството на ЕС.	Да оценява информацията, необходима за справяне с всяка ситуация, независимо от националността на клиента.	
	НАЦИОНАЛНИ ПОЛИТИКИ (РУМЪНИЯ, БЪЛГАРИЯ, ГЕРМАНИЯ)			
	Да знае основните термини на националните политики и законодателствата, свързани с дискриминация и човешки права.	Да идентифицира полезни закони, които могат да помогнат в консултантската работа.	Да работи като консултант. Да помага за правилното идентифициране на правните облаги за клиента.	
	ДЪРЖАВНИ ИНСТИТУЦИИ, КОИТО СЕ БОРЯТ ЗА НЕДИСКРИМИНАЦИЯ (РУМЪНИЯ, БЪЛГАРИЯ, ГЕРМАНИЯ)			
	Да познава институциите, които могат да помогнат в консултантската му работа.	Да може да идентифицира подходящата институция за решаване на случая.	Да създаде социална мрежа (в своята област) с всички институции, които се борят за човешки права.	
2. Основни пречки при утвърждаване на многообразието: Стереотипи предразсъдъци, дискриминация (2.)	**СТЕРЕОТИПИ, ПРЕДРАЗСЪДЪЦИ**			Презентация Примери Индивидуална работа
	Да знае за съществуването на стереотипи и предразсъдъци.	Да разбира и разпознава разликите между стереотипи и предразсъдъци и как те се отразяват и върху съветника и върху клиента.	Да идентифицира собствените си стереотипи и предразсъдъци, което е важно за дългосрочна и истинска комуникация между групи с различни култури. Как консултантът може да промени отрицателен предразсъдък в положителен?	
	ФОРМИ НА ДИСКРИМИНАЦИЯ И ПРЕЧКИ, КОИТО Я СЪЗДАВАТ: РЕЛИГИЯ, ИНВАЛИДНОСТ, НАЦИОНАЛНОСТ, ПОЛ, РАСА/ЦВЯТ НА КОЖАТА			
	Да познава тези форми на дискриминация и как те намаляват капацитета за интеграция на хората.	Да признава и идентифицира индивидуалността на всеки човек, независимо от неговата принадлежност.	Консултантът да може да различава последствията от дискриминацията и самия начин на дискриминация.	
3. Самоанализ	**САМОАНАЛИЗ И ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНТСНОСТ ПРИ НА СЪРЧАВАНЕТО НА МНОГООБРАЗИЕТО И ПРАВАТА НА ЧОВЕКА**			Презентация Примери Индивидуална работа Оценяване
	Да знае и прилага подходящи методи и работни техники в консултирането: и за него и за клиента.	Да разбира терапевтичната стратегия и смисъла от нея, механизмът на чувствата и мислите, който влияе върху поведението. Уменията да подхождат на консултанта и постепенно да оформят стила му на консултиране.	Да открие себе си със своите положителни и отрицателни страни, за да разпознае стойността/уникалността – както своята собствена, така и тази на другите. Да подреди минало, настояще и бъдеще в една непрекъсната последователност, да уважава различите между членовете на групата и по-лесно да преодолява съществуващите бариери.	

ПОДТЕМИ	МЕТОДИ НА ПРЕПОДАВАНЕ И ОБУЧЕНИЕ	МАТЕРИАЛИ	ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ
Въведение	• Представяне на целите на модула • Запитване: очаквания по темата	• Ръководство и слайдове • Флипчарт	10 мин 10 мин
1. Преглед на правната рамка **1.1 Европейски политики**	• Представяне на целите на темата • Дискусия за многообразието и човешките права в Европа: закони, свързани с темата	• Ръководство Тема 1 • Флипчарт или слайдове	10 мин 20 мин
1.2 Национални политики	• Групова работа, както е описана в Ръководството, вкл. представяне на резултатите и дискусия • Представяне на националните закони по темата • Друга информация по темата, ако е необходимо	• Ръководство Тема 1 и слайдове • Един лист от флипчарт на група	30 мин 20 мин 5-10 мин
2. Основни пречки за насърчаването на многообразието	• Групова работа (мозъчна атака) описана в тема 2 • Представяне на термини (многообразие, уважение, човешки права, равни възможности) • Трудности, които консултантът може да срещне, когато се занимава с многообразието	• Ръководство Тема 2 • Флипчарт	10 мин 15 мин 15 мин
2.1. Стереотипи, предразсъдъци	• Дефиниране на термините, различни аспекти –дискусия с участниците • Упражнение, както е описано в Модула • Представяне на казус • Обратна връзка и заключения	• Ръководство Тема 2 и слайдове • Работни листи	10 мин 15 мин 15 мин 10 мин
2.2 Форми на дискриминация и пречки, свързани с тях	• Представяне и разяснения във връзка с видовете дискриминация • Последствия от дискриминацията (за клиентите и за работата на консултанта) • Упражнения, описани в Модула: примери за дискриминация и реакции на консултанта • Представяне и обсъждане на резултатите, обратна връзка, възможни класификации	• Ръководство Тема 2, слайдове • Работни листи	10 мин 10 мин 15 мин 10 мин
3. Самоанализ и емоционална интелигентност при утвърждаването на многообразието и човешките права	• Личностни и професионални характеристики • Описание и дискусия относно методите, използвани от специалисти, резултати (кафяви очи, сини очи, теория на айсберга) • Емоционална интелигентност, Управление (самоуправление) • Упражнения: пътуване с влак, карта на сърцето, избухващи звезди, писмо до себе си (прилага се в зависимост от броя на обучаваните)	• Ръководство тема 3 • Филм за експеримента на Джейн Елиът, обратна връзка • Работни листи • Флипчарт, кубче със залепяща се част	15 мин 40 мин 15 мин 10-40 мин
Заключения	• Дискусия за изпълнението на очакванията • Представяне на резултатите • Мнение за модула	• Свободна дискусия, флипчарт	10 мин 20 мин 10 мин

ИЗПОЛЗВАНИ ИЗТОЧНИЦИ

Respect pentru diversitate, (British Council, 2010)
Miftode V., Cojocaru M, Sandu M., Teorie si Metoda in asistenta sociala, Iasi, 2010
Mitrofan I., Nuta A., Consilierea psihologica. Cine? Ce? Cum?, 2011
Nicoara P.C., Rolul asistentului si lucratorului social in cadrul serviciilor furnizate de administratia publica locala, Cluj-Napoca, 2012
Szelmenczi A. and Szelmenczi M., Diversity = Normality (POSDRU/87/1.3/S/63329 2013)
Bourhis R. Y. and Leyens J. P., Stereotypes, discrimination, relationships between groups (Polirom, Bucuresti 1997)
Egan G., The skilled helper: a systematic approach to effective helping, 1990
Cambridge Dictionary
http://www.dictionary.com
http://www.tatsachen-ueber-deutschland.de/en
http://www.bpb.de/nachschlagen/lexika/recht-a-z/21816/antidiskriminierungsgesetz
http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Beratung/beratung_node.html
http://www.hrw.org
http://www.parliament.bg/en/
http://www.vks.bg/english
http://www.antidiscriminare.ro
http://www.stiriong.ro
http://www.cdep.ro/informatii_publice/ong.pe_dom
http://www.totiegali.ro
http://www.tdh-moldova.md/index.php?l=ro
http://www.iceberg.1educat.ro
http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=ger
http://www.institut-fuer-menschenrechte.de/fileadmin/user_upload/PDF-Dateien/Pakte_Konventionen/ICERD/icerd_en.pdf
http://www.institut-fuer-menschenrechte.de/fileadmin/user_upload/PDF-Dateien/Pakte_Konventionen/ICESCR/icescr_en.pdf
http://www.state.gov/documents/organization/160182.pdf
http://www.state.gov/documents/organization/253103.pdf

Модул 4 Предприемачество

РАЗРАБОТЕН ОТ РУСЕНСКИ УНИВЕРСИТЕТ „АНГЕЛ КЪНЧЕВ“

ЦЕЛИ И РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО

Основната цел на този модул е съветниците да придобият умения и начин за мислене, които да им позволят да обясняват пред слабо квалифицирани хора и хора от уязвими групи на пазара на труда как биха могли да превърнат свои креативни идеи в предприемаческа дейност. Съветниците следва да могат да разяснят, че предприемачеството се възприема като ключова компетентност за всички обучаеми, подкрепя личностното развитие, активната гражданска позиция, социалното включване и пригодността за заетост.

Целта на курса е да предостави на съветниците знания относно някои основни подходи за предоставяне на обучение по предприемачество, предприемачески нагласи и поведение. Обучителният материал е изграден в съответствие с необходимостта да се предложи на съветниците набор от практически подходи и теоретична база, които във възможно най-пълна степен да отговорят на стремежа на хора от уязвими групи на пазара на труда да получат основни знания и умения в областта на предприемачеството. Структурата на курса е построена по начин, който да предлага на съветниците инструментариум за стимулиране на обучаемите да придобиват знания и умения за вземане на решения, планиране, организиране, ръководене и управленски контрол, управление на промяната, които да са приложими при предприемачески дейности в сферата на земеделието, туризма, занаятите. Съветниците също така придобиват знания и умения за менторство на обучаемите чрез работа с казуси, подпомагащи развиването на предприемачески умения в тяхното бъдещо кариерно развитие в сферата на земеделието, туризма и занаятите.

Конкретно, очакваните резултати от обучението за съветниците след приключване на модула могат да се обобщят в следните направления:

- Способност да се предоставя ориентирана към потребителя (обучаемия) дефиниция за предприемачество;
- Способност да се обясняват ЗА и ПРОТИВ на предприемаческата кариера, както и възможностите за подпомагане и менторство;
- Прилагане на адаптиран подход за изграждане на разбиране относно иновациите у потребителя;
- Способност да се предостави ориентирана към потребителя (обучаемия) дефиниция за устойчиво развитие и екологични проблеми;
- Способност да се разясни спецификата на екопредприемачеството;
- Способност да се съветва потребителя за формулирането и изчерпателно описване на бизнес идея;
- Предоставяне на ориентирана към потребителя (обучаемия) дефиниция за бизнес план.

Съдържанието на модула включва следните главни теми:

1. Какво е предприемачество? Ролята на предприемача.
2. Идентифициране на възможности
3. Промени в околната среда: основни проблеми и възможности
4. Бизнес модели
5. Бизнес планиране

СТРУКТУРА НА МОДУЛА:

ВЪВЕДЕНИЕ – ПРЕДСТАВЯНЕ НА УЧАСТНИЦИТЕ В ГРУПАТА И НА СЪВЕТНИКА: УПРАЖНЕНИЕ ЗА ГРУПОВА ДИНАМИКА

Примери: Някои инструменти за изграждане на групова динамика:

История на името ми: опишете значението на вашето име, откъде идва и ако има някакви традиции във вашето семейство или култура, свързани с вашето име. Името на всеки един човек може да има неочаквано интересни корени. Според някои автори, този подход е много колоритен начин участниците да се представят един на друг, особено когато има етническо разнообразие в групата (Neill 2004). Това упражнение има успех, когато хората вече са реализирали някакви дейности за запознаване преди това. Едно от неговите главни предимства е, че спомага за изграждането на междукултурно уважение и разбирателство, както и да способства споделянето. Друга вариация на този подход е да се помоли всеки участник да представи човекът до себе си пред групата и да обясни какво означава неговото име и откъде произлиза.

Първата буква: Тази техника е подходяща за изцяло новосформирана група, за да могат участниците лесно да запомнят имената си. Всеки човек в групата се представя със своето име и някои черти, определени от модератора преди това – например, любимо занимание, мечтана дейност или притежание в бъдеще, любимо място за посещение и др. Препоръчва се съветникът да избира неповече от три теми или въпроса и да използва дъската или листи, върху които да пише, за да поддържа вниманието на хората. Също така, съветникът би следвало да започне от себе си като пример и да опише своите характеристики, започващи с първата буква на името му. Това ще окуражи другите участници да не се притесняват и да последват примера му.

Кръстословица: съветник ще трябва да напише върху дъската или листите главната дума на модула, напр. „Предприемачество“. След

това всеки участник трябва да впише своето име като използва за начало буква, която вече е изписана на таблото. Този подход подпомага изграждането на групова сплотеност и може лесно да се комбинира с подхода „История на името ми".

ОЧАКВАНИЯ: КАКВО ЖЕЛАЯТ ДА ПОСТИГНАТ КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ?

В тази част обучителят трябва да постави фокус върху дефинирането на целите на курса, но използвайки за база мненията на участниците. Обучаемите, т.е. съветниците, трябва да участват в процеса на определяне на целите – само по себе си това е важен, основан на участниците и включващ подход. Основната полза е, че обучаемите имат възможност да се почувстват като създатели (дизайнери) на своето собствено обучение.

Тук подходящ за използване инструмент е писмено упражнение, последвано от дискусия, която да се проведе в приятелски и неформален дух: например, обучаемите използват два вида карти (по цвят или форма), върху които те вписват кратки твърдения (анонимно) относно очакваните от тях благоприятни резултати, както и възможни негативни прояви, които да се избягват. Картите могат да се поставят на таблото в две колони – ДА и НЕ, или пък обучителят може да нарисува дърво на дъската (листа), където картите „ДА" да бъдат на дървото, а картите „НЕ" да са паднали в основата му, подобно на „гнили ябълки" на земята. Когато всеки от групата постави своите карти, обучителят може в рамките на няколко минути да групира по сходство картите и да ги обособи в категории - например, очаквания от процеса на учене и комуникация; лични очаквания на обучаемия за самия него и за другите в групата; възприятия относно ролята на обучителя като ментор.

Защо се предлага това обучение?
Какви са очакваните резултати след неговото приключване?
Какви са ползите за крайния потребител?

Тук обучителят може да изготви презентация (PowerPoint) относно ключовите знания, умения и компетенции, които съветниците се очаква да придобият при приключване на обучението.

Знания: да се оценяват бизнес възможности; да се преценяват бизнес идеи с потребителите (обучаеми лица) и алтернативи; да се разбира конкретната роля на предприемача и той да я обяснява на своите потребители.

Умения: Да стимулира у своите потребители умения за: Креативност; Планиране на ресурси; Финансова грамотност; Организиране на ресурси; Управление на несигурността/риска; Работа в екип;

Компетенции: Да подпомага своите потребители за развитие на: автономност, самоувереност, самоуправляване и организиране***;*** Генериране на идеи, вземане на решения***;*** Способност да се предприемат действия; Отговорност за завършване на поставени задачи, спазване на крайни срокове и взаимодействие с другите хора; Способност да се приемат иновациите и промяната; Способност да се учи от неуспехите.

Какви методи за преподаване ще се използват и как ще се извършва оценяването?

Обучителят може да прилага разнообразни методи и подходи за преподаване, които би следвало да включват презентации, дискусии, проекти, симулации, креативни упражнения, казуси. Оценяването се извършва на база на разработен проект (екипна работа), самооценка, презентации, портфолио.

Тема 1. Какво е предприемачество? Профилът на предприемача

1.1. ВЪВЕЖДАЩО УПРАЖНЕНИЕ (АКО Е ПРИЛОЖИМО): КАКВО Е ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО?

Как бихте дефинирали профила (образа) на предприемача? Упражняване чрез мозъчна атака (брейнсторминг): идеите се събират върху карти (малки листи) с помощта на хартиено пано (флипчарт) или върху маса.

1.2. ПРЕЗЕНТАЦИЯ: СЪЩНОСТ НА ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВОТО (LARSON, 2012, P.144).

Според публикации на изследователи в тази област, Russell S. Sobel, **предприемач** е този, който организира и ръководи, както и оценява рисковете пред една бизнес дейност или предприятие (Russell, 2008). Предприемачът е агент на промяната. Предприемачество е процесът на откриване на нови начини за съчетаване на ресурсите. Успешните предприемачи увеличават размера на икономическите ползи за всички. Думата „предприемач" (entrepreneur) датира от използваният през XIII в. френски глагол „entreprendre", който означава „да правя нещо", „да предприемам". През XVI в. съществителната му форма, „entrepreneur" се е използвала за човек, който предприема бизнес начинания.

През XX в. един от най-популярните възгледи е този на Джоузеф Шумпетер, който описва предприемача като иноватор, въвеждащ нови стоки или нови методи за производство в икономическата система. Според Шумпетер, предприемачът е разрушителна сила за една икономика, защото неговата дейност води до отпадане или фалит на други конкуренти. В противовес на възгледа на Шумпетер, друг изследовател, Кирцнер, възприема предприемаческата активност като процес на откривателство и затова предприемачът, според него, е човек, който открива незабелязани дотогава възможности за печалба.

Други възгледи добавят още някои аспекти към определението и смятат, че предприемачите са хора, решени да създадат нова компания и че предприемачеството е процесът на създаване и организиране на нова бизнес дейност. Предприемачите биха могли също така да предприемат дейности за разрастване на съществуващи бизнес организации и разширяване на обхвата на бизнес операциите им. Важен момент тук е, че предприемачеството свързва новото знание (инвенции) с пазарния успех и поради тази причина то се основава на такива личностни характеристики като амбиция, лидерство, изграждане на екипи, лично участие и ангажимент (Shaitegger, 2002,GMI Summer: стр. 45).

1.3. ИМАТ ЛИ МОИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ НЕОБХОДИМИТЕ УМЕНИЯ И НАГЛАСИ ЗА ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО? САМООЦЕНКА, ОБРАТНА ВРЪЗКА.

В това занятие обучителят би могъл да предостави на обучаемите съветници въпросници и различни типове тестове, които изследват личностните характеристики на хората, които се интересуват или планират да развиват предприемаческа дейност. Трябва да се отбележи, че попълването на тестове не се използва за оценка и сравнение между хората, а е само за лична употреба на обучаваните като инструмент, който да използват със своите потребители за разкриване на техните собствени силни страни и характеристики, подлежащи на развитие в бъдеще. Обикновено, в такива занятия на присъстващите се раздават въпросниците, дават се указания за съдържанието и вида на отговорите, но след това индивидуалните резултати не се коментират. Това е така, защото всеки човек притежава свои уникални черти и целта тук е съветниците да бъдат подготвени да използват тези инструменти с потребителите си.

Например, няколко типа тестове се използват много често:

- *Тип на личността*: базиран на подхода на Карл Юнг, по-късно доразвит от Изабел Бригс Майерс. Примерен тест от този тип може да бъде попълнен онлайн на http://www.humanmetrics.com/cgi-win/jtypes2.asp.

Допълнителни разяснения и приложения на резултати в кариерното развитие могат да бъдат също намерени на тази интернет страница (Humanmetrics, 2016);

- *Тест на Белбин за екипни роли*: Белбин дефинира девет различни поведения, които индивидите проявяват на работното място. Екипната роля се определя като „склонност да се държиш, допринасяш и свързваш с останалите по определен начин" (Belbin, 2016).
- Тест за значимост на работата: този инструмент предоставя на обучаемия някои насоки относно това какво носи щастие или нещастие в работата и кариерата на отделната личност. Примерен тест (свободен достъп) може да бъде намерен на адрес https://www.123test.com/work-values-test/ (123test BV, 2016);

Много други примери на тестове за предприемачески нагласи и умения може да бъдат открити онлайн: достатъчно е да се въведат ключови думи „тест за предприемачество" в някоя от утвърдените интернет страници за търсене на съдържание и може да се разгледат множество резултати. Някои ресурси предлагат безплатни тестове, докато други са частично или изцяло платени.

Целесъобразно е в това занятие обучителят да

провокира дискусия със съветниците по такива въпроси като: кои са най-важните личностни умения и нагласи, необходими за предприемаческа дейност; как да ги откроим в другите или в самите себе си; как да ги развиваме и какви фактори им влияят.

1.4. ЗА И ПРОТИВ ПРЕДПРИЕМАЧЕСКАТА КАРИЕРА

Ползи за незаетите или слабо квалифицирани хора, ползи за обществото и икономиката. Някои възможни недостатъци на предприемаческата активност.

Информационно каре за обучителя:

Стартирането на собствен бизнес и влизането в групата на микро, малките и средни предприятия (МСП) обикновено носи няколко предимства за местните **общество и икономика**: създаване на нови работни места; стимулиране на иновациите; креативно мислене и разрешаване на проблеми; създаване на възможности за хора със специфични нужди, жени и малцинствени групи да постигат финансов успех и независимост; подпомагане и увеличаване на ефективността на по-големите компании и организации чрез доставки на материали, компоненти, услуги и дистрибуция на техните продукти на пазара.

От гледна точка на **незаетите или слабо квалифицираните хора** стартирането на собствен бизнес и превръщането в предприемач може да доведе до няколко позитивни резултата: независимост, тъй като обикновено това е работа „без началник"; генериране на доход или увеличаване на текущия доход от нови източници; подобрено качество на живот, тъй като предприемаческата активност е в унисон с вътрешните предпочитания на индивида и позволява свободно управляване на времето за работа и почивка; личностна удовлетвореност; усвояване на нови умения и знания, необходими за протичането на собствения бизнес, като това благоприятства самоусъвършенстването на личността.

Налице са и някои възможни **недостатъци на предприемаческата активност**, които може да се вземат предвид, когато се решава да се стартира собствен бизнес:

- **ФИНАНСОВ РИСК** – човек може да загуби всички свои финансови средства, семейни авоари или собственост, ако бизнес дейността не е толкова успешна. Също така, някои начинания изискват големи първоначални инвестиции. Друга особеност е, че няма гарантирано ниво на доход, което може да обезкуражи предприемача;
- **ОГРАНИЧЕНО ФИНАНСИРАНЕ** – финансирането за нови дейности е по-трудно достъпно в сравнение с по-големи компании, тъй като новите предприятия нямат финансова история (печалби и загуби от минали години) и потенциалните инвеститори нямат доказателства за потенциалната успеваемост на новата бизнес дейност;
- **ЗАБАВЕНА ДОХОДНОСТ** – обикновено през първите месеци, а понякога първата или втората година, новата компания полага големи усилия да завоюва пазарен дял и да привлече клиенти и поради тази причина обемът на продажбите и приходите са ниски;
- **ИНВЕСТИРАНЕ НА ВРЕМЕ** – стартирането и ръководенето на собствен бизнес консумира значителна част от ежедневието на предприемача. Много често, той осъзнава, че прекарва повече време в своята компания в сравнение с времето, което би отделил да работи като нает лице за някой друг;
- **СТРЕС** – основателят и собственик на компания трябва да се грижи за различните аспекти на бизнес дейността и да отчита влиянието на своите решения върху други хора. Постоянното мислене за отношенията с доставчици и клиенти, правилно и гъвкаво ценообразуване, маркетинг, човешки ресурси, отговорността към служителите и техните семейства може да породи доста напрежение и чувство на неудовлетвореност. Балансът между работа и личен живот също е трудно постижим, тъй като семейството на предприемача, времето за почивка и възстановяване също изискват внимание;

Още информация може да се намери в следните източници (на английски език):

- Collins, K. An Introduction to Business. Creative Commons licensed, freely downloadable. http://2012books.lardbucket.org/
- Houston Chronicle. Small business publications and articles (powered by studio). http://smallbusiness.chron.com

УПРАЖНЕНИЕ КЪМ ТЕМА 1.4: МОЗЪЧНА АТАКА ОТНОСНО ЗА И ПРОТИВ НА ПРЕДПРИЕМАЧЕСКАТА КАРИЕРА:

Този инструмент е интересно да бъде приложен **преди** да се даде теоретична информация на обучаемите. Тук обучителят може да организира процеса по следния начин:

1. Всеки съветник получава лист хартия с таблица в него (обучителят трябва да го подготви преди упражнението), където той трябва да попълни пет предложения за предимства и недостатъци на предприемаческата кариера от гледна точка на крайния потребител, доводите за тях (въпрос: защо?) и възможни идеи как да се превъзмогнат недостатъците или да се подпомогнат предимствата. Време: 20 минути;
2. Участниците подреждат петте идеи във всяка категория (ЗА и ПРОТИВ) според своето лично мнение за тяхната важност. Време: 5 минути;
3. Формират малки групи от 3-4 участника, в които се дискутират идеите с оглед да се постигне общо решение за списъка с идеи (може да съдържа повече от пет) и важността на всяка идея. Основната цел тук е групата да се обедини около общ списък. Време: 20 минути;
4. Дискусия между всички групи и обучителя върху най-важните ЗА и ПРОТИВ и как да се въздейства върху тях;

Това упражнение има някои допълнителни благоприятни резултати: тренира аналитичните способности, оценката на различни варианти, работата в екип, комуникативните умения, емпатията, воденето на преговори, логическите връзки „причина-резултат-реакция".

1.5. КАК ДА СЕ НАМЕРИ ПОДКРЕПА И МЕНТОРСТВО ЗА СТАРТИРАНЕ НА ПРЕДПРИЕМАЧЕСКА КАРИЕРА: ИЗГРАЖДАНЕ НА ЛИЧНАТА ПРЕДПРИЕМАЧЕСКА СРЕДА

При стартирането на предприемаческа дейност и особено при осъществяването на иновационни дейности, основателят (предприемачът) може да използва няколко източника на финансиране – например, **фондове за рисков капитал, международни фондове и програми, специализирани национални програми, банкови кредити**. Фондовете за рисков капитал обикновено се използват при новосъздадени компании с интензивен растеж и очаквана висока пазарна стойност. Инвеститорите с рисков капитал компенсират високото ниво на риск с високо ниво на възвръщаемост от инвестицията. Някои програми, финансирани от Европейския съюз, подкрепят разработването на иновации и тяхното практическо приложение чрез финансиране на производствени дейности, развитие на инфраструктурата, откриване на нови работни места, стимулиране на регионалното развитие, образование и здравеопазване.

Пример за платформа, подкрепяща пред-предприемачи или действащи предприемачи може да се намери на следния адрес::
http://europa.eu/youreurope/business/funding-grants/access-to-finance/index_en.htm?pk_campaign=OpenForBusinessA2FHU-EN&pk_source=facebook

Възможно е да има различни участници, оказващи влияние върху успеха на предприемаческата дейност. Например, доклади на Световния икономически форум (www.weforum.com) посочват, че предприемачът по принцип контактува с четири нива на подкрепа, т. нар. „мотиватори": лични (ментори, образование), финансови (инвеститори), бизнес (инкубатори, асоциации), заобикаляща среда (регулации, инфраструктура, култура) (ANDE, 2013).

Дефиниции на основните роли, подкрепящи предприемачеството:

ИНВЕСТИТОР: наричан още Бизнес ангел. Личност, която използва личните си средства да инвестира в стартиращ бизнес. Обикновено е мотивиран от печалба, възвръщаемост от инвестицията, но понякога и от социални подбуди – желание да помага, да мотивира хората да успяват, подобряване качеството на живот и др. Този типаж приема риска да инвестира в ново начинание в замяна на възможността да има дял от печеливша компания в бъдеще.

КОНСУЛТАНТ: експерт, който може да предоставя съвети и/или менторство на предприемача. Това може също да включва обучение по конкретни теми. Консултантите по същество са специалисти и професионалисти, които притежават експертиза, умения и опит, необходими за подкрепата на предприемача за постигане на позитивни резултати.

ИЗОБРЕТАТЕЛ: човек, който е разработил нова идея за продукт, процес, технология или специфичен подход. Новата идея може да бъде обект на патентоване и да е готова за пазарно приложение. Ако тази новост, инвенция, намери пазарна реализация, се превръща в иновация. Обикновено изобретателите са учени, които създават ново знание или комбинират съществуващо такова, но само ако имат уменията да предложат идеята на пазара могат да се превърнат и в иноватори.

Тема 2. Идентифициране на възможности

2.1. ИНОВАТИВНО МИСЛЕНЕ

УПРАЖНЕНИЕ С РОЛЕВА ИГРА, КОЕТО ТРЕНИРА ИДЕНТИФИЦИРАНЕТО НА ПРОБЛЕМИ С БИЗНЕС ПОТЕНЦИАЛ.

Провежда се чрез работа в екип, насочена към дефиниране на нестандартни решения за бизнес дейност: например, как да измислим нови приложения на съществуващ продукт или услуга; как да определим незадоволени потребителски потребности и възможните бизнес решения за тях;

Пример: Бизнес симулация „ Кламер". Етапи:

1. Групата се разделя на по-малки екипи от 3-5 участника. Съветникът предоставя по една опаковка от кламери на всеки екип. *Време: 10 минути*.
2. Обучителят дава следните инструкции: помислете на принципа „извън кутията" какво друго практическо приложение на кламера може да има в ежедневния живот. Нестандартното мислене се окуражава, мозъчна атака между участниците в екипа се приема за особено полезна. Основните въпроси за дискусия са: опишете продукта или услугата, които предлагате чрез използването на кламерите; какви незадоволени потребителски потребности удовлетворявате с вашия продукт или услуга; какви ресурси ще ви трябват, за да организирате производството и навлизането на пазара; колко пари ще ви трябват, за да стартирате (първоначална инвестиция, приблизително); как планирате да достигнете до клиентите и какъв доход очаквате месечно или за година? Екипът може да опита да направи модел или прототип на предмет, използвайки кламерите. *Време: 40 минути (може да се комбинира с кафе-пауза)*;
3. Всеки екип представя кратка 5-минутна презентация на своята идея, отговаряйки на поставените по-горе въпроси;
4. Гласуване за идеи: обучителят може да раздаде нещо, заместващо пари (копчета, бонбони или друго), поравно на всеки екип. Участниците гласуват за идеите на другите екипи чрез решаване колко „пари" да поставят в купата (шапка) на всеки от екипите. Всеки трябва да използва цялото си количество „пари", нищо не трябва да остава неизразходено. *Време: 15 минути.*
5. Обучителят преброява „парите" във всяка купа и обявява кой от екипите е набрал най-голям стартов „капитал". Екипът с най-иновативната и приложима идея е печелившь. *Време: 10 минути.*
6. Впечатления: обучителят може да дискутира едновременно с всички екипи теми като например: какви фактори влияят и стимулират креативността; трудно ли е да бъдеш иноватор; какви са характеристиките на успешната иновация; дали всяка иновация се превръща в бизнес? **Време: 15 мин**.

2.2.ИНОВАЦИИ

Структурирана презентация за различните типове иновации и тяхното приложение в предприемачеството. Дискусия с групата на някои примери.

Инструмент за обучителя: Иновациите (определение, основни типове)

Иновацията на корпоративно ниво се различава от другите методи на промяна по своите методи на действие, използването на факторите за производство и видовете резултати, допринасящи към производителността и/или пазарното представяне на компанията. Иновационната активност се дефинира като набор от планирани промени във фирмените операции, за да се подобри организационното представяне.

Основен елемент на иновацията е стремежът да се използват и комерсиализират резултатите от научноизследователските дейности посредством система от дейности за разработване, внедряване, практическо приложение, производство и дифузия, които водят до обогатяване на продуктовото портфолио, подобряване качеството на продуктите и услугите, усъвършенстване на технологиите за тяхното производство и диференциране на бизнес дейностите с оглед по-пълно отговаряне на потребностите на индивидите и обществото като цяло. Финалният резултат е въвеждането на нови или значително подобрени процеси, продукти и услуги, разработени да допринасят към увеличаване на конкурентните предимства на компанията.

Има четири главни типа иновации, които обхващат широк набор от промени във фирмените дейности (OECD, Oslo Manual, 2005, p.48-51): продуктови иновации, процесни иновации, организационни иновации и маркетингови иновации. ***Продуктовите иновации*** включват значителни промени в характеристиките на продукти и услуги, които могат да се проявят или като нови продукти и услуги, или като значително подобрени черти на съществуващи продукти и услуги. ***Процесните иновации*** обединяват значителни промени в методите за производство и доставка. ***Организационните иновации*** обхващат прилагането на нови организационни методи като например промени в бизнес практиките, във вътрешната структура и ор-

ганизация на работното място, както и във връзките с външната среда на организацията. ***Маркетинговите иновации*** включват прилагането на нови маркетингови методи като например промени в дизайна или опаковката на продукта, промени в подходите за промотиране на пазара и позициониране на продукта, както и в методите за определяне на цените и отстъпките на продуктите и услугите.
Иновациите имат различна степен на новост – те могат да бъдат нови характеристики на организацията, които обаче не са новост за другите компании в сектора, или могат да бъдат новост за целия сектор/общество. Иновативните компании могат да се класифицират в групи съобразно такива критерии като: брой осъществени иновации; типове на осъществените иновации; причини за осъществяване на иновациите; иновационен потенциал.

Тема 3 Екологични промени: главни проблеми и възможности.

ПРИМЕРИ ОТ ОБЛАСТТА НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ТУРИЗМА, ЗАНАЯТИТЕ.

3.1. КАКВО Е УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ: ДИСКУСИЯ С АНАЛИЗИ НА КАЗУСИ.

Най-известната дефиниция, предложена през 1987 г. от Комисията Брундланд гласи: *Устойчиво развитие е това развитие, което съответства на настоящите нужди без да нарушава възможностите на бъдещите поколения за посрещане на техните собствени нужди*.
Някои автори считат, че ***устойчивият бизнес*** е този, който протича в интерес на всички сегашни и бъдещи заинтересовани страни по начин, позволяващ дългосрочното развитие и оцеляване на бизнеса и свързаните с него икономически, социални и екологични системи. Тоест, отличителната черта на устойчивия бизнес е неговата загриженост за текущите и бъдещите социални, екологични и икономически ефекти от неговата дейност. Най-добрият възможен резултат би бил, ако бизнес дейността има благоприятно социално влияние, редуцирано въздействие върху околната среда, както и положителни икономически резултати.

3.2. КОИ СА ОСНОВНИТЕ ЕКОЛОГИЧНИ ПРОБЛЕМИ НА МОДЕРНОТО ЧОВЕШКО ОБЩЕСТВО: ПРЕЗЕНТАЦИЯ

Според повечето източници и публикации по тази тема най-важните общи и междурегионални екологични проблеми на нашата планета са: глобалното затопляне; замърсяване и пилеене на вода; изчерпване на природните ресурси; замърсяване на водата и достъп до чиста вода; пренаселване; загуба на биоразнообразие; обезлесяване; изтъняване на озоновия слой; прекомерно урбанизиране; генно инженерство.
Един много полезен обучителен инструмент, който съветникът може да използва по тази подтема е ***известният филм – „HOME"*** (Дом), (GoodPlanet foundation, 2009) с режисьор Ян Артус-Бертрандс. Според автора, „HOME" е първият филм, заснет изцяло от въздуха. За пръв път е прожектиран в Общото събрание на ООН през 2009 г. пред представители на 90% от страните-членки. Този филм е използван и като образователен инструмент за младежи и възрастни по цял свят и може да бъде гледан от официалната интернет страница и от канал в YouTube на няколко езика. Източник: http://www.homethemovie.org/en
В това занятие обучителят може да използва някои педагогически инструменти за организиране на дискусия, откроряване на факти и числа, посочени във фирма, както и да обсъжда някои новости през последните 6-7 години след 2009 г. с цел да формулира заедно със съветниците някои предложения за проактивно поведение и промени в социално-икономическата среда.

3.3. ЕКОПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО: КАК ДА ПРАВИМ БИЗНЕС И ДА ПАЗИМ ПРИРОДАТА

Инструмент за обучителя: основни аспекти на устойчивия бизнес и иновации
Устойчивият бизнес не е задължително да се фокусира единствено върху алтруизма и своите парични потоци и печалби. Дългосрочният успех на тези бизнес инициативи се поражда от задълбочената интеграция на характеристиките на продукта и неговия жизнен цикъл с

подходящи доставни вериги с цел да се постигне запазване на ресурсите. Както някои автори посочват, устойчивите иновации допринасят за икономическо развитие, основано на създаването на лично и обществено благосъстояние, за да се елиминират негативните въздействия върху екосистемите, човешкото здраве и общностите (Larson, 2012).

Ползите за една бизнес дейност, която се стреми да бъде еко („зелена") и устойчива могат да се изразят в различни аспекти, но най-вече в това, че устойчивата предприемаческа активност повишава своя имидж и репутация, намалява разходите, подпомага растежа на местната икономика и всичко това в крайна сметка води до подобрена икономическа среда, по-добро качество на живот за местните общности. Допълнително, тези позитивни характеристики могат да се превърнат в конкурентни предимства за предприемача и да го отличат от конкурентите му.

3.4. ДА СТАНЕМ „ЗЕЛЕНИ": НЯКОИ ПРИМЕРИ ОТ СФЕРАТА НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ТУРИЗМА И ЗАНАЯТИТЕ. ОБЩИ ПРОБЛЕМИ, СТРАТЕГИИ ЗА РАЗВИТИЕ НА ЕКО БИЗНЕС.

В това занятие обучителят би могъл да представи някои примери за предприемаческа дейност в сферата на земеделието, туризма и занаятите. Това е важен момент в целия обучителен модул, поради тематичният фокус на проект FairGuidance. Добре би било, ако съветникът избере казуси от региона на съветниците, тъй като това ще улесни обучението или ако използва някои примери извън Европа, за да дискутира с групата как конкретни добри практики могат да се пренесат от други региони и да се приложат в условията на Европейския съюз. Някои подходящи източници на казуси, бизнес истории и примери могат да бъдат открити в следните публикации (на английски език):

- Sustainable Business Case Study: in Green Tourism website, http://www.green-tourism.com/go-green/sustainable-business-case-study/
- Green business, http://greenbusiness.ie/case-study-cat/greenbusiness/
- Startent project: Case Studies Book on Entrepreneurship and Innovation & Business creation and management (English and Spanish), (STARTENT, 2011)
- Startent project: Success Stories of Young European Entrepreneurs, (STARTENT, 2011)
- Good practice guidance on the sustainable mobilisation of wood in Europe: http://www.foresteurope.org/documentos/Wood_Mobilisation_Guidance_Report.pdf
- Promoting Best Practice in Agriculture. Examples from Burkina Faso, Ethiopia, India and Europe. http://www.welthungerhilfe.de/fileadmin/user_upload/Themen/POWA/Agriculture-Best-Practice_Welthungerhilfe_Burkina-Faso_Ethiopia_India_Europe_01.pdf
- Good practices guide: social economy in Europe, http://www.karat.org/wp-content/uploads/2011/10/Good-practices-guide-social-economy-in-Europe.pdf

В подтема IV.1 по-долу е представен методически подход за работа с казуси, за да се подпомогнат съветниците за правилно прилагане на казусния метод в тяхната обучителна работа.

Тема 4. Бизнес модели

4.1. КАКВО Е БИЗНЕС МОДЕЛ: ПРЕЗЕНТАЦИЯ.

Според Остеруалдер (Osterwalder, 2004), обобщеното разбиране за същността на бизнес модела е представяне на това "*как компанията купува и продава стои и услуги, за да печели пари*". По-сложна дефиниция от същия автор посочва, че „*бизнес моделът е концептуален инструмент, включващ набор от елементи и техните взаимовръзки, позволяващ да се изрази логиката на компанията при печеленето на пари. Той описва стойността, която компанията предлага на един или няколко сегмента от клиенти, както и архитектурата на компанията и нейната мрежа от клиенти за създаването, предлагането на пазара и доставянето на тази стойност с оглед генерирането на печеливши и устойчиви приходни потоци*".

Обзор на мнения на няколко други автори разкрива и допълнителни аспекти на бизнес модела (Pavlov, 2010):

- Amit & Zott: "Един бизнес модел трябва да обхваща съдържанието, структурата и управлението на транзакциите, необходими за създаването на стойност чрез оползотворяването на бизнес възможности".
- Christensen: "Начинът, по който един бизнес създава стойност от своите иновации. Това включва структура на разходите му, ценообразуването на продуктите и услугите, на кого се опитва да продаде тези продукти и услуги, как ги продава (еднократ-

но, лицензиране и др.), какво предложение за стойност се опитва да изтъкне, как доставя своите продукти и услуги, как предлага следпродажбено обслужване и др."

- Tucker: "Бизнес моделът е описание на това как вашата компания създава стойност за клиентите, която в замяна генерира приходи и печалби за компанията".

Презентацията на обучителя по тази тема може да бъде построена в няколко PowerPoint слайда с основни въпроси, изведени от дефинициите за бизнес модел. За всеки елемент обучителят може да дава примери от съществуващи компании и предприемачи в региона или в Европа. Тази презентация може също така да бъде предоставена на обучаемите като записки, за да могат те лесно да правят справка с нея по-късно при анализа на казуси или упражнения.

- Казус в IV.1: бизнес модел на компания в сферата на земеделието, туризма и занаятите. Групова дискусия.

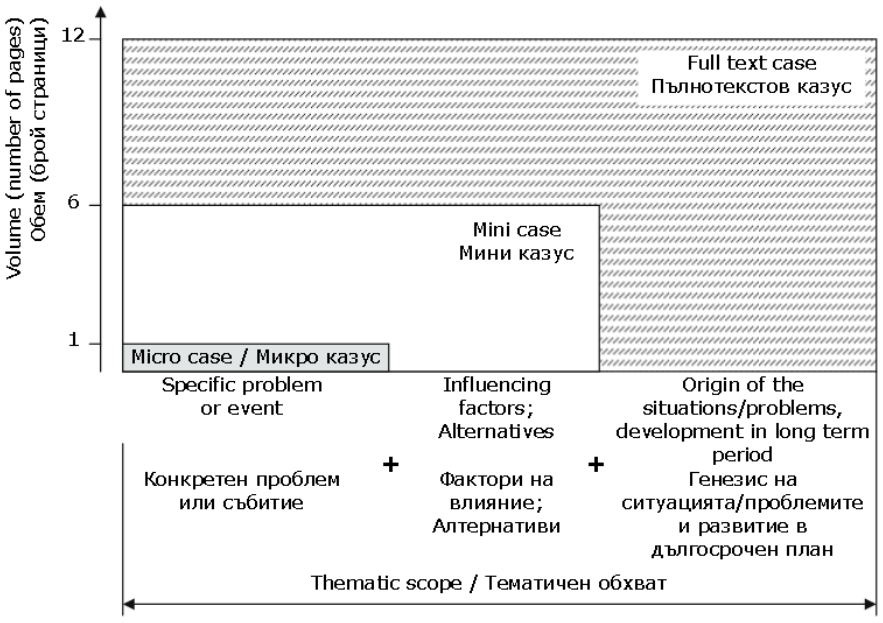
Инструмент за обучителя: Как да се използват казуси в обучението по Предприемачество и Иновации. *Казусът* е изследователски текст, кратък разказ, базиран на реални ситуации от практиката на конкретна организация, предприемач, мениджър или дори служител, съставен с цел да се илюстрира определен проблем или потенциална възможност и даващ възможност на читателя (студента) да предложи алтернативни решения на поставения проблем/възможност с оглед постигането на благоприятен резултат за разглежданата организация или лице

В най-общ план за разработки в областта на управлението, предприемачеството и иновациите могат да се изведат два взаимосвързани критерия, определящи типа казус независимо от неговата конкретна насоченост. Това са тематичен обхват и обем на казуса. На тази основа могат да се разграничат три основни типа разработки: микро казус, мини казус, пълнотекстов казус (фиг. 1) (Kunev, 2010).

Микро казусът е текст с дължина не повече от една стандартна машинописна страница, илюстриращ конкретен проблем или ситуация, извлечени от опита на анализирания предприемач или организация.

Мини казусът (case story) представя в по-големи подробности събития и/или проблеми, имащи значително влияние върху дейността на предприемача или компанията. Тук вече ориентацията е към споделяне на опит с помощта на детайлно описание на всички решения и етапи, довели до анализирания проблем или ситуация. Обикновено този казус се разработва в обем от 3 до 6 страници като изложението следва добре изразена структура.

Пълнотекстовият казус (case study) по същество е от категорията на т.нар. академичен тип казуси. Разработва се в значително по-голяма дълбочина от останалите два вида и цели да опише конкретна ситуация или етап от развитието на предприемаческата дейност от различни ъгли в рамките на по-дълъг времеви хоризонт. Разполага се обикновено в обем от 8 до 12 страници, но често се срещат и разработки, достигащи и до 30 страници.



Примерни въпроси за дискусия, приложими към казуси по Предприемачество могат да бъдат:

- Каква е била основната причина за стартиране на бизнеса?
- Каква е тяхната бизнес идея и как успяват да създадат стойност за техните клиенти?
- Какви са стратегията и маркетинговите цели на компанията?
- Какви бъдещи стратегии могат да са подходящи за компанията?
- Какво друго би могла компанията да промени в своите дейности, за да има още по-успешни резултати?
- Каква е тяхната рецепта за успех за стартиране, развиване, осигуряване на растеж и успех на този род бизнес дейности? Кои фактори допринасят за техния успех?

4.2. КАНАВА НА БИЗНЕС МОДЕЛА: ОСНОВНА СТРУКТУРА И НЯКОИ ЧЕСТО ИЗПОЛЗВАНИ ПРИМЕРИ

Канавата на бизнес модела е инструмент за стратегическо управление и предприемачество. Тя подпомага предприемача или мениджъра да опише и оформи основните черти на своя бизнес модел. Канавата включва няколко ключови аспекта на бизнес идеята и нейната реализация:

- ***Ключови партньори***: кои са нашите партньори и доставчици, кои ресурси доставяме от тях, кои ключови дейности нашите партньори осъществяват за нас;
- ***Ключови дейности:*** какви ключови дейности оформят нашето предложение за стойност, връзки с клиентите и приходни потоци;
- ***Ключови ресурси***: главните активи на компанията (човешки, финансови, физически и интелектуални) които са необходими, за да се създаде стойност за клиента;
- ***Предложения за стойност:*** всички продукти и услуги, които компанията предлага, за да отговори на нуждите на своите клиенти. Според автора на тази концепция, (Osterwalder, 2004), предложението за стойност на една компания изразява онова, с което тя се отличава от конкурентите си. Стойността за клиента обикновено се базира на такива характеристики на компанията и нейните продукти/услуги като новост, представяне, адаптивност, дизайн, марка/статус, цена, икономия на разходи, намаляване на риска, достъпност, както и удобство/използваемост;
- ***Връзки с потребителите:*** какви типове връзки изгражда компанията със своите потребителски групи, как комуникира и взаимодейства с потребителите? Типични подходи са персоналното съдействие, специализирано персонално съдействие, самообслужване, автоматизирани услуги, общности, съвместно създаване;
- ***Потребителски сегменти:*** кои са най-важните потребители за компанията, групирани обикновено по техните основни нужди и характеристики, като това позволява на компанията да адаптира своите фирмени и маркетингови стратегии в съответствие с нуждите на потребителите. Различните типове потребителски сегменти включват: масов пазар, нишов пазар, сегментиран пазар, диверсифициран пазар, многоаспектна платформа/пазар;
- ***Канали:*** какви канали използваме, за да достигнем до клиентските сегменти и кои от тях са най-добри според скоростта, ефикасността и ефективността на разходите;
- ***Структура на разходите***: кои са най-важните разходи за компанията, кои са най-скъпите ресурси и дейности? Кои са фиксираните разходи (непроменливи в различни приложения) и кои променливите (зависещи от количеството произведени продукти или извършени услуги);
- ***Приходни потоци:*** какви различни начини за генериране на доход има компанията съобразно клиентските сегменти: продажба на активи, такса за ползване, абонаментна такса, наем/лизинг, лицензиране, комисионни, реклама. Как клиентите плащат сега и как те биха искали да плащат в бъдеще? Интересна видео презентация може да се използва по тази тема (на английски език): Alexander Osterwalder, Author – "Tools for Business Model Generation" – 53-минутен видеофилм с дискусия за Канавата на бизнес модела в детайли. Източник: Stanford Entrepreneurship Corner, 26 January 2012. http://ecorner.stanford.edu/videos/2875/Tools-for-Business-Model-Generation-Entire-Talk Друга видео презентация може да се използва за по-кратки сесии: Alexander Osterwalder: The Business Model Canvas – 3-минутно представяне на Канавата за бизнес модел. Източник: Stanford Entrepreneurship Corner, https://www.youtube.com/watch?v=2FumwkBMhLo, 6 February 2012

Още информация може да се намери в следните източници (на английски език):

- Alexander Osterwalder (2004). The Business Model Ontology - A Proposition in a Design Science Approach. PhD thesis University of Lausanne, http://www.hec.unil.ch/aosterwa/PhD/Osterwalder_PhD_BM_Ontology.pdf
- Leung, Chun Hoe. 2007. Evolution of the Business Model. Master Thesis Innovation Management. Technical University Eindhoven. Department Technology Management. 56p. Available at http://alexandria.tue.nl/extra2/afstversl/tm/leung2007.pdf

Упражнение към 4.2: попълнете канавата на бизнес модел за вашата предприемаческа идея или за съществуващ пример (от казус)

Тук обучителят е подходящо да използва макет на канава на бизнес модел. Един подходящ пример може да бъде изтеглен от Интернет свободно (под лиценз Creative Commons license) и изглежда по следния начин (Strategyzer, 2016):

<table>
<tr>
<td rowspan="2">Ключови партньори:
Опишете вашите доставчици и ресурсите, които закупувате от тях. Опишете други ваши партньори и техния принос за вашата дейност.</td>
<td>Ключови дейности
Какви са вашите дистрибуционни канали?
Какви са връзките с клиентите ви?
Как реализирате приходи?</td>
<td rowspan="2">Предложения за стойност
Каква е стойността за клиента от вашето предложение?
Какъв проблем разрешава клиента чрез вашето предложение?
Дефинирайте различните клиентски сегменти и продуктите/услугите, насочени към тях.</td>
<td>Връзки с клиентите
Как установявате контакт с различните потребителски сегменти?
Имате ли различни подходи за предлагане на вашите продукти/услуги?
Какви са разходите за всеки подход?</td>
<td rowspan="2">Потребителски сегменти
Опишете профила на вашите най-важни типове потребители. Подредете ги по важност.</td>
</tr>
<tr>
<td>Ключови ресурси
От какви видове ресурси се нуждаете, за да осъществявате дейността си? Какви количества са необходими?</td>
<td>Канали
Как достигате до вашите потребителски сегменти?
Кои канали са най-ефективни?
Кои канали са предпочитани от потребителите?</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="3">Структура на разходите
Кои разходи са с висока важност за вашата дейност?
Какви разходи са необходими за ключовите ресурси, които използвате?
Кои дейности от вашето предложение с най-високи разходи?</td>
<td colspan="2">Структура на приходите
Поради каква причина потребителите ще ви плащат?
Какви начини за плащане предпочитат потребителите?
Как всеки тип приход допринася за общия ви доход?</td>
</tr>
</table>

Бележка: Тази визуализация се базира на Канава на бизнес модел с автор Alexander Osterwalder (2004). Източник: The Business Model Ontology - A Proposition in a Design Science Approach. PhD thesis University of Lausanne and Strategyzer, 2016, http://www.businessmodelgeneration.com/canvas/bmc

КАК ОБУЧИТЕЛЯТ МОЖЕ ДА ОРГАНИЗИРА ТОВА УПРАЖНЕНИЕ, за да стимулира разбирането, дискутирането и анализирането сред съветниците:

- Отпечатайте паното на голям лист хартия, за предпочитане формат A2 или A1;
- Дайте на всяка група по един образец, за да могат участниците да започнат да попълват техните предложения в празните места. Друга опция (по-добра) е да се използват самозалепващи листчета вместо писане на ръка, тъй като те могат лесно да се преместват по време на груповата дискусия;
- След определен период от време, обявен още в началото, всяка група трябва да представи своя анализ и да обясни своите доводи, мнения, факти и доказателства (от казуса).

Това упражнение може също да се проведе индивидуално, ако обучителната група е малка или ако е възложено като домашна работа.

4.3. ГРУПОВА ДИСКУСИЯ: СПИСЪК С КРИТЕРИИ ЗА КАЧЕСТВО ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА ДОБЪР БИЗНЕС МОДЕЛ

Според някои автори, един добре изготвен бизнес модел трябва да има следните характеристики:

- Съответства на фирмените цели;
- С добра вътрешна структура, съдържателен;
- Взема предвид нови потенциални потребители;
- Стабилен: би могъл да запази своята ефективност през времето чрез устояване на четирите заплахи, идентифицирани от Pankaj Ghemawat. Това са имитация (могат ли конкурентите да копират твоя бизнес модел?); задържане (могат ли клиентите, доставчиците или други играчи да изземат стойността, която създават чрез промяна на тяхната договорна мощ?); застой (организационно отпускане); и замяна (могат ли нови продукти да намалят стойността за клиентите от вашите продукти или услуги?) (Ramon Casadesus-Masanell, Joan E. Ricart, 2011);
- Разкрива допълнителната стойност, която вашата компания може да предостави сега или в бъдеще;
- Включва по възможност повече числа и статистика;

По-изчерпателене списък с въпроси, насочен към проверка на качеството на всеки от компонентите на бизнес модела е предложен от: Successmill.com – Finance and investment website: http://successmill.com/the-startup-owner-s-manual/customer-validation-phase-four-the-toughest/1888-the-business-model-canvas-as-a-scorecard-2.html

Тема 5 Бизнес планиране

5.1. ПРЕЗЕНТАЦИЯ НА ОБУЧИТЕЛЯ:

Каква е разликата между бизнес модел и бизнес план и как те се обвързват?

Какво би трябвало обучителят да обясни на съветниците в своята презентация или записки?

- Първо, бизнес моделът дава обща информация относно същността на бизнес предприятието и как то създава печалба; бизнес планът е базиран на бизнес модела, но е по-подробен и описва как моделът ще бъде приложен на практика в определен период от време;
- Второ, бизнес моделът обикновено играе ролята на вътрешен документ за ръководството на компанията или за самия предприемач, докато в повечето случаи бизнес планът се използва пред инвеститори или външни заинтересовани страни;
- Трето, докато бизнес моделът дефинира очакваните приходни и разходни потоци, бизнес планът съдържа детайлни финансови прогнози, изчисления и очаквани финансови резултати, за да се гарантира възвръщаемостта на направената инвестиция.

5.2. ПРЕЗЕНТАЦИЯ С ПРИМЕРИ: ЕЛЕМЕНТИ НА БИЗНЕС ПЛАНА И НЯКОИ ПОДХОДЯЩИ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ ОБРАЗЦИ

В повечето случаи, главните елементи на бизнес плана, които са често срещани в различните образци, са следните:

- Въведение: предлагаме ли интересен продукт или услуга? Защо трябва да правим това? Какви резултати очакваме да постигнем?
- Пазарна среда на продукта/услугата: Какво предлагаме или продаваме? Какви са нашите главни конкурентни предимства? Какво е текущото състояние и етап на развитие на нашия отрасъл? Кои и колко са нашите основни конкуренти? Кои са нашите потенциални клиенти? Кои са най-съществените фактори за нашия пазарен успех?
- Маркетингова стратегия: маркетинг микс – цена, промоция, дистрибуционни канали, продуктови характеристики; прогнози за бъдещия обем продажби; бюджет и времеви график за основните действия на компанията;
- Производствен план: имаме ли активите (сгради, машини, оборудване), необходими за производството на продукта или за оказването на услугата? Какви материали и ресурси са ни необходими и как следва да избираме доставчиците си? Персонал и подизпълнители; Прототипи – патентоване и лицензиране;
- Организационни въпроси: вид и правна регистрация на предприятието? Собственост и съдружници; Организационна структура и човешки ресурси?
- Финансов план: Разходи и приходи; данъци; източници на финансиране; възвръщаемост на инвестициите;
- Рискове: кои са най-съществените рискове, които могат да повлияят на нашия бизнес; каква е вероятността за тяхното настъпване? Какво можем да предприемем за противодействие на тези рискове или дори за превенция?

Групова дискусия: Как да избегнем някои от най-често срещаните грешки в бизнес планирането?

Един доста полезен инструмент за дискусия може да бъде Списъкът за проверка на бизнес план (чек лист), разработен от FastTrac® GrowthVenture™ - инициатива на Фондация Ewing Marion Kauffman (FastTrac® GrowthVenture™, 2007)

УПРАЖНЕНИЕ:
Дефинирайте основните елементи на бизнес плана от пример за предприемаческа дейност (от казус). Дайте вашите коментари и идеи какво друго може да се добави към описанието на бизнеса.

Обучителни единици	РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО (РО)			Насоки за оценяване
	Знания	**Умения**	**Компетенции**	
Предприемачество	**РО 1.1: ФОРМУЛИРАНЕ НА ОРИЕНТИРАНА КЪМ ПОТРЕБИТЕЛЯ ДЕФИНИЦИЯ ЗА ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО**			Групова работа: Мозъчна атака и проучване на мнение Дискусия с примери Самооценка (финален формуляр за обратна връзка)
	Познава подходящи източници за дефиниция за предприемаче-ство	Да идентифицира подходяща информация и предлага разбираеми дефиниции, подходящи за потребителите	Да систематизира и представя главните характеристики на предприемачеството	
	РО 1.2: СПОСОБНОСТ ДА СЕ ОБЯСНЯТ ЗА И ПРОТИВ НА ПРЕДПРИЕМАЧЕСКАТА КАРИЕРА И ВЪЗМОЖНОСТИТЕ ЗА ПОДКРЕПА И МЕНТОРСТВО			
	Знае кои са най-честите пречки и предимства на предприемачеството. Знае какви роли за подпомагане и менторство има в предприемаческата екосистема.	Да презентира и ръководи упражнения и индивидуална работа относно ЗА и ПРОТИВ. Да обяснява различните роли за подпомагане и менторство и тяхното влияние върху предприемача.	Да систематизира и доразвива основните заключения от груповата работа по темата.	
Идентифициране на възможно-сти	**РО 2.1: АДАПТИРАН ПОДХОД ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА РАЗБИРАНЕ ЗА ИНОВАЦИИ В ПОТРЕБИТЕЛЯ**			Дискусия по темата и примерите Самооценка (финален формуляр за обратна връзка)
	Знае какво е иновативно мислене, дефиниции за иновация и типовете иновации	Да стимулира иновативното мислене у потребителя чрез ролеви игри и дискусии.	Да използва адаптиран подход за трениране на умения за идентифициране на възможности у потребителя.	
Промени в околната среда	**РО 3.1: ФОРМУЛИРАНЕ НА ОРИЕНТИРАНА КЪМ ПОТРЕБИТЕЛЯ ДЕФИНИЦИЯ ЗА УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ И ЕКОЛОГИЧНИ ПРОБЛЕМИ**			
	Знае какво е устойчиво развитие и кои са главните екологични проблеми.	Да разграничава проявленията на устойчивото развитие и влияещите му фактори.	Да подпомага обучаемите за формиране на правилно разбиране за устойчиво развитие	Дискусия по казусите Индивидуална работа: Писмен анализ на видео пример.
	РО 3.2: Способност да се обясни Екопредприемачеството			
	Познава специфичните особености на екопредприема-чеството.	Да предлага подходящи източници за дефиниции на екопредприемачеството.	Да обобщава и представя основните черти и предимства на екопредприемачеството	Дискусия по темата и примерите Самооценка (финален формуляр за обратна връзка)

Обучителни единици	РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО (РО)			Насоки за оценяване
	Знания	**Умения**	**Компетенции**	
Бизнес модели	**РО 4.1: ПОДПОМАГАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА ИЗГОТВЯНЕ И ПРЕДСТАВЯНЕ НА ОБХВАТНО ОПИСАНИЕ НА БИЗНЕС ИДЕЯ**			Дискусия по темата и примерите Самооценка (финален формуляр за обратна връзка)
	Знания относно бизнес моделите, техните елементи и инструменти за построяването им	Как да се използват казуси за обясняване на бизнес модели? Как да се използват пана за бизнес модели?	Достъп на потребителя до полезни техники за изграждане на бизнес модели и критерии за модели с високо качество.	
Бизнес планиране	**РО 5.1: ФОРМУЛИРАНЕ НА ОРИЕНТИРАНА КЪМ ПОТРЕБИТЕЛЯ ДЕФИНИЦИЯ ЗА БИЗНЕС ПЛАН**			
	Знания относно бизнес плановете и техните елементи.	Как да се обясняват ясно на потребителя разликите между бизнес модел и бизнес план; да се обяснява същността на елементите на бизнес плана.	Подпомагане на потребителя за прилагане на бизнес планирането; способност да се систематизират критерии за качество към бизнес плана.	Дискусия по темата и примерите Самооценка (финален формуляр за обратна връзка)

УЧЕБНА ПРОГРАМА

ПОДТЕМИ	МЕТОДИ ЗА ОБУЧЕНИЕ И ПОДГОТОВКА	ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ	ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ
1. Въведение	• Въведение в модула, кратко представяне на съдържанието му и обучителните цели, представяне на участниците • Дискусия: Какви са вашите очаквания? • Презентация: Защо се предлага този курс?	• Ръководство за обучение, слайдове, проектор Хартиено пано (флипчарт)	5 мин. 10 мин. 10 мин.
2. Тема I. Какво е предприемачество? Профилът на предприемача			
2.1. Какво е предприемачество? Как ще опишете профила на предприемача?	• Въвеждащо упражнение	• Хартиено пано (флипчарт)	5 мин
2.2. Дефиниция за предприема-чество	• Презентация	• Ръководство за обучение, слайдове, проектор	15 мин
2.3. Личностни умения и нагласи за предприемачество	• Самооценка, обратна връзка: Имам ли необходимите умения и нагласи за предприемачество?	• Интернет достъп • Ръководство за обучение, слайдове, проектор	30 мин.
2.4. ЗА и ПРОТИВ предприема-ческата кариера	• Презентация • Упражнение: ЗА и ПРОТИВ предприемаческата кариера	• Ръководство за обучение, слайдове, проектор • Хартиено пано (флипчарт)	10 мин. 45 мин.
2.5. Подкрепа и менторство за стартиране на предприемаческа кариера	• Индивидуална и групова работа	• Интернет достъп	30 мин.
Обща продължителност на Тема I. Какво е предприемачество			**160 мин.**
3. Тема II. Идентифициране на възможности			

ПОДТЕМИ	МЕТОДИ ЗА ОБУЧЕНИЕ И ПОДГОТОВКА	ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ	ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ
3.1. Иновативно мислене	• Упражнение с ролева игра	• Хартиено пано (флипчарт), канцеларски материали	30 мин.
3. 2. Иновации	• Структурирана презентация за типовете иновации и тяхното приложение в Предприемачеството • Дискусия с групата по някои примери	• Ръководство за обучение, слайдове, проектор	15 мин.
Обща продължителност на Тема II. Идентифициране на възможности			**45 мин**.
4. Тема III. Екологични промени: главни проблеми и възможности			
4. 1. Какво е устойчиво развитие	• Кратка презентация • Дискусия по казуси	• Ръководство за обучение, слайдове, проектор • Интернет достъп	5 мин 10 мин.
4. 2. Кои са основните екологични проблеми на модерното човешко общество	• Презентация • Демонстриране на видео ресурс	• Ръководство за обучение, слайдове, проектор, Интернет достъп • Интернет достъп, проектор и говорители	10 мин. 15 мин.
4. 3. Екопредприемачество	• Презентация относно как да правим бизнес и да опазваме ресурсите • Дискусия за ползите от бизнес, който се опитва да е еко.	• Ръководство за обучение, слайдове, проектор • Хартиено пано (флипчарт)	10 мин 15 мин
Обща продължителност на Тема III. Екологични промени: главни проблеми и възможности			65 мин
5. Тема IV. Бизнес модели			
5. 1. Какво е бизнес модел	• Презентация • Как да се използват казуси в обучението по Предприемачество и Иновации	• Ръководство за обучение, слайдове, проектор	20 мин.
5. 2. Канава на бизнес модел	• Презентация • Видео ресурс	• Ръководство за обучение, слайдове, проектор • Интернет достъп, проектор и говорители	10 мин. 10 мин.
5.3. Изграждане на добър бизнес модел	• Дискусия относно списък с критерии за качество	• Ръководство за обучение, Хартиено пано (флипчарт)	10 мин.
Обща продължителност на Тема IV. Бизнес модели			50 мин.
6. Тема V. Бизнес планиране			
6.1. Разлики между бизнес модел и бизнес план	• Презентация • Дискусия	• Ръководство за обучение, слайдове, проектор	10 мин.
6.2. Елементи на бизнес плана	• Презентация • Дискусия: Как да избегнем някои от най често срещаните грешки в бизнес планирането?	• Ръководство за обучение, слайдове, проектор • Хартиено пано (флипчарт)	10 мин. 10 мин.
Обща продължителност на Тема V. Бизнес планиране			30 мин
Обобщение на модул Предприемачество – финална дискусия **Анкета за обратна връзка, попълнена от всеки участник**		- Хартиено пано (флипчарт) - Анкета за обратна връзка от всеки участник	5 мин 5 мин

ИЗПОЛЗВАНЕ НА РЕСУРСИ ОТ ОНЛАЙН БИБЛИОТЕКАТА НА ПРОЕКТ FAIRGUIDANCE:

- От файл "Summary Under my wing for FairGuidance (Entrepreneurship)", предоставен от ttg, са подпомогнати някои идеи за съдържанието на настоящия модул – например, тема 1 "Превръщане", тема 2 - Starting your business, turning your ideas into a success", "Marketing and Market Analysis, Marketing Mix" от тема 4, "Strategic Planning" от тема 5. Оригинално име на файла: Summary Under my wing for FairGuidance (Entrepreneurship).pdf, добавен към Basecamp на 25 февруари 2016.
- От файл "Vocational training course – Professional field: 762 Social work and counselling", предоставен от TOR (BG) някои насоки за съдържанието на модул Предприемачество са допринесли за формиране на полезността на текста. Допълнително, някои дефиниции за умения, компетенции и личностни качества са намерили приложение в текста на модула, тъй като са ориентирани към хора, които нямат предишни знания по темата. Оригинално име на файла: 4_social_work_people_disabilities_IO2_FairGuidance_TOR.pdf, добавен към Basecamp на 03 март 2016.
- От файл "Entrepreneurship - ESF project – "PERFORM, POSDRU/184/5.2/S/152593", предоставен от AJOFM-Galati, са използвани някои ресурси за елементите на бизнес плана, заедно с някои кратки пояснения на важни умения, които предприемачът би трябвало да притежава. Оригинално име на файла: 6. Entrepreneurship.pdf добавен към Basecamp на 27 февруари 2016.
- От файл "ELGPN_Glossary", предоставен от Rolf Ackermann една от важните дефиниции за наставничество в Предприемачеството е намерила съществена приложимост при поясненията в настоящия модул. Оригинално име на файла: ELGPN_Glossary_web.pdf, добавен към Basecamp на 14 март 2016.
- От файл "National Employment Action Plan 2016", предоставен от URAK, е използван мотивационен контекст за подкрепата на предприемачеството, тъй като Насока 6 от документа посочва, че една от националните цели на България е да подобрява предлагането на труд чрез развитие на образователните и обучителни инициативи, особено за младежи и/или дългосрочно незаети хора.

  Оригинално име на файла: "Volunteer work 5 National Employment Action Plan 2016".pdf, добавен към Basecamp на 18 януари 2017.

ИЗТОЧНИЦИ:

1. 123test BV. *Work values test* (online publication, accessed September 2016) https://www.123test.com/work-values-test/
2. ANDE - Aspen Network of Development entrepreneurs. Entrepreneurial Ecosystem Diagnostic Toolkit (December 2013). Online publication, accessed March 2017. https://assets.aspeninstitute.org/content/uploads/files/content/docs/pubs/FINAL%20Ecosystem%20Toolkit%20Draft_print%20version.pdf
3. Belbin Associates. *Team roles (online publication, accessed September 2016)* http://www.belbin.com/about/belbin-team-roles/
4. Collins, K. *An Introduction to Business*. (Creative Commons licensed, freely downloadable, 2012)
5. http://2012books.lardbucket.org/
6. European Commission. Your Europe. *Access to finance* (online publication, accessed September 2016) http://europa.eu/youreurope/business/funding-grants/access-to-finance/index_en.htm?pk_campaign=OpenForBusinessA2FHU-EN&pk_source=facebook
7. FastTrac® GrowthVenture™ (program of Ewing Marion Kauffman Foundation). Business Plan Checklist (Ewing Marion Kauffman Foundation, 2007) http://entrepreneurship.org/~/media/E52DFFC473DA4E5CAD97918245A6697A.ashx
8. GoodPlanet foundation. *HOME – the movie* (Paris, 2009) http://www.homethemovie.org/en
9. Houston Chronicle. *Small business publications and articles* (online publication, accessed September 2016). http://smallbusiness.chron.com
10. Humanmetrics Inc. *Jung Typology Test* (online publication,accessed September 2016) http://www.humanmetrics.com/cgi-win/jtypes2.asp
11. Kunev, S. *Using Case Study in Entrepreneurship and Innovation Education: Methodological Aspects* (in English and Bulgarian).// Journal of Entrepreneurship and innovation (web-based), year II, 2010, Issue 2, pp. 45-56, ISSN 1314-0167 http://jei.uni-ruse.bg/Issue-2010/05-2010-JEI-Svilen-Kunev-Edited-Final-M.pdf
12. Lardbucket Org. Collection. *An Introduction to Sustainable Business*. (Creative Commons licensed, freely downloadable, 2012) http://2012books.lardbucket.org/
13. Larson An., *Sustainability, Innovation, and Entrepreneurship*. (Creative Commons licensed, freely downloadable, 2012) http://2012books.lardbucket.org/
14. Leung, Chun Hoe. *Evolution of the Business Model*. Master Thesis Innovation Management. (Technical University Eindhoven. Department Technology Management. 56p., 2007.) Available at http://alexandria.tue.nl/extra2/afstversl/tm/leung2007.pdf
15. Neill J., *The Story of My Name, Description of a Name Game & Get-to-know-you Activity* (http://wilderdom.com/games/descriptions/NameStory.html, 12 Aug 2004)
16. OECD. *Oslo Manual – Guidelines for collecting and interpreting innovation data* (3rd ed.). OECD, 2005. ISBN 92-64-01308-3 – No. 54261 2005
17. Osterwalder, A. *The Business Model Ontology - A Proposition In A Design Science Approach*. PhD thesis University of Lausanne, (2004)
18. http://www.hec.unil.ch/aosterwa/PhD/Osterwalder_PhD_BM_Ontology.pdf
19. Osterwalder, A. *Tools for Business Model Generation - 53-minute video discussing the Business Model Canvas in detail*. Stanford Entrepreneurship Corner, 26 January 2012. (Stanford, 2012) http://ecorner.stanford.edu/videos/2875/Tools-for-Business-Model-Generation-Entire-Talk
20. Osterwalder, A. *The Business Model Canvas, a 3-minute video introduction to the Business Model Canvas*. Stanford Entrepreneurship Corner, 6 February 2012 https://www.youtube.com/watch?v=2FumwkBMhLo

(Stanford, 2012)

21. Pavlov, D. University Support to Technostarters' Business Models.// Serbian Journal in Management. University in Belgrade Technical Faculty in Bor, Serbia., 2010, No 5 (1), pp. 162-174, ISSN 1452-4864.
22. Ramon Casadesus-Masanell, Joan E. Ricart. *How to Design a Winning Business Model*. Harvard Business Review, January-February 2011. (Harvard, 2011) https://hbr.org/2011/01/how-to-design-a-winning-business-model
23. Russell S. Sobel. *Entrepreneurship*. In: The Concise Encyclopedia of Economics. Library of Economics Liberty (online resource, 2008) http://www.econlib.org/library/Enc/Entrepreneurship.html
24. Shaitegger, S. *A framework for ecopreneurship – leading bioneers and environmental managers to ecopreneurship*. Greener Management International (GMI), 38, 2002, Summer: 45-48.
25. STARTENT project. *Case studies book on Entrepreneurship and Innovation & Business creation and Management* (STARTENT, 2011), ISBN 978-954-712-517-9
26. STARTENT project. *Success Stories of Young European Entrepreneurs*, (STARTENT, 2011)
27. Strategyzer AG, *Business Model Canvas* (Strategyzer, 2016) http://www.businessmodelgeneration.com/canvas/bmc
28. Successmill. The Business Model Canvas as a Scorecard (Successmill, 2016) http://successmill.com/the-startup-owner-s-manual/customer-validation-phase-four-the-toughest/1888-the-business-model-canvas-as-a-scorecard-2.html

Модул 5
Изнесено (образователно) ориентиране

РАЗРАБОТЕН ОТ TTG TEAM TRAINING GMBH

ВЪВЕДЕНИЕ

Към днешна дата, в контекста на образованието и обучението на възрастни, терминът за изнесено ориентиране обикновено се отнася за ориентиране в образованието. Ръководството за изнесено обучение има за цел да заинтересува и да ангажира лица от групи в неравностойно положение, които почти никога не участват в някакъв вид обучително събитие по своя собствена инициатива. Ръководството за изнесено обучение има за цел да предостави на лица в неравностойно социално положение по-лесен достъп до обучение и да допринесе за преодоляването на различни видове бариери при включването им в повече образователни дейности.

Целта да се насърчават тези хора да посещават по-често обучителни мероприятия е да им се осигурят равни възможности и социална интеграция, като по този начин се увеличат възможностите им за социално участие (вж. Bremer и др., 2010 г., стр.8).

Както е посочено в увода на ръководството за този курс на обучение, основната цел на проекта „За равен старт в професията" е по-добрата интеграция на групите в неравностойно положение в образованието, в заетостта, както и в обществото като цяло. Ето защо, в настоящия модул бихме искали да разширим принципа на изнесеното ориентиране: целта на насоките е да се достигнат и индивидуално да се съветват групи в неравностойно положение по теми като професионално обучение, продължаващо образование, професионално ориентиране, стратегии за кандидатстване за работа, или дори самостоятелна работа. Въпреки това, когато хората се опитват да постигнат тези цели, други фактори със съвсем различен характер влизат в играта. Те ще бъдат представени в по-нататъшния ход на модула.

Модул 5 Изнесено (образователно) ориентиране

Във връзка с посоченото от Силвана Дител (вж. Dietel 2009 г., стр. 10) и поради цялостния характер на проекта, в този модул също ще бъде използван терминът „образователно ориентиране". Образователното ориентиране е част от процес, обхващащ етапите от осъществяване на първия контакт до подпомагане на лицата в намирането на позиция за обучение или работа.

Европейската политика предвижда, че всеки в Европа трябва да има възможност да получи образование и достъп до пазара на труда – в Хартата на ЕС за основните права са определени правото на образование и достъп до професионално обучение и продължаващо образование за всеки (http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_de.pdf , стр. 8).; политическата област на „умения, образование и учене през целия живот" се отнася до равните възможности и достъп до пазара на труда, важен аспект на европейския стълб на социални права (http://ec.europa.eu/priorities/sites/beta-political/files/skills-education-life-long-learning_en.pdf).

Стратегиите за изнесено ориентиране могат да бъдат обещаващ подход за достигане до групи хора в неравностойно положение, който привлича все по-голям интерес в Европа. В доклада на Юридис (Eurydice) за Образование и обучение на възрастни в Европа: Разширяване на достъпа до възможностите за обучение (2015 г.), една от главите обхваща Услуги за изнесено обучение и ориентиране (вж. European Commission/EACEA/Eurydice, 2015, стр. 97ff). Работната група за обучението на възрастни (ET2020), с представители от 33 европейски страни, разглежда изнесеното обучение като подходящ начин за достигане до хората. "По-ефективните, целенасочени стратегии за изнесено обучение на доставчиците на обучение за възрастни на национално и регионално ниво могат да повишат информираността за недостига на основни умения и да увеличат мотивацията на хората да подобрят уменията си." (http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/repository/education/library/reports/policy-provision-adult-learning_en.pdf , стр. 6).

За работещите в областта на ориентирането, изнесеното обучение поставя особени изисквания, част от които надхвърлят обикновено изискваните умения за ориентиране. Нещо повече, средата за ориентиране е различна от конвенционалните, използвани в една институция. В повечето случаи няма структура, при която консултираният да отиде в институцията, специализирана за ориентиране. По-скоро структурата е изнесена (вж. напр. Bremer и др., 2015 г., стр. 25) – работещите в областта на ориентирането буквално напускат условията, с които са свикнали и излизат, за да се срещнат с хората.

СЪДЪРЖАНИЕ И ЦЕЛИ НА ОБУЧЕНИЕТО

В този модул ще бъдат въведени идеи и начини за това как образователните организации и кариерните консултанти могат да работят в условия на изнесено обучение. Първо, ние ще обясним някои от причините, поради които групи в неравностойно положение, които се разглеждат като дистанцирани от образование, обикновено не се консултират с институции за ориентиране или не посещават курсове за обучение по тяхна собствена инициатива. Следователно, от една страна ние ще обсъдим възможностите за това, какви подходи и медиатори могат да се използ-

ват, за да се достигнат лицата, дистанцирани от образование, а от друга страна, ще разгледаме компетенциите, които трябва да притежават работещите в областта на изнесеното обучение – като неотклонно се съобразяваме с неговите конкретни предизвикателства. Накрая ще представим примери за добри европейски практики, които биха могли да се прехвърлят и към други региони в Европа.

1. ОСНОВНА ИНФОРМАЦИЯ

За да се разбере защо принципът на изнесено ориентиране е въведен и е необходим, на първо място е полезно да се има предвид, че курсовете, предлагани от образователни организации, се посещават предимно от лица, които имат положително отношение към ученето и образованието. Освен това, тези лица са заинтересовани от собственото си (продължаващо) образование и са убедени в смисъла и личната добавена стойност, която образованието може да им даде. В резултат на това тези хора активно търсят подходящи оферти и образователни пътеки. Обикновено те имат зад гърба си доста дълго и успешно училищно образование, както и (сериозно) професионално обучение. Дори миналото на семействата им, както на семействата, от които произхождат, така и на собствените им семейства, сочи обстановка, в която участието в образование се разбира от самосебе си и се оценява високо.

1.1 ОТДАЛЕЧЕНИ ОТ ОБРАЗОВАНИЕТО - ВЪТРЕШНИ И ВЪНШНИ БАРИЕРИ ПРЕД ОБРАЗОВАТЕЛНИЯ НАПРЕДЪК

От друга страна, поради външни или вътрешни фактори, много хора имат малко или никакво участие в образованието. Когато се опитваме да достигнем до тези хора, е изключително важно да се знаят причините за това. „Осъзнаването на бариерите за участие в обучението на възрастни е първата стъпка към включването на маргинализираните групи." (OED, 2014 г., стр 11).
Обикновено хората отдалечени от образование, нямат успешна образователна кариера. Обучението и образованието не играят съществена роля в живота им. Напротив, за членове на групи в неравностойно положение, обучението в институции - по начина, по който обикновено се организира то - често има по-скоро негативен оттенък. Обаче, ако обучението е свързано с претърпяване на провал още от детството и далечните училищни дни, причината, поради която тези хора избягват образователни мероприятия и учебни ситуации, става напълно разбираема. Често се оказва, че самоналожената изолация от образование е резултат от предишни преживявания (вж. Bremer и др,, 2010 г., стр.9). Така че една важна причина, поради която тези лица не обръщат внимание на образователни оферти, е страх от провал (вж. напр. Kanelutti-Chilas 2013 г., стр. 3). Те може би се страхуват да се сблъскат с възвръщането на чувството за неуспех, безсилие и безпомощност (вж. Bremer и др., 2015 г., стр. 26). Неучастие в образованието може да бъде свързано и с принадлежност към определена група, отношение на семейството, от което произхождат, пол, преселническо минало и лошо владеене на езика. Други външни фактори могат да включват липсващи финансови ресурси и недостатъчна мобилност.

Докато проучваме потенциалните причини, ние винаги трябва да отчитаме, че не е възможно да се направи ясно разграничение между субективни и обективни пречки, външни фактори и вътрешна мотивация, и че границите между тях са доста неясни. Тези, за които отново и отново се твърди, че не са пожелали достъп до образование или че то е неподходящо, вероятно ще приемат тази гледна точка в някакъв момент (вж. Bremer и др., 2011 г., стр. 9).

Друг важен аспект е въпросът за **ползата**. Ако образование няма смисъл в очите на хората, които са отдалечени от него, и няма съществено значение за тях, обикновено те няма да участват в него. Предишни изследвания върху причините за неучастие в продължаващото обучение показват, че когато хората избягват образователни предложения, те могат да направят това по добре мотивиран и (от тяхна гледна точка) разумен начин. Ако те смятат, че по-нататъшното обучение не допринася за подобряване на живота им, това е причина да преценят участието си в него като безполезно (вж. Bremer и др., 2011 г., стр. 13).

1.2 ПРЕЧКИ

Институциите и работещите в областта на продължаващото обучение и ориентиране трябва да са запознати по-добре с индивидуалните и със свързаните със заобикалящата среда пречки за достъп до консултираните, за да могат да ги намалят. Канелути Чилас изброява пет вида пречки, които могат да накарат хората да не търсят образователно ориентиране:

1. **Страх от провал**: има голям брой различни причини хората да се страхуват от участие в продължаващо обучение и ориентиране и да не са готови за потенциалните предизвикателства и очаквания. Често тези страхове датират от ученическите дни и са резултат от отрицателни преживявания в учебния процес, които хората са имали по това време. Случаи на дискриминация могат също така да играят роля за този страх.
2. **„Безкористни" придружители**: Членовете на групата се въздържат да представят своите собствени нужди и, в следствие на това, и въпроси, свързани със собствената им работа и

образование. Отличителна черта на някои от тези хора е, че се появяват „само" за да придружат други или да поискат информация за приятел.

3. **Лош статус на мобилност** означава, че тези хора (очевидно) са доста доволни от настоящото си състояние на живот и работа или са го приели поради липса на алтернативи или перспективи. Те очакват от ориентирането или всеобхватни решения, или, обратно, нямат никакви очаквания.
4. **Декларирана практическа ориентация**: хора с високо ниво на практическа ориентация често са по-незаинтересовани от теоретични знания и, следователно, от образователно ориентиране. Те търсят консултация само когато са изправени пред много трудни ситуации, например в случай на съществени професионални промени. Повечето от тях имат високи очаквания и търсят бързи решения и конкретна информация, а не процес на ориентиране.
5. **Резерви по отношение на предложения за подкрепа**: тези хора имат подобни очаквания за ориентиране като групата, посочена в точка четири. Благодарение на своите обикновено големи резерви по отношение на всякакъв вид оферти за подкрепа, тези хора първо се опитват да се справят с проблемите си сами. Сред членовете на тази група има особено голям брой мъже. След като са решили да използват консултации, те най-вече се надяват да получат обективна информация, свързана с работата, и конкретни насоки как да действат.

Разбира се, в зависимост от контекста, има допълнителни причини, поради които хората отказват образователно ориентиране и образователни предложения. Тук са представени само някои типични причини.

ГРУПОВА РАБОТА „ПРЕЧКИ"

Съберете се в пет малки групи и всяка група да избере една от целевите групи, описани по-горе. Обсъдете следните въпроси:

- Можете ли да добавите типично поведение или проблеми, показани от целевата група, която сте избрали?
- По ваше мнение как може да се достигне до тази група най-добре?
- По ваше мнение кои са важните въпроси, които трябва да бъдат разгледани, особено когато се установява първият контакт, но също така и по отношение на ориентирането изобщо?
- Можете ли да измислите конкретни методи или теми, които смятате, че са подходящи и полезни при работа с целевата група?
- За какви други целеви групи с допълнителни пречки се сещате?

Моля, отбележете вашите резултати на флипчарт и след това ги представете на групата за обсъждане.

ВЪЗМОЖНИ ДОПЪЛНЕНИЯ ДА БЪДАТ ОТЧЕТЕНИ ПРИ ОЦЕНКАТА НА ГРУПОВАТА РАБОТА (според Кнелути – Чилас)

ЦЕЛЕВА ГРУПА 1) В повечето случаи, за изграждане на отношения на доверие и за да се намалят страховете, ще се изисква деликатно начало. Показване на разбиране, укрепване на самочувствието и използване на собствените ресурси на консултирания може да направи консултацията по-привлекателна. Важно е да се работи с темпото, определено от консултирания; в повечето случаи ще бъде необходимо той да се включи в един доста дълъг процес на ориентиране. Ориентирането следва да подчертае забавлението и ползата от обучението; ако е възможно, целта трябва да бъде да се породи първото преживяване за успех. Също така за консултираните може да е полезно да получат информация за алтернативни форми за обучение или за това как могат да придобият определени степени или дипломи.

ЦЕЛЕВА ГРУПА 2) Линии на поведение, подобни на посочените за първата целева група, ще бъдат обещаващи и тук. Важен фактор ще бъде изграждането на доверие, разбиране и дългосрочна подкрепа. В много случаи и тук също може да се наложи да бъдат проучени проблеми, различни от свързаните с образование и професионална кариера. Често подкрепата за самопомощ може да играе важна роля и при тази група.

ЦЕЛЕВА ГРУПА 3) В повечето случаи работата с тази група също ще включва доста дълъг процес на консултиране. През целия този процес консултирани и консултанти могат заедно да изработят перспективи и възможности за действие, като консултираните трябва да активират собствените си ресурси за намирането на решения. Освен това, проучвания показаха, че демонстрирането на икономически предимства и професионален напредък чрез продължаващо обучение са положително оценявани. Примери за успех на други консултирани са особено подходящи за тази целева група.

ЦЕЛЕВА ГРУПА 4) Както е посочено в описанието на тази група, тези лица могат да очакват да получат информация, а не да се включат в продължителен процес на ориентиране. Те могат да искат да им се предоставят конкретни предложения за това как да напреднат в кариерата си, например за това как да постигнат официално признаване на придобитите им компетенции или подходящо за тях и техните индивидуални нужди обучение. Могат да разглеждат ориентирането като услуга, която не се предполага да

ги задължава по никакъв начин.
ЦЕЛЕВА ГРУПА 5) На първо място, тук също, консултантите ще бъдат главно помолени да предоставят директно използваема, практическа информация и средства. Очевидно най-добре контакт се постига чрез необвързващи информационни предложения. След като се установят отношения на доверие и възникнат по-сложни въпроси, обаче, може да последва по-дълъг процес на ориентиране.

1.3. ОБРАЗОВАТЕЛНО КОНСУЛТИРАНЕ И ОРИЕНТИРАНЕ В ОБЩЕСТВЕНОТО ПРОСТРАНСТВО

Очевидно не само образованието, но и образователните пространства, свързани с него, са извън фокуса на лицата, „отдалечени от образование", дори ако местоположението, където се извършва обучението, е разположено наблизо. Пространствената/физическа близост не е равнозначна на социална близост и, сама по себе си, не е достатъчна, за да се ангажират хората. Ако образователната организация се премести в сграда, разположена в самата социална среда, това няма автоматично да създаде близост с лицата, които живеят там; организацията пак може да изглежда не на място (вж. Bremer и др., 2015 г., стр. 48). Дори мобилни съоръжения за консултации, като превозни средства, които спират на предварително определени места, сами по себе си не биха могли достатъчно да мотивират хората да приемат представените предложения.
За да се разберат причините за това е полезно да се разгледа подходът за ориентиране в обществото пространство, използван в областта на социалната дейност, който е обект на дискусия в областта на образованието за възрастни от доста дълго време (вж. напр. Bremer и др., 2014 г., стр. 24). Ако ние самите се основаваме на идеите за социални граници във физическото пространство, както представените от Пиер Бордю, предположението, че определени лица може да се боят, че не са в състояние да се движат и да се държат по подходящ начин, защото нямат социална практика или необходимия културен и социален капитал, може да се прехвърли и към образователните организации като места за обучение (вж. Bremer и др. 2015 стр. 27). Изглежда тези лица възприемат учебните сгради като неподходящи за тях, вследствие на което са склонни да ги избягват. Следователно, трябва да се намерят начини да се преодолее това отчуждаване, което в основата си се дължи на психологически бариери (вж. Bremer и др., 2014 г., стр. 26).

1.4 „ОТДАЛЕЧЕНОСТ ОТ ОБРАЗОВАНИЕ"

В много случаи обществени образователни организации и събития са насочени към студенти, които разпознават или вече знаят образователните си потребности и, следователно, във всеки случай могат да намерят пътя си към образованието. С предприемането на традиционни рекламни дейности, като например разпространението на брошури с програми и листовки и поставянето на реклами, организациите достигат групи, които считат самото образование като значим и желан актив.
Обратно, лицата, които са „отдалечени от образование", принадлежат към тези целеви групи, които са неподатливи на общите начини за достигане и агитиране чрез избор на теми и създаване на продължаващо обучение в различни институции (вж. Bremer и др., 2011, стр. 14). Очевидно тези лица не са достигнати. Бремер обяснява това чрез предположението, че отдалечеността от образование е двойно зависима: не само хората са отдалечени от институциите за (продължаващо) обучение, но също така и обратно, институциите за (продължаващо) обучение са социално и културно дистанцирани от целевата група (вж. Bremer и др., 2010 г., стр. 8).
От друга страна лица, които желаят да събират информация самостоятелно, може да не знаят как да намерят подходящи курсове и на какви възможности (за подкрепа) имат право. Джунглата от предложения (вж. Dietel 2009 г., стр. 15) може да има разубеждаващ ефект и да изисква назначаването на специалисти по ориентиране, способни да преведат консултираните лица през нея.

2. МЕТОДИ, ИЗПОЛЗВАНИ В ИЗНЕСЕНОТО ОБРАЗОВАТЕЛНО ОРИЕНТИРАНЕ

Какво може да се направи на нивото на организации и доставчици на продължаващо обучение за преодоляване на отдалечеността, описана по-горе? Какво може да се направи да се доведат лицата, отдалечени от образование, по-близо до него и да бъдат активирани? Как може специалистите по образователно ориентиране да работят по начин, подходящ за изнесено ориентиране? „Липсата на интерес към ученето през целия живот [...] и ограничените самостоятелно насочени изследвания за образователни възможности [...] показват нуждата от усилия, за да се достигне до възрастните и да се информират за наличните образователни оферти или да им се даде възможност да си сътрудничат в създаването на нова разпоредба, съобразена с конкретните им нужди." (European Commission/EACEA /Eurydice, 2015 г., стр. 103)

2.1 ПРЕДВАРИТЕЛНИ СЪОБРАЖЕНИЯ - КАК ДА СЕ ДОСТИГНАТ ЛИЦА , „ОТДАЛЕЧЕНИ ОТ ОБРАЗОВАНИЕ"

Както вече беше обсъдено, предизвикателството е, че споменатите целеви групи не се активират сами. Те не присъстват нито на курсове с „висок праг" (т.е. курсове, които са скъпи, по-точно трудно достижими, които може би изискват сложна процедура за кандидатстване), и в много случаи, нито на курсове с „нисък праг". Както и не търсят такъв вид консултации, които могат да им помогнат да намерят смислени, лесни за достигане и безплатни или на ниска цена оферти, които да съответстват на нуждите им.
Подходящият подход е от съществено значение. И най-добрите образователни програми не могат да

бъдат успешни, ако стратегията за изнесено обучение не е подходяща за достигане на потенциалните участници." (OED , 2014 г., стр. 11). Не е достатъчно да се създадат и показват листовки. Опитът показва, че такива рекламни дейности сами по себе си не са достатъчни, за да привлекат групи от населението, които са отдалечени от образование, дори ако информационният материал е формулиран на прост и лесен за разбиране език и т.н.. Обратно, рекламата „от уста на уста" и посредничеството чрез доверени трети страни, както и личен контакт и съвети, са се доказали като много по-обещаващи подходи (вж. Kanelutti-Chilas 2013 г., стр. 6).. Какви са възможните действия в този контекст?

За да бъдат приети предложения за обучение и образователното ориентиране да стане възможно, преди всичко е важно **да се започне с изграждане на доверие и работни взаимоотношения**. Като правило, това не може да се направи, ако консултираните са изправени пред съветници, които познават в рамките на еднократно събитие за информация/съвет, тъй като тези събития обикновено се организират в контекста на общи учебни консултации. В действителност, в повечето случаи е необходим продължителен, непрекъснат процес.

Необходимостта от ориентиране може да се изрази „мимоходом" – в движение, или когато се говори за лица, чиято основна функция не е на специалисти по ориентиране (например социални работници или преподаватели в езикови курсове, след като са изградили отношения на доверие). Консултираните могат да се колебаят да изразят необходимостта си от (образователно) ориентиране, или такава необходимост може да възникне след известно време. Често опитите да се отговори на въпроси, засягащи собственото професионално развитие и продължаващото развитие могат да бъдат само втората стъпка. Първо, трябва да се появят такива интереси и да бъдат идентифицирани и анализирани други проблеми (Bremer и др., 2014 г., стр. 35), преди хората в неравностойно положение да си изяснят необходимостта от включване в образование.

2.2 ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ПЪРВИЯ КОНТАКТ В ИЗНЕСЕНОТО ОБРАЗОВАТЕЛНО ОРИЕНТИРАНЕ

А) ПОДХОДЯЩИ МЕСТА

В рамките на изнесено образователно ориентиране, целящо да съветва хора, отдалечени от образование, външните условия могат да играят много по-важна роля, отколкото при работа с клиенти, които имат положително отношение към ученето и осъзнават образователните си цели. Членовете на групите в неравностойно положение много по-лесно могат да се разубедят от условия, които считат за неблагоприятни. Това означава, че изнесеното ориентиране трябва да бъде абсолютно ниско-прагово и, разбира се, без такси.

Опитът показва, че е полезно да се установи **близост до условията на всекидневния живот на целевата група**, както и да се изграждат **мостове към тяхната среда на живот** (вж. Bremer и др., 2015 г., стр. 25). Би било най-добре първата сесия за ориентиране да се проведе в обстановка, позната на консултирания, в която той да се чувства спокоен. Подходящи са места, с които консултираният е свикнал в ежедневието (например турска работническа асоциация, места за събиране на безработните, стаи в центрове за дневни грижи, които децата му посещават (вж. Bremer и др., 2011, стр. 16.).
Също така заведение като кафене, евентуално предлагащо различни допълнителни дейности, може да улесни осъществяването на контакт например с майки с (малки) деца и разговорите с тях.

Б) ПОДКРЕПА ЧРЕЗ МЕДИАТОРИ В ИЗНЕСЕНОТО ОРИЕНТИРАНЕ

Друго предимство при използването на такива места за осъществяване на контакт с целевата група може да бъде подкрепата на т. нар. медиатори, т.е. лица близо до целевата група, **които работят в съответните места на пълно работно време или като доброволци, или произхождат от среда, същата като на целевата група** и имат нейното доверие. По този начин е възможно да бъдат убедени хората от целевата група да повярват в смисъла на образователните оферти.
Доказано е, че сътрудничеството с медиатори, произхождащи от средата на целевата група, е много полезно в изнесеното образователно ориентиране. В идеалния случай тези хора би трябвало да са непредубедени и заинтересовани и да имат необходимите комуникационни и междуличностни умения. Особено подходящи са личности, които са уважавани от целевата група, спечелили са доверието й и имат добра репутация. Благодарение на достъпа до групата, те биха могли да направят образователни предложения, без да е необходима значителна предварителна работа. Тъй като произхождат от същата среда, те буквално говорят точния език. Също така, на тях трябва да може да се разчита и те трябва да станат постоянна връзка. Ако в допълнение към ориентирането на лицата към образование, такива „свързващи хора" желаят да работят като съветници, те трябва да имат познания и за местни налични образователни оферти, и в идеалния случай – някои основни квалификации в областта на образователното ориентиране (вж. напр. Bremer 2010 г., стр. 21).

ГРУПОВА РАБОТА „МЕДИАТОРИ И МЕСТОПОЛОЖЕНИЯ"

В малки групи от 3 до 4 участници, обсъдете какви видове местоположения и медиатори можете да измислите за петнадесет минути. Запишете идеите си на предоставените карти. След това всички групи трябва да представят резултатите си и да ги прикрепят към информационното табло. Помислете заедно какви класификации са възможни.

Възможни отговори/допълнения, които трябва да се имат предвид при оценката на груповата работа:

а) медиатори на щат и доброволци

Услуги за подпомагане, предлагани от църкви, работодатели, работнически съвети, работници към социални институции и дневни центрове, семейни асистенти, служители в бюра по труда, работещи в клубове за безработни лица, учители в езикови курсове за интегриране, членове на организации на мигранти, социални работници в младежки центрове и наказателни институции

б) медиатори, произхождащи от средата на целевата група

Председатели на асоциации и религиозни институции, известни личности от общността, лица с подобен опит/произход (напр. безработица, затвор, злоупотреба с наркотици)

с) Възможни местоположения

Асоциации на мигранти, срещи за безработни, стаи, разположени в дневни детски центрове, организации за подпомагане като Каритас, хранителни банки

В случай, че образователната организация / съветникът вече са били в контакт с целева група и имат предишна успешна работа, **партньорският подход** може да бъде ефективен: бивши участници могат да се поканят да популяризират предложенията за обучение сред колегите им. „Препоръки от „уста на уста" са често най-добрият начин за привличане на участници." (OED, 2014 г., стр. 12). Бившите участници могат да подкрепят настоящите клиенти, като идентифицират възможностите и пречките, и да помогнат за откриване на следващите стъпки напред (вж. OED, 2014 г. стр. 25).

3. ПЛАНИРАНЕ НА ИЗНЕСЕНОТО ОРИЕНТИРАНЕ

Ние показахме, че изнесеното ориентиране трябва да направи повече от това просто да информира целевата група за образователни възможности, доставчици и т.н. и дори повече от това да подкрепя консултираните при избора на подходящи образователни пътеки. Има други важни аспекти, които трябва да се вземат предвид: мисията на съветниците в изнесеното образователно ориентиране е да дадат възможност на консултираните за самопомощ и самоусъвършенстване (вж. Dietel 2009 г., стр. 19).

В рутината на ежедневна си работа работещите в областта на изнесеното ориентиране трябва отново и отново да обмислят своето – вероятно несъзнателно – отношение, своя собствен поглед към света и начина, по който те виждат своите клиенти. Също така за тях е важно да предотвратят развиването на дефицит на перспектива (вж. Bremer и др., 2011, стр. 21). Нещо повече, консултантите трябва да имат предвид, че паралелно с педагогическия професионализъм, е необходимо да говорят за принадлежността си към определена среда и обвързаността си с определен вид хабитус (вж. Bremer и др., 2011, стр. 20) – така, както повечето образователни специалисти произхождат от среда с високо образование. Обикновено работещите в областта на ориентирането притежават всички добри и положителни качества, които искат да представят на своите клиенти, които са отдалечени от образованието, и следователно, трябва да бъдат внимателни ролята им да не се възприеме от консултираните като покровителствена.

За достигане до целевите групи, **езикът**, използван от консултантите, трябва да бъде ясен и лесен за разбиране (виж по-долу).

Специалистите по образователно ориентиране трябва да се опитват да разберат логиката на действие, следвана от лицата, които те съветват. Дори ако тази логика изглежда нелогична или вредна в очите на съветника, тя може да има смисъл за клиента.

3.1 УМЕНИЯ, ИЗИСКВАНИ ОТ РАБОТЕЩИТЕ В ОБЛАСТТА НА ИЗНЕСЕНОТО ОРИЕНТИРАНЕ

А) СПЕЦИФИЧНИ КОМПЕТЕНЦИИ ПО ОТНОШЕНИЕ НА СРЕДАТА

Изучаването на средата на лица, отдалечени от образование или неравностойни в това отношение, ще помогне да ги разберем по-добре; защото те не са безусловно незаинтересовани от продължаващо образование или ориентиране. По-скоро тук играят роля социокултурни механизми.

Когато говорим за различни среди, ние се основаваме на предположението, че обществото е разделено на различни групи, всяка от които има свои собствени характерни особености. Тези характеристики не само се различават в зависимост от произхода, дохода, работата или образованието на съответните групи, но също така се определят от техния начин на живот, език, облекло, социални маниери и морални понятия. В контекста на образователното ориентиране, различните подходи към настоящата среда на консултираните могат да ни помогнат при изграждането на взаимоотношения и при ефективното контролиране на комуникацион-

ните процеси. Колкото по-добре съветниците са запознати с основните нагласи, начина на живот, ценностите и убежденията на консултираните, толкова по-добре могат да реагират и, заедно със своите клиенти, да изработят съгласувани перспективи за решения. От една страна, общите идеи и нагласи, споделени в дадена среда, предоставят на клиентите нещо, към което да се придържат.

В същото време обаче, средата има ограничаващ ефект върху готовността им да следват други съвети, които се базират на факти или изглеждат странни, поради това, че се поддържат от групи от друга среда. Следователно, вместо да вярват в това, което е „правилно" в съответствие със стандартите на други, хората са убедени от това, което съответства на собствената им представа за реалността (вж. Böning 2015, стр. 2f).

Като следствие, може да се постави условие консултантите винаги да имат предвид както средата на произход, така и настоящата среда на консултираните, като централен аспект на тяхното личностно развитие, а не само системата, от която даден консултиран е част.

В нашия проект ние предполагаме, че се занимаваме с разнородна целева група. Въпреки това тя показва главно социални и културни характеристики, типични за неравностойни среди, т.е. хората произхождат от семейства с нисък социален статус, имат ниско образованието и професионална квалификация и са заети в съответни промишлености, в някои случаи имат несигурни работни места и живеят в трудно семейно материално положение и в неравностойни жилищни условия. Допълнителна характеристика може да бъде мигрантски произход.

Съгласно Böning, от разнообразните изследвания на средата могат да се установят четири централни аспекта на ориентирането:

1. Двете взаимодействащи лица, консултантът и консултираният, не трябва непременно да произхождат от една и съща среда. Въпреки това, може да бъде доста полезно за консултанта да има определена връзка със средата на консултирания. По този начин, той / тя може да оцени по-реалистично целите и възможностите за действие.

2. По същия начин, формата на комуникация и методите, използвани от консултанта, трябва да отчитат средата на консултирания. Например, консултантът трябва да си зададе въпроса дали определени методи са подходящи за работа с лица, идващи от дадена среда и могат да бъдат използвани ефективно. За възможното съпротивление може да има причини, специфични за средата и свързани с вида на използвания език, или специфични очаквания по отношение на поведението (напр. в ролевите игри), които водят до дистанциране и отбранителна нагласа от страна на консултирания.

3. Идеята може да звучи привлекателно и да е напълно желана, но не всеки може да постигне нещо или да бъде човекът, който иска да бъде, дори когато полага най-големи усилия. Средата, към която принадлежим, също налага определен хабитус, т.е. определен вид поведение, от което, наред с други неща, ние не можем лесно да се откъснем. Следователно, в процесите на ориентиране, трябва да отчитаме не само средата на произход на консултирания, но винаги и средата, към която той/тя се стреми и нуждите от ориентиране, и наличните опции за действие, произтичащи от това.

4. По пътя към постигане на целите на консултираните, ориентирането трябва винаги се опитва да запази добър баланс между първоначалното и желаното състояние, особено ако последното включва нова среда. Защото точно такива процеси могат да доведат консултираните до загуба на голяма част от техните увереност и самочувствие. Консултантите могат да постигнат този положителен баланс като използват цялостен подход, отчитащ самостоятелното развитие на клиентите, както и свързаното с това, разработване на техните ресурси.

Б) КОМПЕТЕНТНОСТИ ЗА ИНДИВИДУАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ

Следните аспекти на компетенциите, изисквани от провеждащите изнесено ориентиране, са от решаващо значение:

Ангажиране с консултиране в необичайно местоположение/обстановка и действие по подходящ начин

Професионалистите, работещи в рамките на изнесено образователно ориентиране, трябва да могат да се ангажират с тази необичайна обстановка на работа, т.е. например с места, които обикновено се намират извън познатата структурирана среда, предоставена от техните институции. Един резултат от това е смяна на ролите – в собствената институция консултантите могат да се чувстват като „земевладелци" или „домакини". На друго място те са преди всичко „чужденци", „посетители" или „гости".

От друга страна консултантите трябва да бъдат готови и способни да работят с лица, които в началото могат да бъдат резервирани, колебаещи се или дори подозрителни. Освен това, те могат да срещнат бездействие или „обратно развитие" по-често, отколкото при други методи на консултиране. Следователно, част от процеса на изнесеното образователно ориентиране винаги ще бъде работа за мотивиране и убеждаване, поне в началото. За това трябва да бъде планирано достатъчно време за изграждане на доверие, изискващо консултантите изчерпателно да проучат и установят дадените опасения и мисия.

Ресурсно-ориентиран подход
Обикновено образователното ориентиране за лица в неравностойно положение в началото ще включва основни дейности. Голяма част от консултираните няма да бъдат наясно с идеите и нуждите си, когато възникнат за първи път. Самостоятелното определяне и изследване на собствените им способности, желания и интереси е голямо предизвикателство, или дори е невъзможно за много хора и особено за лица, които са отдалечени от образование (вж Dietel 2009 г., стр. 15). Тук задачата на съветниците ще бъде да подкрепят консултираните с подходящо темпо и по ресурсно-ориентиран начин, да определят техните умения и компетенции, да открият стратегии, които са работили в миналото и заедно да разработят следващите възможни стъпки (виж също модул 1 и 2). Често фокусът на взаимодействие може да бъде поставен главно върху изграждането на самоувереност (вж. Kanelutti-Chilas 2013 г., стр. 6).

Способност да се предаде смисъл
Идеите, отнасящи се до продължаващо обучение, представени от съветника или разработени заедно с консултираните, трябва да се считат полезни от последните. В зависимост от целите и положението на конкретния консултиран, може да бъде полезно да се посочат израстване в кариерата и икономически предимства, които ще се получат в резултат от участие в образователни събития (вж. Kanelutti-Chilas 2013 г., стр. 4).

Поддържане на баланс
Работещите в областта на образователното ориентиране трябва да се уверят, че поддържат добър баланс – от една страна, като дават на консултираните свобода да направят своя избор и да действат независимо, и от друга – като ги подкрепят. Също така консултантите в изнесеното обучение трябва да работят „без да покровителстват" и да спазват „принципите за консултиране и обучение като волунтаризъм и отговорност" (https://ec.europa.eu/epale/en/blog/guidance-and-magic-formula-outreach). Лица от среди, отдалечени от образование, рядко ще имат време самостоятелно да проучват и избират подходящи за тях образователни оферти и да вземат правилните решения. В най-лошия случай, консултираните могат да се чувстват изоставени и свободният избор често може въобще да не доведе до решение, поради доловената сложност на задачата и лични страхове (вж. Bremer и др., 2015 г., стр. 92).
От друга страна, планирането, определянето и извършването на необходимите по-нататъшни стъпки като събирането на информация и материали за заявления, кандидатстването за финансова помощ, подготовката на всички необходими документи за регистрация за даден курс в срок и т.н. също може определено да се окаже предизвикателство. За всичко това, консултираните може да се нуждаят /да се надяват да получат подкрепа от консултантите (но може да не изразят своите нужди/надежди). Следователно, необходимо е подходящо ниво на деликатност от страна на консултанта. Ако хората успеят да преодолеят някои несгоди, с които са се сблъскали, с помощта на своята собствена инициатива и способности – и евентуално с някаква начална помощ -това може да допринесе за тяхното удовлетворение и повишено самочувствие (вж. напр. Dietel 2009, стр. 84f).

Използване на подходящ език
Консултантите трябва да се съобразяват не само със средата, към която принадлежат клиентите им, но също и с езика и индивидуалните им комуникационни умения. Те трябва да се адаптират към езика, който консултираните използват, за да ги разберат и да достигнат до тях. Също така, опитните професионални консултанти са наясно със значението и влиянието на невербалната комуникация и езика на тялото. Те използват език, който е подходящ за клиентите и който в условията на изнесено обучение в повечето случаи е опростен. Този тип език се състои от лесни за разбиране думи и кратки изречения. Чужди думи, съкращения и метафори трябва да се избягват. Често за консултантите е по-лесно да използват глаголи вместо съществителни и отглаголни съществителни имена (вж. напр. On the Move, стр. 9). Задаването на въпроси, повторението и обобщението могат да бъдат полезни стратегии, за да се уверят както консултираните, така и консултантът, че всичко е разбрано.

3.2 ДОПЪЛНИТЕЛНИ ФАКТОРИ, ДОПРИНАСЯЩИ ЗА УСПЕХА НА ИЗНЕСЕНОТО ОРИЕНТИРАНЕ

ТЯСНО СЪТРУДНИЧЕСТВО
Ако в процеса на консултиране се окаже, че трябва да бъдат включени допълнителни подпомагащи организации, може да бъде полезно да се потърси контакт с другата организация и да се планира среща. Най-добре е консултантите да придружават своите клиенти, ако те поискат, на тези срещи (вж. Bremer и др., 2014 г., стр. 87). По този начин човекът, на който те се доверяват е с тях, като ги насърчава и, ако е необходимо, ги подкрепя, например когато изказва молбата им.

МРЕЖИ
За да бъдат консултациите пригодени към нуждите на клиента и постоянни, от съществено значение е да има добре развита мрежа, включваща членове на различни организации, с които консултираните са запознати. По този начин, различни лица и организации, специализирани в различни области и с различни ноу-хау – например относно признаване на чуждестранни

квалификации, насоки за родители, съвети за банкови задължения– могат да се използват за консултиране. От друга страна, такава мрежа ще улесни прехвърлянето на клиенти към други центрове за ориентиране, ако това е необходимо (също вж. Göllner/Scheffelt 2014 г., стр. 8). В идеалния случай всички членове на мрежата си сътрудничат тясно и обменят информация за своята дейност редовно.

Мрежите също могат да помогнат за по-доброто запознаване с оферти и дейности – „Партньорите в мрежата могат да насочат потенциалните участници" и предлагат „възможност да се представят [...] програмите в тяхната институция - в неформална обстановка, позната на потенциалните участници и следователно подходяща да се оборят възраженията и безпокойствата относно образователните програми." (OED, 2014 г., стр. 12)

ГРУПОВА РАБОТА „ПЛАНИРАНЕ НА ИЗНЕСЕНО ОРИЕНТИРАНЕ":
Образувайте малки групи, в които да обсъдите и оценките горепосочените точки в раздел 4. Можете ли да предложите допълнителни компетенции и необходими аспекти? Представете събраните резултати на пленума.

4. ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА НА ИЗНЕСЕНАТА РАБОТА

Както беше показано, изнесеното образователно ориентиране следва да бъде определено в дългосрочен план и включва интензивна работа, извършвана от компетентни професионалисти със специфични личностни характеристики. Началната фаза на установяване на контакт и спечелване на доверието ще бъде много по-дълга, отколкото при други начини на ориентиране. Реалната дейност за индивидуално ориентиране може да бъде последвана от персонализирана подкрепа на клиентите, когато се консултират и с други подпомагащи организации, за да се насърчат положително и да се даде тласък на тяхното развитие. Също така е възможно обменът и участието в мрежа за подпомагане да изискват много време. Накратко, за да се постигнат реални резултати, процесът на изнесено ориентиране може да отнеме доста дълъг период от време.

Други въпроси, които възникват, са свързани с финансирането, например:
- Могат ли работещите в сферата на изнесеното ориентиране да бъдат наемани от общините? Кои са потенциалните субсидиращи?
- Как работещите в сферата на изнесеното ориентиране са свързани с институциите?
- Как могат да се финансират безплатни образователни събития? Или служители, които са подходящи за работа с целевата група (например, за провеждане на уводен курс по информационни технологии за лица, които не са свикнали да учат)?
- Как могат да бъдат финансирани време и човешки ресурси за работа в мрежа?

Допълнителни предизвикателства, които трябва да бъдат обсъдени:
- Работата с лица, отдалечени от образование, понякога не получава признание – как могат работещите в сферата на изнесеното ориентиране да получат подходяща оценка за работата си?
- От една страна, трябва да се обмисли аспектът на безпристрастност от страна на доставчиците на курсове; от друга страна, хората, отдалечени от образование, могат да желаят/ изискват да получат препоръки за конкретни курсове, предлагани от дадена организация (например кой доставчик предлага най-подходящия езиков курс).
- Различните целеви групи могат да се нуждаят от различни информационни стратегии за различни теми (например курсове по здравно обучение, език или грамотност), може да са необходими диференцирани концепции (вж. OED, 2014 г., стр. 11e)
- Как изглежда контактът между съществуващите организации за подкрепа? Възможно ли е да се получи бърза и ясна подкрепа? Готови ли са подкрепящите организации, управлявани от общини и т.н., да стартират и поддържат нова мрежа?
- Как могат да бъдат наемани медиатори, които са близо до средата на целевата група и които обикновено работят като доброволци?
- Ако свързващите хора (медиатори от дадена среда) поемат задачи за информиране и дори съветване, те трябва да бъдат подходящо обучени. Организациите, които ще работят с медиаторите, трябва да предлагат подходящи курсове за обучение или да дадат възможност за участие в тях. Как да се гарантира, че те са достатъчно квалифицирани и професионално компетентни за тази задача?

5.1 УПРАЖНЕНИЕ „ДЕЙСТВАЙ"

Когато започвате работа в областта на изнесено ориентиране с целеви групи, отдалечени от образование, и консултиране/съветване в предизвикателни ситуации, са необходими някои предварителни съображения. Както вече беше казано, трябва да се подготвят стратегии за изнесено обучение и да се вградят в цялостна концепция. Няма стандартни решения и една стратегия, която е успешна с конкретна целева група, може да се провали с друга. Това е причината, поради която вече имате възможност да действате и да започнете да създавате своя собствена стратегия:

Отделете 30 минути и се вгледайте внимателно във въпросите по-долу. Водете си бележки за вашите отговори/резултати. Обърнете специално внимание на въпрос № 4 и опишете вашата „пазарна стратегия". Чувствайте се свободни да изберете вашия любим начин за представяне (например разработване на проект за листовка/брошура, постер, обявяване на събитие...).

1) Коя целева група от вашия район /с която вашата институция работи може да се възползва от изнесеното ориентиране?
2) Съберете идеи кога, къде и как да се свържете с целевата група (места, методи и т.н.)
3) Помислете за възможни медиатори (медиатори на пълен работен ден и доброволци на почасова работа, както и медиатори от среда, като тази на целевата група), които могат да ви подкрепят.
4) Намерете възможно най-успешните „маркетингови стратегии" за оферти за консултиране
   - възможности за писмени информационни материали
   - творчески подходи за контактуване (помислете за интересите на вашата целева група и какво може да ги привлече)
   - ако е приложимо, необходими контактни лица или сътрудничество с партньори
5) Неща, които да имате предвид по време на процеса на консултирането
6) В случай на по-дълъг процес на консултиране – ще бъде ли преходът от неформална обстановка / място към по-официална (например в консултантски център) възможен / благоприятен по-късно?
7) Какви рискове и възможности виждате?

Оценяване

След като сте записали идеите си, съберете се в малки групи (до 5 души) или в пленум (в зависимост от размера на групата) и представете идеите си. Направете взаимен коментар.

5.2 ЕВРОПЕЙСКИ ПРИМЕРИ

Има редица европейски примери за добри практики, показващи творчески начини за активно осъществяване на контакт. Един от тези варианти е да се отиде в публично пространство по време, когато потенциалните клиенти са също там. Например проектът „почивка - действие - съвети", насочен към младите хора, действа в обществените паркове на Виена. Младите хора са привлечени от областта за „почивка" и „действие" – както и от областта, където могат да получат консултации с акцент върху индивидуални въпроси за професионално ориентиране и обучение и образование (вж. On the Move 2016, стр. 14). Специалистите, участващи в този проект, са запознати с ежедневната среда на целевата група и директно разговарят с младежите, като използват техния език.

Друг пример от Ирландия. Една образователна организация осъзнава, че групите с общи интереси са съставени предимно от жени и че има значителна липса на социални клубове, в които могат да бъдат привлечени възрастни мъже, особено такива, които живеят сами в селските райони. През 2006 г. организацията проучи австралийския модел на Заслон за мъже. Според професор Бари Голдинг, организатор на Заслон за мъже от Австралия, мъжете говорят рамо до рамо, а не лице в лице, което ги улеснява да взаимодействат и да разкриват своите преживявания, проблеми и нужди чрез съвместна дейност. Това е безплатна програма, към която местните мъже могат да се присъединят по всяко време. Тя дава възможност за споделяне на умения, идеи и ангажиране в обща дейност. Целта на програмата е да се създаде група за подкрепа на мъже, които могат да се чувстват изолирани в своите общности. Дейностите включват например игра на карти, на шах, участие в класове за компютърни умения, Пилатес, дейности за възстановяване на стари селскостопански машини, производство на мебели и екскурзии с образователна цел.

Във време на строги ограничения, Заслоните дават на безработните мъже цел и мрежа за подкрепа, които те може да нямат. Споделянето на умения дава на мъжете усещане за постижение и ги кара да чувстват, че могат да допринесат за нещо. Също така Заслоните осигуряват място, където могат да общуват, което не струва толкова, колкото посещение на кръчма и образователният доставчик може да предложи упътване "в крачка".

Допълнителна информация можете да бъде намерена тук: http://menssheds.ie/

Учебни единици	РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО			Оценка
	Знания	Умения	Компетенции	
Увод и основна информация (Тема 1)	Обща информация, увод в изнесеното ориентиране, различни вътрешни и външни бариери и подходи за преодоляване на пречките			Групова работа "Пречки" Представяне, Оценяване (ръководени от инструктора, ако е приложимо)
	Да е запознат с настоящата европейска политика, с възможното негативно отношение към образованието на някои групи в неравностойно положение и причините за това. Да е запознат с различни бариери за напредък в образованието; Да е запознат с основната теория за ориентиране в социалното пространство и двойната зависимост на отдалечеността от образование	Да разпознава различни пречки и адекватни начини за контактуване с хора без интерес към образование; Да преценява дали предприетите мерки и методи, прилагани от центрове за ориентиране, са подходящи за привличане на клиенти	Може да реагира по подходящ начин и да отговори на нуждите на хората, може да прилага подходящи стратегии за преодоляване на пречки	
Методи (Тема 2)	Как да се достигнат целевите групи, отдалечени от образование			Групова работа „Медиатори“ Представяне, Оценяване (ръководени от инструктора, ако е приложимо)
	Запознат е с подходящи места и идеята на различни медиатори, знае какво трябва да може да предложи компетентният медиатор	Може да потърси подходящи места и адекватни медиатори в собствената работна среда/град/регион Да разпознава подходящи партньори за мрежа за подкрепа	Може да идентифицира места за контактуване с целевата група. В състояние е да разработи идеи/стратегии за достигане до хората. Оценява пригодността на интересуващите се лица относно личностната им характеристика и задачи на медиатор	
Планиране на изнесено ориентиране Предизвикателства (Тема 3 + 4)	**СПЕЦИФИЧНИ КОМПЕТЕНЦИИ И ВЪНШНИ ФАКТОРИ, ДОПРИНАСЯЩИ ЗА УСПЕХА НА ИЗНЕСЕНОТО ОРИЕНТИРАНЕ, ВЪЗМОЖНИ ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА**			Групова работа „Планиране на изнесено ориентиране“ Представяне, Оценяване (ръководени от инструктора, ако е приложимо)
	Запознат е със специфичните компетентности относно средата и четирите аспекта на ориентиране, получени чрез проучвания на средата; Запознат е с конкретните индивидуални компетенции, необходими за изнесено ориентиране, близка подкрепа и работа в мрежа; Запознат е с финансови и други предизвикателства.	Да проверява собствената си пригодност; Да може да оцени кои елементи от продължаващото обучение той/тя, като практикуващ консултант, може да изисква; Да разпознава подходящи партньори за мрежа за подкрепа и възможни предизвикателства в собствената работна среда.	Да оценява собствените условия за консултиране и да прави корекции, ако е приложимо; Да използва/прилага собствените си умения за ориентиране в изнесени дейности (в зависимост от нивото на знания); Да може да се справя с предизвикателства.	
Реализиране на изнесено ориентиране (Тема 5)	**ПРИМЕРИ ЗА ЕВРОПЕЙСКИ ДОБРИ ПРАКТИКИ**			
	Запознат е с избрани примери за успешно изнесено (образователно) ориентиране	В състояние е да реши кои аспекти могат да се прехвърлят към собствения регион/работна среда; Може да планира модификации на подходите, ако е приложимо.	Може да прилага аспекти или подходящи модификации на Европейските примери, ако е приложимо	Обсъждане на примерите Групова работа „Действай“

Учебни единици	РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО			Оценка
	Знания	Умения	Компетенции	
	Резултати от упражнението „Действай“			
	Да знае какво трябва да се има предвид, когато започне да работи като практикуващ консултант във формата изнесено обучение.	Може да планира изнесено ориентиране с конкретна целева група(и) в собствената си работна среда, може да назове медиатори, ако е приложимо, и да разработи подходящи "маркетингови стратегии".	Може да проектира стратегии за изнесено ориентиране, за да адресира, привлича и контактува със специфични целеви групи от собствената си работна среда	Представяне, Оценяване (ръководени от инструктора, ако е приложимо)

УЧЕБЕН ПЛАН МОДУЛ „ИЗНЕСЕНО ОБРАЗОВАТЕЛНО ОРИЕНТИРАНЕ“

ПОДТЕМИ	МЕТОДИ ЗА ПРЕПОДАВАНЕ И ОБУЧЕНИЕ	МАТЕРИАЛИ	ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ
Увод	• Представяне на определението за изнесено ориентиране и европейската политика • Въпроси: Познания / опит на участниците по отношение на темата, очаквания	• Ръководство за курса за обучение, слайдове, ако е приложимо • Флипчарт	20 мин. 10 мин.
1. Обща информация 1.1 Отдалечени от образование	• Лекция за положението на хората в неравностойно положение, отдалечени от образование, вътрешни и външни бариери за напредък в образованието	• Ръководство за курса за обучение и флипчарт или слайдове, ако е приложимо	15 мин.
1.2 Пречки	• Презентация на петте типа индивидуални бариери • Групова работа като описаната в Ръководството, включително представяне на резултатите и обсъждане • Допълнителна информация, предствена от инструктора, ако е необходима	• Ръководство за курса за обучение, слайдове, ако е приложимо • По един лист за флипчарт на група • Ръководство за курса за обучение	15 мин. Приблизително 90 мин. (зависи от големината на групата) 5-10 мин.
1.3 Ръководство за курса за обучение Отдалеченост от образование	• Въведение в Ориентация в социалното пространство и "Отдалеченост от образование" • Обмяна на опит: Помолете участниците за примери за това явление от тяхната ежедневна работа	• Ръководство за курса за обучение • Записване на бележките върху флипчарта	10 мин. 15 мин.
2. Методи, използвани в изнесеното ориентиране 2.1 Предварителни съображения	• Представяне на Предварителните съображения • Обсъждане с участниците – какво те считат за решаващо	• Ръководство за курса за обучение, слайдове, ако е приложимо	15 мин. 15 мин.

2.2 Осъществяване на първия контакт	• Презентация за подходящи места • Мозъчна атака на медиатори в изнесено ориентиране • Групова работа като описаната в Ръководство за курса за обучение • Представяне и обсъждане на резултатите, възможни класификации	• Ръководство за курса за обучение, слайдове, ако е приложимо • Ръководство за курса за обучение и подсещащи карти на група, коркова дъска	5-10 мин. 10 мин. Обяснения Приблизително 30 мин. (зависи от големината на групата)
3. Планиране на изнесеното ориентиране	• Представяне/Обсъждане с участниците: Среда – отношение – хабитус – произход - език	Ръководство за курса за обучение стр. XY	15 мин.
3.1 Необходими умения	а) Специфични компетенции за средата • Да се представят четирите главни аспекта (за справка Böning) • Да се помоли за обратна връзка от участниците	• Ръководство за курса за обучение стр. 97 и флипчарт или слайдове, ако е приложимо • Флипчарт за бележки	10 мин. 15 мин.
	б) Индивидуални компетенции за изнесено ориентиране Да се представи информацията, посочена в Ръководството за обучение	• Ръководство за курса за обучение	5-10 мин.
3.2 Допълнителни фактори	• Лекция за допълнителни фактори • Групова работа като описаната в Ръководството • Да се представят резултатите на пленума (устно)	• Ръководство за курса за обучение	5 мин. 20 мин. 10 мин.
4.Предизвикателства	• Да се представят предизвикателства, посочени в Ръководството, да се обсъдят (както и възможни решения) с участниците	• Ръководство за курса за обучение	15-20 мин.
5. Реализиране 5.1 Европейски примери 5.2 Упражнение „Действай“	• Представяне на примери за Европейски добри практики: “Почивка – Действие – Ориентиране” (AT) • „Мъжка работилница“ – видео презентация Групова работа Представяне на резултатите в малки групи или на пленум	• Ръководство за курса за обучение стр. 101 • Интернет: onthemove-project.eu + проектор и високоговорители • Писалки / маркер и хартия с различни формати, подходящи за създаване на проекти за листовки и плакати	10 мин. 30 мин. 30 мин
	Обратна връзка към модула		10 мин

1. Böning U, *Milieu: eine neue Kategorie im Coaching!* in Busse S, Haubl, R,Möller, H, Schiersmann, Chr (ed.*) Positionen Beiträge zur Beratung in der Arbeitswelt* (Kassel 2015)
2. Bremer H, Wagner F, Kleemann-Göhring M, *Weiterbildung und Weiterbildungsberatung für „Bildungsferne"* (Bielefeld 2015)
3. Bremer H, Wagner F, Kleemann-Göhring M, *Weiterbildungsberatung im sozialräumlichen Umfeld* (Duisburg/ Essen 2014)
4. Bremer H, Kleemann-Göhring M, *Weiterbildung und „Bildungsferne". Forschungsbefunde, theoretische Einsichten und Möglichkeiten für die Praxis* (Duisburg/ Essen 2011)
5. Bremer H, Kleemann-Göhring M, *Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung des Projekts „Potentiale der Weiterbildung durch Zugang zu sozialen Gruppen entwickeln"* (Duisburg/ Essen 2010)
6. Dietel S, *Mobile Bildungsberatung und nachhaltige Entwicklungschancen* (Berlin 2009)
7. European Commission/ EACEA/ Eurydice, 2015. *Adult Education and Training in Europe: Widening Access to Learning Opportunities. Eurydice Report. Luxembourg: Publications Office of the European Union.*
8. Kanelutti-Chilas E, *Niedrigschwellige Bildungsberatung und der Weg dorthin* zuerst veröffentlicht als *'Bildungsferne' für Bildungsberatung erreichen. Ein aktuelles Forschungsprojekt im Tagungsband* in Hammerer M, Kanelutti-Chilas E, Melter I (ed.*) Tagungsband: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung. Das Gemeinsame in der Differenz finden* (Bielefeld 2013)
9. Göllner M, Scheffelt, Dr. E, *Bildungsberatung innovativ, Dokumentation des 2. Berliner B- Tags* (Berlin 2014)
10. OED – *Outreach, Empowerment, Diversity. Guidelines for Trainers and Management Staff in Adult Education* (Brussels 2014)
11. *On the Move – Europäische Best-Practice-Beispiele zu aufsuchender Bildungsberatung und niedrigschwelligen Weiterbildungsangeboten, Projekthandbuch* (n.p. 2016)

Websites

12. http://ec.europa.eu/priorities/sites/beta-political/files/skills-education-life-long-learning_en.pdf (accessed in July 2016)
13. http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_de.pdf (accessed in July 2016)
14.. https://ec.europa.eu/epale/en/blog/guidance-and-magic-formula-outreach (accessed in November 2016)
15. http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/repository/education/library/reports/policy-provision-adult-learning_en.pdf (accessed in November 2016)

Модул 6 Стандарти за качество – Профил на компетентността на консултантите, Част I

РАЗРАБОТЕН ОТ СИЛКЕ ТАУБЕРТ - ВИКУК

GIANNI CIPRIANO FOR THE NEW YORK TIMES

Women in the Roma settlements hope their Gipsy Queens business helps them break down the ingrained prejudice against them in Italian society.

ns Are Forced Un

HASSAN AMMAR/ASSOCIATED PRESS

Homosexuals in Egypt are charged under a "habitual debauchery" law.

Ню Йорк Таймс, Международен седмичник, 2 септември 2016 г.:
Ромите откриха пътя за развитието си: готвенето / Египетски хомосексуалисти са обвинени

ВЪВЕДЕНИЕ

ЦЕЛИ И РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО

Растящата нужда от консултиране с цел ориентиране в областта на образованието, кариерата и заетостта доведе до ситуация, при която се появиха много различни доставчици, предлагащи разнообразни консултантски услуги на различните целеви групи. В този контекст, въпросите, свързани с контрола и управлението на качеството, стават все по-важни. Какво означава качество на консултирането с цел образователно ориентиране? Как може човек да го идентифицира, да го приложи и да го осигури, и дори да го развие по-нататък?

Модул 6 Стандарти за качество – Профил на компетентността на консултантите, Част I

В този модул ще се запознаете с профила на компетентностите на специалистите по ориентиране като част от концепцията за качество на Националния форум за образование, кариера и заетост. Модулът е представен в две части, като всяка от тях може да бъде изнесена като отделна 8-часова програма за обучение.

Част I: Преносими и обществени насоки
Част II: Насоки, свързани с процеса

Вие ще научите, какво означава да предоставяте професионални услуги като консултант по ориентиране. (За да бъдем в съответствие с Профила на компетентностите, ние ще използваме и термина „специалист по ориентиране", когато говорим за консултантите по ориентиране). С помощта на Профила на компетентностите и индикаторите, които ще бъдат описани, вие ще бъдете в състояние да оцените и да осъзнаете собствената си компетентност. Това ще ви даде обща представа за вашия индивидуален профил на компетентностите и ще ви позволи да продължите своето систематично и индивидуално насочено усъвършенстване, съобразно вашите нужди.

КАЧЕСТВО НА КОНСУЛТИРАНЕТО С ЦЕЛ ОРИЕНТИРАНЕ

Какво означава „качество"?

В ежедневието „качество" означава преценка. Ако нещо е добро, то често казваме, че има качество (то е качествено). Точното равнище на качеството се определя от предварително установени изисквания или критерии, които са дефинирани или приети за продукти, обекти или процеси на базата на определени очаквания. Качеството на един обект или процес се определя от неспазването на тези изисквания (F. Schröder, P. Schlögl, 2013).

КАЧЕСТВО НА КОНСУЛТИРАНЕТО С ЦЕЛ ОБРАЗОВАТЕЛНО ОРИЕНТИРАНЕ

Не е толкова лесно да се дефинира качеството в областта на консултирането с цел ориентиране за по-нататъшно образование и обучение. Фокусът е върху консултантската сесия като **процес на взаимодействие между консултанта и**

лицето, търсещо съвети (клиент). Основният процес на предоставяната услуга се състои в изграждане на взаимна връзка, ясно формулиране на целите, идентифициране на мотивите и ресурсите на човека, който търси съвети (клиент/потребител) и по този начин засилване на увереността и подпомагане на клиента/потребителя (Schiersmann/Petersen/Weber, Competence Profile, 2014, с. 7).

Ключови елементи в дефиницията на професионалното консултиране с цел ориентиране:

- Консултирането с цел ориентиране изисква професионализъм и съответните базови условия, т.е. създаване на подходяща основа за консултиране чрез институционална рамка, изясняване на договорените задачи и прозрачност.
- Консултирането с цел ориентиране е доброволно взаимодействие, свързано с процесите, базирано на интересите и е с отворен край.
- В центъра на консултацията е клиентът/потребителят със своите интереси и ресурси, и житейски обстоятелства.
- Професионалното консултиране с цел ориентиране е субективен мисловен процес, но са необходими информация и знания.
- Консултирането с цел ориентиране в областите на образованието, кариерата и заетостта се основава на определянето на целите, които са важни за отделния индивид в съвременното общество.

Важно в консултирането с цел образователно ориентиране и при цялостното консултиране на хора в неравностойно положение е да има процес, който е себе-рефлексивен за двете страни, включва обмен на информация и стимулира човека да си помогне сам; като цяло, това е една сложна социална услуга и предизвикателна дейност; качеството и професионализмът на тази услуга е във фокуса на разрастващ се дебат.

От 1980 г., понятието „професионализъм" стана значимо в дискусията за образованието и консултирането. Професионалната дейност изисква специфична и широка компетентност, за да се осигури предоставянето на добра услуга - в нашия случай, консултиране с цел ориентиране. Тази компетентност се основава на знания и способности, които са доказани и споделени в сферата на консултирането с цел ориентиране. Преди всичко, професионализмът е свързан с индивидуалните способности на консултанта. Компетентността на действащото лице е сърцевината и същността на професионализма (cf. Schiersmann, Weber, 2013, с.54) и по този начин, важен критерий за доброто консултиране.

ПРОФЕСИОНАЛНО КОНСУЛТИРАНЕ С ЦЕЛ ОРИЕНТИРАНЕ В КОНЦЕПЦИЯТА НА НАЦИОНАЛНИЯ ФОРУМ ЗА КАЧЕСТВЕНО ОБРАЗОВАНИЕ, КАРИЕРА И ЗАЕТОСТ (BE QU)

Качеството и професионализмът са във фокуса на Националния форум за образование, кариера и заетост (на немски език: Nationales Forum für Bildung, Berufund Beschäftigung) - и на Групата за изследване на качеството в консултирането към Института за образователни науки на Университета в град Хайделберг, които заедно с експерти в областта на консултирането, разработиха цялостна концепция за качеството на консултирането с цел ориентиране в областите образование, кариера и заетост. В процес на отворена координация, беше постигнато широко разбиране и съгласие между всички участници.

Част от концепцията за качество е Профилът на компетентностите на консултантите по ориентиране. В по-нататъшния материал, ние ще представим критериите на Профила на компетентностите, с оглед на целевата група „хора в неравностойно образователно положение".

СИСТЕМАТИЧНО РАЗБИРАНЕ НА КОНСУЛТИРАНЕТО С ЦЕЛ ОРИЕНТИРАНЕ

Систематичното разбиране на консултирането с цел ориентиране, представено като системен контекстуален модел за консултиране с цел ориентиране, е в основата на концепцията за качеството и Профила на компетентностите. То представя, както бе споменато по-горе, дейността консултиране като процес на взаимодействие между две различни системи: Система на клиента с биографията, нагласите и опита, ежедневието и работата в контекста на клиента/потребителя; Система на консултанта, която включва професионалните компетентности и опит на консултанта в областите образование, кариера и семейство. И двете системи трябва да се обединят в процеса на консултиране, тъй като заедно те съставляват системата на консултиране. Трябва да се помни, че всяка от двете системи се намира в организационен и социален контекст, който сам по себе си оказва влияние върху процеса на консултиране ((Schiersmann, Weber, Kompetenzprofil, 2014, с.7).

Целта на това взаимодействие е да се усъвършенстват компетентностите на лицето, което търси консултация (или „консултираното лице").

Фигура 1. Системен контекстуален модел на кариерно ориентиране и консултиране - Стандарти за качество и компетентности на специалиста по кариерно консултиране, съответни на петте системни нива на модела

Източник: nfb/ Research Group Quality in Guidance (2016), адаптирано от: Schiersmann/Weber (Ed.) (2013, стр. 30).

Структура на Профила на компетентностите

Структурата на Профила на компетентностите е вдъхновена от измеренията на контекстния модел:

- компетентности, свързани с обществото (S)
- Преносими компетентности на консултанта (T)
- Преносими компетентности, с конкретен акцент върху клиента (T1)
- Компетентности, свързани с процеса (P)
- Компетентности, свързани с организацията (O)

Компетентности за качествено консултиране за специалисти в областта на ориентирането (Преглед)	
T	**Преносими компетентности**
T1	Концентриране върху клиента (Ориентация към клиента)
T2	Предлагане на прозрачни услуги по ориентиране
T3	Проявяване на професионално отношение и етично поведение
T4	Съвместно разработване на процеса за подобряване на качеството
P	**Компетентности, свързани с процеса**
P1	Развитие на стабилни работни условия и сигурна среда
P2	Изграждане на устойчив работещ съюз и емоционална сигурност +
P3	Изясняване на проблемите на клиентите и достигане до споразумение за ориентиране
P4	Изясняване на ситуацията и целите
P5	Идентифициране и засилване на вътрешните и външните ресурси на клиентите
P6	Разработване на перспективи за решаване на проблема и действия
O	**Компетентности, свързани с организацията**
O1	Разработване и прилагане на декларацията за мисията на организацията
O2	Проектиране и оптимизиране на официалните организационни структури и процеси
O3	Съвместно създаване и въвеждане на организационна култура
O4	Осигуряване на устойчивост и ефективно използване на ресурсите
O5	Сътрудничество с професионалната и интердисциплинарна среда
S	**Компетентности, свързани с обществото**
S1	Отчитане на обществените условия
S2	Отчитане на обществените цели

Подробна разбивка на Профила на компетентностите за качествено консултиране:

Във връзка с целевата група „лица в неравностойно положение" и с оглед на продължителността на 8-часова тренировъчна сесия, фокусът на *Стандарти за качество*, част I, ще бъдат посочените по-горе **компетентности, свързани с обществото (S)** и **преносимите компетентности (T).**

Стандарти за качество, част II, обхваща компетентностите, свързани с процеса на консултиране, като отделна обучителна сесия.

По отношение на институцията/организацията, в която специалистите по ориентиране практикуват, организационните компетентности (O), са също много важни за процеса по качество. Въпреки това, във връзка с ограничената времева рамка и тъй като се намираме в ситуация, в която много от специалистите по ориентиране са самонаети или не са непременно позиционирани в определена институция (например, в Румъния или България), организационните аспекти не са обхванати в този модул.

КОМПЕТЕНТНОСТИТЕ КАТО РЕФЕРЕНТНИ ТОЧКИ (КРИТЕРИИ) В КОНСУЛТИРАНЕТО

В рамката, създадена по проекта на OECD "Дефиниране и селектиране на ключови умения" (OECD 2005) е използвано следното определение на понятието „компетентност": „Компетентността е цялостната способност на човека да разпознава изискванията и да действа по целенасочено-ориентиран начин, на собствена отговорност, съобразно ситуацията, в сложни ситуации, чрез активиране на специализирани знания, опит, чувства, ценности, интереси и мотивация."

Шиърсман описва компетентността като цялостна способност за самокритично осъзнаване и оценяване на собствените действия и техните резултати, така, както те се отнасят до аспектите на ситуацията, за да се извлече от това по-добра ориентация за бъдещите действия (cf. Schiersmann, 2007).

Понятието „компетентност" е дефинирано тук в три нива:

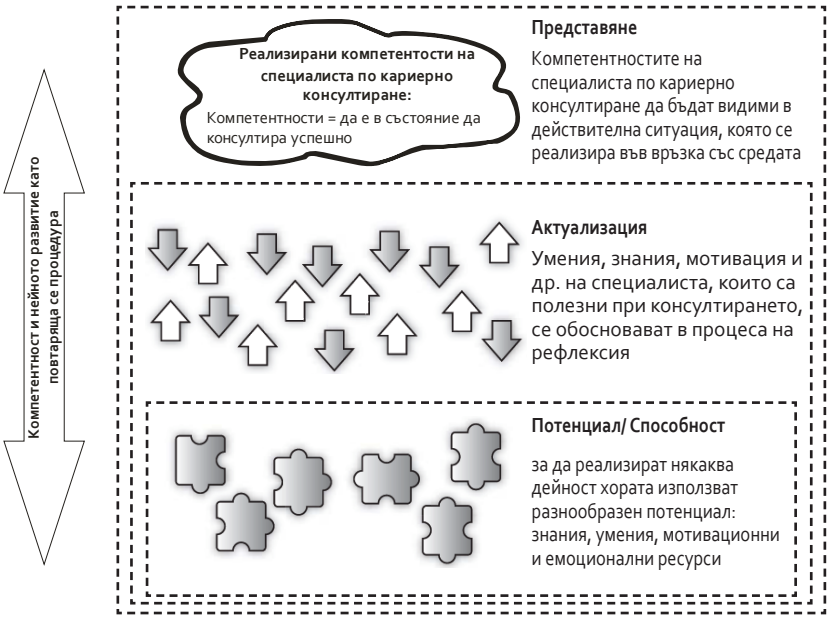
Ниско ниво: **ресурси, които** могат да бъдат необходими за компетентно действие (знания, способности, мотивационни и емоционални ресурси).

Средно ниво: **процес на актуализация** на тези ресурси в ситуация на професионална дейност и при упражняване на определени професионални действия (например обучение). Тази актуализацията винаги е рефлексивен процес: консултантите по ориентиране трябва да използват ресурсите си творчески, подходящо за ситуацията, и, също така, трябва да са подготвени и мотивирани да проведат консултирането.

Високо ниво: **описание или мониторинг на изпълнението**, т.е. на професионалното изпълнение на дейността.

Компетентностите от Профила на компетентностите отразяват действията или „изпълнението", които трябва да бъдат разпознати в ситуация на консултиране. Те описват знанията, способностите и подходите, които трябва да бъдат използвани в процеса на консултиране. Само по този начин тази дейност може да се осъществи като подходящо решение на проблемите на хората (cf. Schiersmann, Weber, 2013, с.197).

Следователно, тези компетентности могат да служат като отправна точка за личен размисъл и за продължаващото личностно развитие на човека.



Стандарти за качество, Част I – Компетентности, свързани с обществото

ПРИНОС: ЦЕЛИ НА КОНСУЛТИРАНЕТО С ЦЕЛ ОРИЕНТИРАНЕ

Експертите постигнаха съгласие за следните цели на професионалното консултиране с цел ориентиране в образование, кариера и заетост:

- На ниво клиент: увеличаване на образователната и кариерно-биографичната, креативната, оформяща бъдещето компетентност, увеличаване на участието във висшето образование и пригодността за заетост.
- Намаляване на лошите индивидуални и социални инвестиции и неправилното разпределение (например, процент на отпаднали от образователната система).
- Насърчаване на нагласите за социално участие и социално включване на групи от хора в неравностойно положение (Schiersmann, Weber, 2013, с. 30).

1.ОТЧИТАНЕ НА ЦЕЛИТЕ НА ОБЩЕСТВОТО (S2)

Специалистите в областта на ориентирането са готови и способни да отчитат обществените цели в своята консултантска практика, независимо дали взаимодействат с клиенти, дали са ангажирани с организационни дейности или работят за обществото. Съответните цели на обществото включват трансфер на знания и информация, насърчаване развитието на компетентностите на клиентите за управление на кариерата, увеличаване на участието в образование, професионално обучение и заетост, намаляване на индивидуалната и социална несправедливост, както и насърчаването на социалното включване на групи в потенциално неравностойно положение.

Специалистите по кариерно ориентиране

I1. отразяват обществените цели от гледна точка на кариерното ориентиране и консултиране;

I2. отразяват въздействието (и ограниченията) на ориентирането върху обществената среда;

I3. изразяват опита и прозренията в ориентирането, които провокират обществените дискусии (например, на местно ниво или в професионални асоциации);

I4. участват в определяне целите на организациите, предоставящи услуги по ориентиране (тези, които могат да бъдат използвани като изходни критерии за оценяване);

I5. подпомагат клиентите за обвързване по приемлив начин на индивидуалните с обществените цели (вж. P1–P6).

Познавателни ресурси

Специалистите по ориентиране са запознати с ...

R1. обществените цели, свързани с образователното и кариерното ориентиране и консултиране (например, насърчаване на компетентностите за самоорганизация и управление на кариерата, социалното участие, социалното включване);

R2. подходите за насърчаване на способностите за самоорганизация, както и за социално участие и социално включване;

R3. проблемните области в образователната, професионалната и трудовата система (като недостатъци, дискриминация, възможности за участие), както и мерки за справяне с тези предизвикателства.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

ПРИНОС: НАСЪРЧАВАНЕ НА РАЗВИТИЕТО НА СПОСОБНОСТИТЕ НА КЛИЕНТИТЕ ЗА САМООРГАНИЗАЦИЯ

Многобройни проучвания са показали неравнопоставеността при включването в по-висока степен на образование. Участието в по-висока степен на образование или обучение, а оттам и вероятността за по-добри възможности за кариера на пазара на труда и в обществото, все още е силно зависимо от социалния произход.

Групите в неравностойно образователно положение преди всичко често са **изправени пред сложни проблеми и понякога пред екзистенциални кризи**, което прави невъзможно участието им във формалните образователни процеси. Един от резултатите от това е, че те участват само в ограничена степен в професионалния, социалния и политическия живот (Brüning, Kuwan, цитирани в Bremer, Kleemann-Göhring, 2011, с. 7).

Освен това, те често са обект на дискриминация в различни области на живота, например в ежедневието, на пазара на труда и използването на жилищните фондове, по отношение на достъпа до обучение и образование, в здравеопазването, а също и в участието в политиката (Voglmayr, 2010, с.9). Отрицателните преживявания в периода на образование и обучение, преживяванията, свързани с тормоз, нестабилните условия на труд и, може би, заплахата от загуба на работа, често водят до слаба представа на човека за собствената му личност и липса на самочувствие, свързано със собственото му образователно ниво на компетентност. Поради това, в консултирането с цел образователно ориентиране е важно да се „балансира" или да се компенсират недостатъците, като се предлага подкрепа и се избягва дискриминация - предлагане на консултации, представящи индивидуални, смислени възможности за образование и работа, които могат да осигурят подходящо препитание (вж. Schröder, Schlögl,, 2014, с. 41).

Насърчаването на развитието на личността включва:

- зачитане на индивидуалността и личностното разнообразие;
- ориентация към равни възможности, равенство и недискриминация;
- определяне като приоритетни сътрудничеството и съвместната работа.

За да се увеличи социалното участие на хората в неравностойно образователно положение, консултирането трябва да се извършва не само в контекста на образованието и трудовата заетост, но когато е възможно, то трябва да включва реалния живот на хората в неравностойно положение и да е насочено към образование в по-широк смисъл. То трябва да включва не само работната среда на тези хора, но и техния начин на живот, политика, култура и други аспекти. Това се основава на прозрението, че при възрастните образованието и ученето се извършват винаги „в интегрирана реалност" (Faulstich, 1991, с 198).

В центъра на процеса на консултиране на хора в неравностойно образователно положение е развиването на компетентности, свързани с ежедневието. За да бъде този процес в крак със социалните, икономическите и технологичните промени в информационната ера и да преодолява предизвикателствата, като например възможните фази на преход, е необходимо, преди всичко изграждане на капацитет за независими действия у индивида. Тази централна „способност за действие" съчетава способността да се реагира със съответно действие, основано на готовност за учене и постижения, способността за вземане на решения, поемане на отговорност, индивидуална инициатива, старание, целева ориентация и, не на последно място, самоувереност и самоефективност (вж. Süssmuth, 2014, с.14).

С ново самочувствие и способност да организира своя собствен живот, клиентът ще бъде в състояние да открие нови възможности или да направи нова оценка на съществуващите ситуации, предишни преживявания и повтарящи се процеси.

2. ОТЧИТАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ УСЛОВИЯ (S1)

Специалистите по ориентиране имат готовност и могат да отчитат онези обществени условия, които са от значение от гледна точка на потребностите на клиента от ориентиране, както и за по-нататъшното развитие на предлаганите услуги по ориентиране.

Специалистите по ориентиране…

I1. отразяват значимостта на обществените обстоятелства/влияещите фактори за развитието на услугите по ориентиране;

I2. активно участват в обработката и подготовката на знания за обществените обстоятелства с цел използването им в ориентирането и за клиентите (управление на знания);

I3. съобразяват как обществените обстоятелства (например, условията на пазара на труда, особеностите на образователната система) могат да бъдат от значение за проблемите на техните клиенти (вж. P1 - P6).

Познавателни ресурси (R)

Специалистите по ориентиране са запознати с …

R1. Съответните области на познание, свързани с обществото (например, пазар на труда, икономика, образователна система, професионални системи, изисквания по отношение на компетентностите и квалификациите и възможностите за финансиране);

R2. Развитието на обществото (като например, глобализацията, нарастващата сложност, демографските промени, ученето през целия живот и разнообразието);

R3. бази данни, методи за използване на ресурси от знания, управление на знанията.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

УПРАЖНЕНИЕ: УПРАВЛЕНИЕ НА ЗНАНИЯТА

Разпределете се в малки групи и обсъдете съществуващите източници на информация, които използвате в ежедневното си консултиране, т.е. бази данни, включително оферти за допълнителни курсове, бази данни с актуална информация по отношение на регионалния пазар на труда и националната образователна система, бюлетини и др.

Всяка група трябва да представи три най-важни резултата.

Съвети за обучаващия: Снимки от екрана, вкл. бази данни за структуриране или представяне на съдържание

Немски сайтове (примери)

- www.fortbildung-bw.de (държавен портал за по-нататъшно обучение, Баден-Вюртенберг, Германия)
- http://kursnet-finden.arbeitsagentur.de/kurs/ (Портал за образование и професионално обучение на Федералната агенция по заетостта)
- https://berufenet.arbeitsagentur.de/berufenet/faces/index (Подробна информация за съществуващи профили на професиите от Федералната агенция по заетостта)
- http://www.existenzgruender.de/DE/Home/inhalt.html (как да започнете собствен бизнес от Федералното Министерство на икономиката и енергетиката)
- http://iab.de/ (Научноизследователски Институт по заетостта към Агенцията по заетостта
- http://www.eduserver.de (информация за германската образователна система и нейния международен контекст от Федералното правителство и Федералните провинции)
- https://www.anerkennung-in-deutschland.de/html/en/index.php (информационен портал на германското правителство за признаването на чуждестранни дипломи и професионални сертификати)
- http://www.netzwerk-iq-bw.de/en/recognition-counselling-2.html (консултиране по признаването на документи за квалификация)
- www.ihk.de (Индустриално-търговска камара)

Стандарти за качество, Част I - Преносими компетентности

Специалистите по ориентиране трябва да могат, да оказват подкрепа при формирането на професионалните и жизнените процеси на развитие в преходни фази, особено, когато до известна степен липсва квалификация или алтернатива за бъдещия начин на живот на клиента. Полезно е специалистите по ориентиране да направляват възприемането на обществената среда, нейните субекти и цели като симпатизират на клиента и разбират на-

стоящата ситуация, както и новата ситуация, която е и целта. Потребностите от консултация често включват въпроси, свързани с ежедневния начин на живот и управлението на живота (самоорганизация) като теми за консултиране с цел ориентиране в по-тесен смисъл (Brehmer/ Kleemann-Göhring/Wagner, 2015 с. 39). В смисъла на изнесена/по-качествена образователна работа е необходима „образователна практика", която създава връзка с ежедневието и осигурява пространство за собствените възприятия на клиента и за взаимна обмяна (Bremer/ Kleemann-Göhring/ Wagner, 2015).

1. ОРИЕНТАЦИЯ КЪМ КЛИЕНТА (T1)

Специалистите по ориентиране са готови и способни да насочат дейностите си към конкретните нужди на клиентите - независимо дали взаимодействат с клиенти, дали са ангажирани с организационни дейности или работят за обществото. Те приемат своите клиенти като компетентни, автономни индивиди със собствени права и интереси и ги поставят в центъра на кариерното ориентиране и консултиране.

Специалистите по ориентиране ...

I1. привеждат дейностите си в съответствие с индивидуалните нужди и опасения на клиентите;

I2. зачитат различните характеристики на клиентите, свързани с тяхната етническа и културна принадлежност, техния социално-икономически статус, пол и възраст;

I3. обръщат внимание на потенциалните конфликти на интереси, когато интересите на клиентите могат да се окажат в противоречие с мисията на организацията или обществото по отношение на кариерното ориентиране и консултиране;

I4. в процеса на ориентиране отчитат биографичните обстоятелства на клиента, както и индивидуалните ресурси и ограничения, които произтичат от неговия социален произход;

I5. подпомагат клиентите с цел развиване на способността им за самоорганизация.

Познавателни ресурси (R)

Специалистите по ориентиране са запознати с ...

R1. процесите на развитие в хода на живота (например, теории за личността, теории за развитие на кариерата и професионалния избор, модели на живот);

R2. биографични преходи и смущения в системата на образование и заетост (например, училище, професионално образование и обучение, професионални промени, връщане към работа, прекратяване на работа, пенсиониране);

R3. социално-икономически и културни различия (разнообразие);

R4. подходи за насърчаване на самоорганизацията и самоефективността.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

ПРИНОС: СПЕЦИФИЧНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ЦЕЛЕВАТА ГРУПА

1. Индивидуален достъп до консултиране

Въз основа на опита, потвърден в експертни интервюта, много хора в неравностойно образователно положение не търсят консултации, докато не бъдат подложени на голям психологически стрес, т.е. професионални и/или лични кризи и произтичащите от това извънредни финансови кризи, заплаха от загуба на работата или партньорите си, поради хронична болест или проблеми, свързани с дискриминацията, която преживяват на работното си място, с повторно навлизане на пазара на труда или с липса на умения по немски език. (вж. Kanelutti-Chilas, E./Kral, A., 2012, с. 46).

Бариерите със слаби ограничения правят по-лесен достъпа до консултиране и ориентиране. Специалистите по кариерно консултиране, трябва да бъдат подготвени за следните фактори (Щайнер, Шнивайс, Старк, 2014, с. 12):

- **време:** колкото по-малко ограничение е поставено върху времето за консултиране, толкова по-голяма е вероятността и по-лесно е клиентът да влезе в контакт с консултанта. Колкото по-бързо и в краткосрочен план клиентът може да стигне до консултиране, толкова по-лесен е този процес за него;
- **пространство:** най-добре е консултирането да се извършва в непосредствената среда на живеене на потенциалния клиент;
- **съдържание**: консултирането с цел ориентиране трябва гъвкаво да се адаптира към нуждите и изискванията на целевата група. Например, то не трябва да се провежда само в образователен контекст, а по-скоро да се състои от цялостно консултиране по всички житейски обстоятелства, ако е възможно;.
- **социални:** клиентите трябва да имат възможност да се свържат с консултантската агенция по свой собствен начин. Тъй като индивидуалните предпочитания са различни и целевата група е разнообразна, полезно е достъпът и контактът да се осъществяват чрез различни канали: не само лице в лице, но и по телефона, по елек-

тронна поща или като онлайн чат;
- **гъвкав формат** на консултиране: лично консултиране или групово консултиране (виж Fongecif, Bretagne/France и Aha-Mannheim, Baden-Wurttemberg/Germany)
- някои теми за консултиране възникват автоматично в групова дискусия, в която съмишленици обсъждат общи ситуации и тревоги.
- **състав** на консултантския персонал: институциите за консултиране с цел ориентиране, които съветват клиентите относно пречките или дискриминацията, трябва да гарантират наличието на различни консултанти от разнообразни категории, например съветници за различни възрастови групи, полове, етнически и религиозни среди. Консултантските институции, които консултират, например, мигрантите на различни езици, трябва да разполагат с междукултурен екип.

2. Многобройни неблагоприятни фактори

Специалистите по ориентиране могат да стимулират хората в неравностойно образователно положение, като избягват всичко, което предизвиква безпокойство и напрежение в работата. Това също така подкрепя независимите действия и способността за самоорганизация. Хората в неравностойно образователно положение са хетерогенна целева група с различни неблагоприятни фактори, нагласи и поведение по отношение на образование и консултиране с цел ориентиране.

Сред разнообразната група от хора в неравностойно образователно положение са описани текущите ситуации за следните групи и техните възможни нужди за консултиране:

2.1 Полу-квалифицирани и неквалифицирани (нискоквалифицирани) работници

Някои от тези лица биха могли да пожелаят да участват в предлаганите консултации по ориентиране, но нямат времеви ресурси и/ или финансови средства. Тази група често включва нискоквалифицирани хора, които като полу- или неквалифицирани работници са наети на несигурна работа и не получават почти никакво стимулиране или подкрепа от страна на своите работодатели. Те биха желали да променят положението си и, по принцип, биха били отворени за изпреварващо кариерно обучение и консултиране, които могат да определят за тях перспективи за кариера и нови възможности за живеене. Поради условията на заетост обаче (например, работа на смени, работа на непълен работен ден) те са възпрепятствани да го направят (Barz, Tippelt, 2004).

2.2 Хора с различен културен произход

Хората с миграционен произход не са хомогенна група. Само ограничени преценки могат да бъдат направени въз основа на националност или местна култура по отношение на поведението и ценностите на отделните личности. Поради това, е важно специалистите по ориентиране да разширят своето възприятие за разнообразието от групи от мигранти и да се съсредоточат върху индивидуалността на отделния човек и неговите ресурси.

Освен това, специалистите по ориентиране трябва да имат предвид при работа с хора с миграционен произход, че в хода на мигрирането мнозина от тях са имали много болезнени, понякога дори травматични преживявания. Претърпели са материални и лични загуби. Борят се срещу унижението и обезценяването на техните знания и опит. Когато все още не са се справили с тези преживявания, такива хора трябва, в някои случаи, да бъдат осведомени за наличието на терапевтични институции.

От друга страна, трудните житейски ситуации, също като положителните преживявания, могат да станат нови „възможности за обучение" (Beate Seusing заедно с Helga G. Gundlach, цитирани в Praxisbuch Profilpass, 2010, с.141).

Според широко немско проучване върху специфични теми, свързани с миграцията, и нуждите от консултиране, свързано с осигуряването на заетост в Германия, предизвикателствата, пред които са изправени консултантите в работата си с хора, които търсят помощ във връзка с миграцията, са следните:
- недостатъци в обучението: мигрантите не са запознати с немската образователна система и пазара на труда;
- втори език: немският език трябва да се изучава като нов, чужд език;
- признаване: за разрешението за работа статутът на пребиваване и признаването на чуждестранната образователна степен трябва да бъдат дефинирани;
- дискриминация: те често са подложени на дискриминация, например, при търсене на достоен живот или на добра работа;
- подкрепа: как да се получи достъп до образование и работа, какви средства за подкрепа са възможни за получаване на добро образование или обучение и работа?

2.3. „Безработни лица в проблемни ситуации и с трудности при прехода от училище към работа"

Това се отнася, специално, за много хора в неравностойно положение, които са в непривилегирована социална среда и са с ниско образователно равнище. Би могло да се

предположи, че те ще имат остра нужда от образователно и кариерно консултиране. Тази група, обаче, трябва често да се бори с редица различни неблагоприятни фактори: издигнати бариери и съпротивление, като страх от неуспех поради проблеми с ученето, финансови грижи и трудности, проблеми в семейството и/ или в обществената среда, здравни проблеми и т.н., които водят до общо избягване на темата образование. За тези хора, най-важният приоритет е осигуряване на финансовото им състояние чрез устойчива заетост.

Предизвикателството, свързано с тези хора, е да се разработят услуги за образователно ориентиране и консултиране, които отговарят на индивидуалните им нужди и им позволяват да се чувстват полезни и с перспективи (Barz, Tippelt, 2004).

ГРУПОВО УПРАЖНЕНИЕ: НАСЪРЧАВАНЕ НА САМООРГАНИЗАЦИЯТА И САМОЕФЕКТИВНОСТТА

От участниците се изисква да прочетат следните случаи. В групи от по четирима, те трябва да съберат различни предложения. След това, от участниците се изисква да направят бележки върху картите за презентация, като отговорят на следните въпроси:

- Каква е вашата спонтанна оценка на тези случаи?
- Докъде е стигнал консултираният (по ваше мнение) в процеса на вземане на решение?
- Какви са притесненията и трудностите на целевата група?
- Какви са основните предизвикателства? Кои проблеми трябва да бъдат решени?
- Разработете някои въпроси, които могат да вдъхновят клиента да открие нова перспектива по отношение на личната му ситуация. Въпросите трябва да мотивират човека да обмисли собствените си идеи и желания.

СЛУЧАЙ 1: Г-Н КУНЦ Е БИВШ ФУТБОЛИСТ...

ОПИСАНИЕ НА СИТУАЦИЯТА:

В интервюто г-н Кунц представя себе си в една демотивираща ситуация, без перспектива за бъдеще. След като е напуснал училище, той е работил на случайни работни места през по-голямата част от времето или е бил безработен. Той няма никаква надежда, че неговата ситуация може скоро да се подобри или да си намери работа отново. Ще се радва да поеме неквалифицирана работа в металообработваща фирма, област, в която има предишен опит като стажант.

Лична информация: Г-н Кунц е на 26 години и няма завършена образователна степен или квалификация за работа. Той не е в особено добра физическа форма, тъй като е бил пристрастен към цигари и алкохол през времето на безработица. Преодолял е тази зависимост, но с оглед на лошото си емоционално състояние и липсата на перспектива и мотивация съществува опасност отново да се върне към пристрастяването. Освен това, г-н Кунц е понесъл някои дългове от договори за мобилни телефони, но не е в състояние да каже точната сума. Той се нуждае от подкрепа и по този въпрос.

Интереси: Като тийнейджър г-н Кунц е играл много години във футболен клуб. Когато навършил осемнайсет години, той първоначално искал да се обучи за спортен инструктор в клуба, но после се отказал, защото се увеличавала зависимостта му към алкохола и той вече не се чувствал годен за това. Спортът е голямата му страст и той съжалява, че не е успял да запази абонамента си за Sky TV.

Умения: Г-н Кунц знае за YouTube и вече е публикувал там видеоклипове заедно със свои приятели ...

СЛУЧАЙ 2: Г-ЖА АНТОН ШИЕ И СЕ ИНТЕРЕСУВА ОТ ПОЛИТИЧЕСКИ ВЪПРОСИ

ОПИСАНИЕ НА СИТУАЦИЯТА:

Г-жа Антон е доста сдържана. Попитана за това, тя съобщава за насилие в семейството си. В училище е била тормозена от съученици.

Лична информация: Г-жа Антон, 23 годишна, с основно образование, но без квалификация за работа, все още живее със своите родители и четирите си по-малки братя и сестри. След като напуска училище, тя е работила на няколко различни нискоквалифицирани работни места в кетъринга и хотелиерския бизнес, както и в складове, но винаги се е отказвала след известно кратко време. Тя страда от сериозни емоционални проблеми, които могат да се отдадат на преживяното семейно насилие и тормоза в училище. Има затруднения да бъде част от група. Често е имала конфликти с колеги на нейната възраст, а също и с началниците си.

Умения: Знае как да използва търсачките в интернет, търсила е информация и се е информирала за различни теми в миналото

Интереси: Обича да шие и се интересува от политически въпроси

СЛУЧАЙ 3. Г-Н АБАС РАБОТИ КАТО СКЛАДОВ РАБОТНИК ....
ОПИСАНИЕ НА СИТУАЦИЯТА:

Г-н Абас, който понастоящем работи в сферата на логистиката като складов работник, би искал да се развие професионално и желае да придобие професионална квалификация като търговски представител в сферата на складовата и логистична дейност. Той, обаче, няма информация за възможностите за обучение. Поради това се обръща към специалист по ориентиране във връзка с професионална квалификация за желаната специализация като търговец. За съжаление, времето, през което той може да участва в обучението, е ограничено поради работата му на смени, на двуседмични интервали.

Лична информация: 26-годишен, с алжирски произход. Той е получил еквивалентната начална образователна степен след труден период в училище и различни мерки свързани с прехода. По време на изтърпяване на присъда като малолетен, той се опитва да учи, за да получи диплома за средно образование, което за съжаление не завършва, тъй като е трябвало да бъде на разположение за работа веднага след изтърпяване на присъдата. Агенцията за временна заетост го е настанила на работа преди година и половина във фирма от химическата промишленост. Докато е заемал тази длъжност, той е нает на работа в настоящата компания като складов работник и има шансове да остане за постоянно. **Умения:** арабски език

Интереси: футбол, баскетбол

СЛУЧАЙ 4: Г-ЖА ЛИМА ОТ КЕНИЯ
ОПИСАНИЕ НА СИТУАЦИЯТА:

Г-жа Лима изглежда дезориентирана и показва слаба мотивация за търсене на нови идеи или перспективи с оглед на професионалното си развитие. Тя поддържа редовна връзка с контактното лице от Центъра за трудова заетост, но поради необходимостта да се грижи за децата си, често е пропускала или избягвала оферти за подкрепа, курсове за напреднали или предложения, свързани с политиката на пазара на труда.

Лична информация: Г-жа Лима е на 27 години, самотна майка и от раждането на дъщеря си преди две години тя получава социални придобивки на ниво ALG-II. Тя е дошла с родителите си в Германия преди осем години от Кения, където е посещавала гимназия и е получила диплома за завършено средно образование. След дипломирането си, тя работи в химични и биологични лаборатории. Научила е добре немски език в интеграционен курс и по време на различни дейности и временна работа в ресторантьорството.

Връзките с родителите ѝ и с бащата на детето ѝ не са добри. Това е свързано, наред с други неща, с дълговете, които г-жа Лима е натрупала към бившия си партньор.

Като самотна майка тя не вижда начин да организира грижите за детето си така, че да може да започне програма за обучение. Не желае непознати да се грижат за детето ѝ.

Знания: Суахили, английски език, природни науки, специализирани знания по химия и биология (за съжаление са налице само училищни сертификати от Кения)

Интереси: Всички теми, свързани с деца (малки деца, певческа и танцова терапия, ранно музикално обучение, детска гимнастика и др.).

Помага като доброволец на треньора от местната спортна асоциация в часовете по гимнастика за майки и деца.

2. ПРЕДЛАГАНЕ НА ПРОЗРАЧНИ УСЛУГИ ПО ОРИЕНТИРАНЕ (T2)

Специалистите по ориентиране са готови и способни да направят предложението за ориентиране прозрачно за всички заинтересовани страни.

Специалистите по ориентиране ...

I1. съобщават целите, съдържанието и структурата на предложението за ориентиране и правят тази информация лесно достъпна за всички целеви групи;

I2. представят своите насочващи оферти по разбираем начин, като посочват всички съответни критерии (например, формати, наличност, стандарти, осигуряване на качеството) на всички заинтересовани страни (например, клиенти, партньори за сътрудничество и партньори в мрежата, политици).

Познавателни ресурси (R)

Специалистите по ориентиране са запознати с ...

R1. маркетингови стратегии, както и концепции за връзки с обществеността;

R2. формати и медии за публична реклама на предложения за ориентиране (например листовки, брошури, плакати).

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

ПРИНОС: ПРОЗРАЧНОСТ ПРИ ПРЕДСТАВЯНЕТО НА ПРЕДЛОЖЕНИЯТА ЗА ОРИЕНТИРАНЕ В ОБЩЕСТВЕНАТА СФЕРА

Услугата за консултиране с цел ориентиране трябва да бъде представена по прозрачен начин, т.е. тя трябва да бъде ясна, изчерпателна, лесно разбираема и разработена за конкретни целеви групи. За проектирането и изпълнението на комуникационните мерки е важно тя да бъде ориентирана съобразно желанията, интересите и нуждите на целевата група.

Съдържание на услугата за консултиране с цел ориентиране - цели

Целите на консултантската институция произтичат от ***Концепцията за консултиране с цел ориентиране***, която служи като основа на настоящата *концепция за качество* (вж. по-горе), например, подкрепа на юноши и лица до 25-годишна възраст във фазите на прехода, в училище/колеж, по време на тяхната заетост, в процеса на взимане на решения за образование и работа.

Ползи от услугата за консултиране с цел ориентиране - уникално предложение за покупка (УПП)

В комуникацията при услугата за **консултиране с цел ориентиране** първоначалният фокус е върху хората от целевата група (настоящи и бъдещи клиенти/ хора, търсещи съвети), техните желания и нужди, както и ползата или стойността, която **консултирането с цел ориентиране** им осигурява. Тази полза, уникалното предложение за покупка (УПП), трябва да бъде формулирано от гледна точка на клиента/ човека, който търси съвети.

Във връзка с разнообразието на целевата група, вече установихме, че не всички целеви групи имат една и съща нужда от **консултиране с цел ориентиране**.

ГРУПОВО УПРАЖНЕНИЕ: НАПИШЕТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ОРИЕНТИРАНЕ КЪМ КЛИЕНТИТЕ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПОЛЗАТА ОТ ВАШЕТО КОНСУЛТИРАНЕ С ЦЕЛ ОРИЕНТИРАНЕ

От участниците се изисква да се разделят в малки групи и да обсъдят офертите за горепосочените целеви групи (социално слаби, нискоквалифицирани, различни културни среди)

- Какво трябва да включва офертата за ориентиране, за да привлечете споменатите по-горе целеви групи, респективно, да обърнете вниманието им към нея?

Въпросите от следващия работен лист служат за мотивиране и подкрепа.

Моля, използвайте и вашия опит от консултиране с цел ориентиране! Представяне на резултатите на флипчарт: времева рамка около 45 минути

Работен лист: Прозрачност на услугата за консултиране и ориентиране

1. Състояние на целевата група (например, нискоквалифицирани работници):
Опасения и затруднения на целевата група? Какви са техните основни предизвикателства?
Кои проблеми трябва да бъдат решени?
2. Какво искате да постигнете? Каква е целта на комуникацията?
3. Консултиране с цел ориентиране като услуга: какво включва тази услуга? Какво съдържание трябва да бъде съобщено?
4. Какво искате да мисли и да чувства целевата група за Консултирането с цел ориентиране?
Как може консултирането да помогне на целевата група да преодолее предизвикателствата и трудностите?
5. Кое е най-важното ви послание в едно изречение? Какво можете да кажете така, че целевата група да помисли: „Това е точно онова, от което се нуждая!"? (Важно: това послание трябва да е реалистично и доказуемо!)

СЪВЕТИ ЗА ОБУЧАВАЩИЯ:
Предлаганите услуги трябва да бъдат ориентирани към желанията и нуждите на отделните целеви групи.

Полу- и неквалифицирани лица (нискоквалифицирани работници)
Тази целева група обикновено е отворена към консултиране с цел ориентиране в областта на образованието, но често няма достатъчно време или финансови средства за участие в обучителна програма.
Ползата от услугата за консултиране с цел ориентиране и, следователно, фокусът за комуникация с тази група е:
- Консултирането с цел ориентиране като помощ при ориентирането и вземането на решения за повишаване на квалификацията, индивидуалното консултиране, предоставянето на информация и изследвания за подходящи възможности за подкрепа.
- Трябва да мислят: „Мога да се откажа сега, без да се ангажирам". „Тук се чувствам уважаван.", „Тук мога да намеря надеждна подкрепа". „Тук мога да се науча как да се развивам професионално".

Безработни хора в проблемни ситуации и с трудности при прехода от училище към работа
Поради своя хáбитус, образователните бариери и социалната им среда, перспективите за популяризиране и развитие на тази целева група са много малки. По тази причина, тази целева група полага по-малко усилия, както споменахме по-рано в тази част, да признае нуждата и да се възползва от услугите за консултиране с цел ориентиране.
- Фокусът на услугата за консултиране с цел ориентиране трябва да сигнализира близост до ежедневието, помощ и подкрепа в управлението на живота и проблемите, индивидуална подкрепа и помощ при ориентирането и вземането на решения за по-нататъшно образование и квалификация.
- Те трябва да мислят: „Консултирането с цел ориентиране ми помага и ме подкрепя в отговор на въпроса: сега накъде?", „Тези хора се грижат за моите проблеми", „Тук получавам помощ, мога да бъда себе си." „Не трябва да се страхувам, че ще ми се присмиват, защото не знам нещо", „Може би наистина има шанс нещата за мен да се подобрят."

Фокус при консултиране на млади хора (тийнейджъри)
- Подкрепа за стабилизиране на представянето в училище или за навлизане на пазара на труда, подкрепа в кариерното ориентиране и процедурите за кандидатстване, практикуване на интервю за работа.

Хора с различен културен произход
- Фокус на консултирането: междукултурно ориентиране, консултиране и подкрепа в процедурите за кандидатстване за професии с дуално образование, информация за всички възможности за средно образование и повишаване на квалификацията, сертифициране, квалификационно консултиране, подкрепа за интеграция в обществото и на пазара на труда, въпроси свързани с продължаващото обучение (като подобряване на езиковите умения, започване на обучение или образователна програма, повторно навлизане на пазара на труда, въпроси, свързани с осигуряване на препитание с оглед на възможностите за реализация, признаване на сертификати);
- Допълнителни услуги: грижи за деца, консултиране на други езици (например, английски, френски, арабски, ...).

ПРИНОС: ПРОЗРАЧНОСТ ПО ОТНОШЕНИЕ НА СТРУКТУРАТА НА УСЛОВИЯТА ЗА КОНСУЛТИРАНЕ С ЦЕЛ ОРИЕНТИРАНЕ

Структурата на **условията**, респективно, диалога между специалиста и клиента, трябва да бъде представена и съобщена ясно, преди да започне консултирането с цел ориентиране - или предварително при първото телефонно обаждане или, най-късно, преди да започване на самата консултация.

Информацията, че процесът на консултиране е стандартизиран, допринася за това, че клиентът е по-добре подготвен. Освен това осигурява сигурност (процес, виж модул 1).

1. ВЪВЕЖДАЩ ЕТАП (вж. още Процес в Модул 1)

1) Добре дошли

Използвайте фрази при „отваряне на вратата", започнете връзка и улеснете ситуацията между консултант и клиент

2) Въведение и обяснение на личността, ролята и функцията на специалиста по ориентиране, както и рамковите условия и ключовите дефиниции при професионалното консултиране с цел ориентиране (вж. Модул 1)

Кой съм аз (консултант по ориентиране), задължение за конфиденциалност, консултирането с цел ориентиране като доброволно действие, неутрално и независимо консултиране с цел ориентиране, отворена структура на консултирането

3) Изясняване на опасенията на клиента

Откъде идва клиентът? Дали е бил изпратен или е дошъл по свое желание? Каква е неговата тревога? Има ли видими сигнали, които показват мотивация за промяна?

4) Изясняване на ситуацията (групов анализ)

трудни ситуации, различни поведенчески нива: мисли, чувства, физическо осъзнаване, действие - бездействие, възможни последици

Групов анализ на целите

Работа за дефиниране на целите, определяне на конкретни цели, проверяване на изпълнимостта/ практичността за всеки клиент

2. ПРОЦЕС НА ОРИЕНТИРАНЕ:

1) Разработване на перспективи за решаване на проблеми и действия

Как може да се постигне целта? Какво може да направи клиентът сам? Има ли вече някакъв успех? Кога? В кой момент той има нужда от подкрепа?

Какви са вътрешните и външните ресурси на клиента?

3. ЕТАП НА ИНТЕГРИРАНЕ

а. Решение за възможна алтернатива на действие

Какво иска да направи клиентът следващия път? Колко реалистична е вероятността да успее?

б. Съгласие за бъдещо консултиране с цел ориентиране честота, ангажираност

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЕН ЕТАП

1) Ясно ли е всичко? Насърчаване на предприемането на следващата стъпка

2) Сбогуване

3. ПРОЯВЯВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНО ОТНОШЕНИЕ И ЕТИЧНО ПОВЕДЕНИЕ (T_3)

Специалистите в областта на ориентирането са готови и способни да проявят професионално отношение към задачите и отговорностите си и да спазват етичния кодекс и професионализъм по отношение на тяхната организационна и консултираща обществена роля.

Специалистите по ориентиране...

I1. следват етичните принципи в своите действия и поведение и правят тези етични принципи прозрачни и видими;

I2. са наясно със собствените си роли и функции и могат да представят и обосноват своята професионална идентичност (мандат, роля и концепция за ориентиране) по убедителен начин;

I3. планират мерки за развитие на компетентността си и определят нуждите си за по-нататъшно обучение;

I4. се ангажират с осмисляне като неразделна част от професионалното им поведение и демонстрират осъзнаване на собствените си способности и ограничения;

I5. се справят конструктивно с критика, съпротива и конфликти в професионален контекст;

I6. развиват професионални способности за саморегулиране при изпълнение на професионалните изисквания.

Познавателни ресурси (R)

Специалистите по ориентиране са запознати с ...

R1. Етичните стандарти за кариерното ориентиране и консултиране, както и концепциите за професионализъм и професионализация;

R2. професионалната мисия/ концепцията на ориентирането на своята консултантска организация;

R3. стратегии за управление на конфликти;

R4. рефлективни техники, за да обсъждат своята роля, професия и дейностите по

ориентиране на мета-ниво;

R5. възможностите за по-нататъшно образование и методи за колегиално консултиране (споделено обучаване, интервизия) и професионално наблюдение;

R6. текущите резултати от изследвания и професионалното развитие в областта на кариерното ориентиране и консултиране;

R7. стратегии за справяне със стреса и стимулиране на самоефикасността и самомотивацията.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/ Weber/Petersen (2016)

ГРУПОВА РАБОТА: "СЪЗДАЙТЕ ВАША СОБСТВЕНА ЦЕННОСТНА ПИРАМИДА"

Създайте пирамида на ценностите, в която съзнателно определяте и категоризирате етичните стандарти и поведение, които считате за необходими за добра и успешна сесия за консултиране с цел ориентиране.

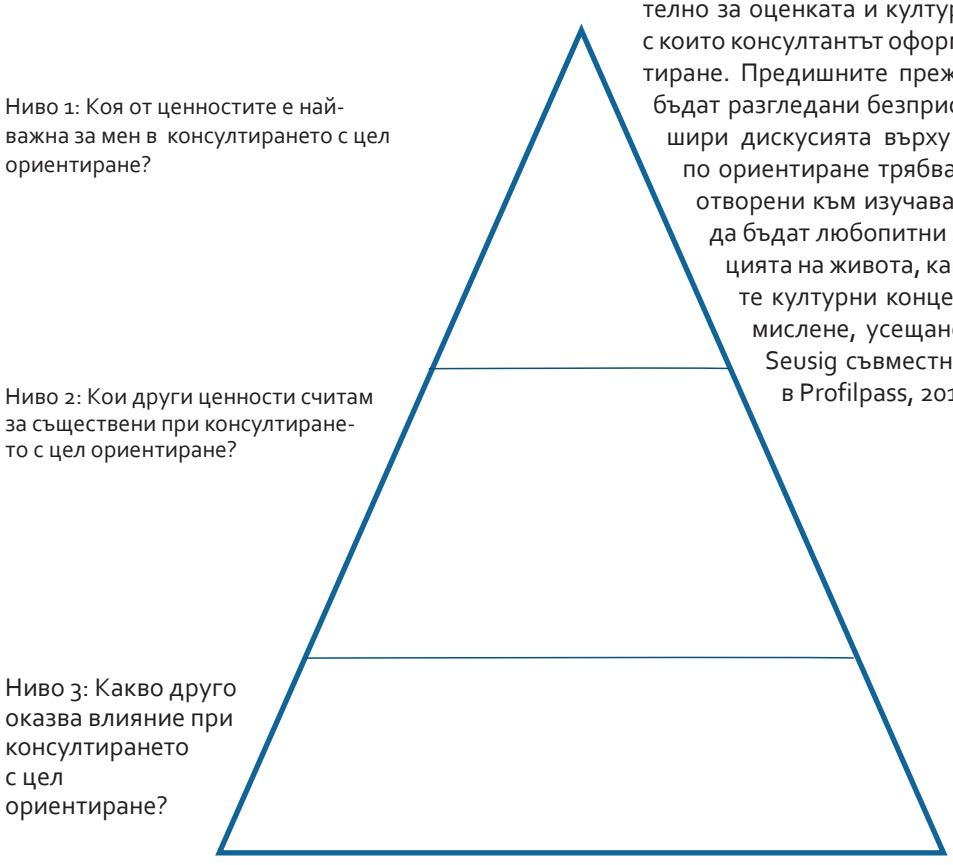
БЕЛЕЖКИ ЗА ОБУЧАВАЩИЯ: честност, свобода, уважение, удоволствие, предизвикателство, подкрепа, взаимно разбирателство, развитие, мир, човешки права, демокрация, толерантност, солидарност, равенство, уважение към други култури, самореализация, независимост, личностно израстване)

ПРИНОС: ПРОФЕСИОНАЛНО ОТНОШЕНИЕ/ ПОВЕДЕНИЕ

„Едно положително оценяване и емоционално отношение изискват терапевтът да не показва на клиента, че мнението му за него е свързано с условия (...) и че клиентът получава емоционална подкрепа, например, клиентът е (...) приет и уважаван независимо от това, което той/ тя казва, независимо от това как се държи."(Weinberger,1980, S.31f).

За успешната работа с хора в неравностойно положение е особено важно и, дори, е необходимо да се проявява елементарно отношение на уважение, съпричастност и приемане, което означава приемане и уважаване на всичко у хората, включително и на техните чувствата. Особено за хора, които са преживели кризи и сътресения в професионалната и образователната си биография (например, прекъсване на училище или обучение, дълго търсене на работа при навлизане в професионалния живот, дълги периоди на безработица, самоунижение и срам), консултирането може да бъде в пространство, в което те, може би, се виждат за първи път и имат шанс да се възползват от собствените си ресурси (J. Knoll, 2008, с. 29).

Успешната работа с хора с различен културен произход изисква консултантът да бъде подготвен за справяне с различията, да възприема човека, с когото се занимава, в личен културен контекст и да се отнася към този човек с уважение. За да бъде в състояние да направи това, е необходимо специалистът по ориентиране да наблюдава редовно собствените си преживявания, ценности и нагласи и да разсъждава съзнателно за оценката и културното самосъзнание, с които консултантът оформя процеса на ориентиране. Предишните преживявания трябва да бъдат разгледани безпристрастно и да се разшири дискусията върху тях. Специалистите по ориентиране трябва също така да бъдат отворени към изучаването на нови неща и да бъдат любопитни за контекста и ситуацията на живота, както и за специфичните културни концепции за възприятие, мислене, усещане и действие. (Beate Seusig съвместно с Helga B.Gundlach в Profilpass, 2010)



Приемането, съпричастността и автентичността (съгласуваността) на специалиста по ориентиране играят значителна роля в консултирането на лица в неравностойно образователно положение. Само този, който осъзнава собствения си капацитет, чувства и реакции, който живее в унисон с тях и е открит към дискусионния си партньор до степен считана за уместна, ще бъде възприеман като автентичен и ще може да предложи на клиента, търсещ съвет, отдушник за неговите мисли, чувства и стресиращи преживявания (Beate Seusig съвместно с Helga B.Gundlach в Profilpass, 2010).

В същото време е важно да се осъзнава собствената роля като привърженик, специалист по ориентиране или служител в образователна или обучаваща организация. Разпознаването на собствените ограничения, слабости и вероятните чувствителни области е също така важно при ориентирането и непрекъснатото развитие на процеса на консултиране. Ако съдържанието или личното естество на консултацията за ориентиране надхвърля собствените компетенции на специалиста по ориентиране, тогава потребностите на клиента от консултиране трябва да бъдат пренасочени към други консултиращи колеги или към други образователни/обучаващи институции.

4. СЪВМЕСТНО РАЗРАБОТВАНЕ НА ПРОЦЕС ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО (T4)

Специалистите по ориентиране са готови и са в състояние да съгласуват своята практика с концепцията за качество - независимо дали взаимодействат с клиенти, участват в организационни дейности или работят на обществено ниво. Те участват в разработването и внедряването на концепцията за качество и я реализират в съществуващата практика.

Специалистите по ориентиране…

I1. … спазват признатите стандарти за качество на кариерното ориентиране и консултиране в своята практика;

I2. … превръщат тези стандарти за качество в конкретни действия в съответствие с техните задачи;

I3. …редовно участват в планирането, осъществяването и документирането на дейностите по осигуряване и подобряване на качеството;

I4. …редовно работят със стандартите за качество и допринасят за тяхното непрекъснато усъвършенстване;

I5 …правят резултатите от дейностите по осигуряване и подобряване на качеството прозрачни;

I6. …ангажират се с оценката на процесите за ориентиране и обсъждат резултатите от тези оценки за подобряване на предложенията за ориентиране.

Познавателни ресурси (R)

Специалистите по ориентиране са запознати с …

R1. …концепции за осигуряване и подобряване на качеството;

R2. …методи за оценка, както и допълнителни научни методи за измерване и оценяване на качеството на процесите за ориентиране.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/ Weber/Petersen (2016)

Дискусия с участниците относно текущото състояние на стандартите за качество в тяхната институция и възможностите за по-нататъшното им развитие:

Окончателна обратна връзка на участниците:

- Кои въпроси ще възприемете и ще използвате в ежедневната си консултантска работа?
- Съществуват ли гледища, които потвърждават вашата консултантска работа в момента?
- Къде виждате възможностите за себе си за по-нататъшно образование в областта на консултирането с цел ориентиране?

Инструмент за оценка: Въпросник за клиентите

Учебни единици	РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО (РО)			Оценяване
	Знания	**Умения**	**Компетентности**	
1. ВЪВЕДЕНИЕ В СТАНДАРТИТЕ ЗА КАЧЕСТВО				
1.1/1.2 Качество в консултирането с цел ориентиране и компетентностите като референтни точки (критерии)	Знае определението за професионално консултиране с цел ориентиране, системния контекстен модел, структурата на профила на компетентностите, компетентностите като референтни точки (критерии) при консултирането.	Може да идентифицира обществените цели, за да провежда професионално консултиране с цел ориентиране	Може да прилага профила на компетентностите като част от стандартите за качество в консултирането с цел ориентиране	**Въпрос:** Знания / опит на участниците по темата, очаквания и оценка от обучаващия
2.1 КОМПЕТЕНТНОСТИ СВЪРЗАНИ С ОБЩЕСТВОТО				
2.1.1 Отчитане на целите на обществото (уменията за самоуправление като основна цел за много хора в неравностойно положение)	Обществени цели: Запознат е с показателите и подходящите ресурси на компетентността, т.е. обществените цели, свързани с консултирането с цел образователно ориентиране (например, насърчаване на самоорганизацията, общественото участие, социалното включване); подходите за насърчаване на способностите за самоорганизация, както и на общественото участие и социалното включване; проблемни области в образователната, професионалната и трудовата система (като например, недостатъци, дискриминация, възможности за участие);	Обществени цели: В състояние е да... отразява целите на обществото с оглед на консултирането с цел ориентиране; отразява въздействието (и ограниченията) на ориентирането върху обществената среда, изразява опита и прозренията от ориентирането, които провокират обществените дискурси и др. (моля, направете справка за всяка компетентност в профила на компетентностите)	В състояние е да осъзнава и оценява собствените си действия и резултати, за да се извлече от това по-добра ориентация за бъдещи действия.	Групова работа: Знания, Управление, Използване на вашите знания и обобщаване на съществуващите платформи/ информация (управление на знания) Представяне и оценка от обучаващия
2.1.2 Отчитане на обществените обстоятелства	Социални обстоятелства: Запознат е с показателите на компетентностите и подходящите ресурси, т.е. съответните области на познание относно обществото (например пазар на труда, икономика, образователна система, професионални системи, изисквания по отношение на компетентности, квалификация и възможности за финансиране); обществени явления (напр. глобализация, нарастващо усложняване на живота, демографски промени, учене през целия живот и многообразие); бази данни, ресурси и управление на знанията.	Социални обстоятелства: В състояние е да ... т.е. активно участва в обработката и подготовката на знания за обществените обстоятелства ... за клиентите (управление на знанията), Съобразява как обществените обстоятелства (например условията на пазара на труда, особеностите на образователната система) могат да бъдат от значение за притесненията на клиентите (P1-P6). (моля, направете справка за всяка компетентност в профила на компетентностите)		

Учебни единици	РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО (РО)			Оценяване
	Знания	Умения	Компетентности	
2.2. ПРЕНОСИМИ КОМПЕТЕНТНОСТИ				
2.2.1 Фокус върху (Ориентиране към) клиента(Т1)	Запознат е с показателите и подходящите ресурси на компетентността, т.е. с процесите на развитие в хода на живота, биографичните преходи и смущения в системата на образование и работа, социално-икономически и културни различия (разнообразие); подходи за насърчаване на самоорганизацията и самоефективността.	В състояние е да уважава различните характеристики на клиентите, свързани с тяхната етническа и културна принадлежност, социално-икономически статус, пол и възраст като отчита биографичните обстоятелства на клиентите, както и индивидуалните ресурси и ограничения, подпомага клиентите с цел укрепване на способността им за самоорганизация (моля, направете справка за всяка компетентност в профила на компетентностите)	В състояние е да осъзнава и оценява собствените си действия и резултати, за да се извлече от това подобра ориентация за бъдещи действия.	Групова работа стимулира самоорганизацията и собствената ефективност
2.2.2 Предлагане на прозрачни услуги по ориентиране (Т2)	Запознат е с показателите и подходящите ресурси на компетентността, т.е. маркетингови стратегии, както и концепции за връзки с обществеността; R2. Формати и медии за публична реклама на предложения за консултиране и ориентиране	В състояние е: да дефинира целите, съдържанието и структурите на предложението за консултиране с цел ориентиране и да направи тази информация лесно достъпна за всички целеви групи; да представи своите предложения по разбираем начин, като посочва всички уместни елементи (например, формат на предложението, наличност, стандарти, осигуряване на качеството) на всички заинтересовани страни (например, клиенти, сътрудници, партньори от мрежата, политици).	В състояние е да осъзнава и оценява собствените си действия и резултати, за да се извлече от това подобра ориентация за бъдещи действия.	Упражнение: Напишете предложение за консултиране с цел ориентиране за хората в неравностойно положение (Работен лист: Направете своята оферта прозрачна)
2.2.3 Проява на професионално отношение и етично поведение (Т3)	Запознат е с показателите и подходящите ресурси на компетентността, т.е.етичните стандарти за кариерно консултиране; стратегиите за справяне с конфликти; техниките за осмисляне на своята роля, професия и дейностите по ориентиране на метаниво; възможности за понататъшно образование и методи за колегиално консултиране, текущи резултати от изследвания и професионално развитие; стратегии за справяне със стреса и стимулиране на самоефикасността и самомотивацията	В състояние е да следва етичните принципи в своите действия и поведение и да направи тези принципи прозрачни и видими, като осъзнава своята роля и функции, и може да представи и обоснове своята професионална идентичност (мандат, роля, концепция за ориентиране),... да развие професионални способности за саморегулиране при изпълнение на професионалните си задължения. (моля, направете справка за всяка компетентност в профила на компетентностите)	В състояние е да осъзнава и оценява собствените си действия и резултати, за да се извлече от това подобра ориентация за бъдещи действия.	Групова работа: Разработете пирамида на вашите ценности

Учебни единици	РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО (РО)			Оценяване
	Знания	Умения	Компетентности	
2.2.4 Съвместно разработване на процеса за подобряване на качеството (Т4)	Запознат е с показателите и подходящите ресурси на компетентността, (т.е. концепции за осигуряване и подобряване на качеството и др.)	В състояние е да спазва признати стандарти за качество в образователното ориентиране, да трансформира тези стандарти за качество в конкретни действия, да участва редовно в планирането, изпълнението и документирането на дейностите, да работи редовно със стандартите за качество, да участва в оценяването на процесите по ориентиране (моля, направете справка за всяка компетентност в профила на компетентностите)	В състояние е да осъзнава и оценява собствените си действия и резултати, за да се извлече от това по-добра ориентация за бъдещи действия.	

8. УЧЕБНА ПРОГРАМА, ЧАСТ I

ТЕМИ	МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ И ПРЕПОДАВАНЕ	МАТЕРИАЛИ	ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ
1. Въведение	• Представяне на дефиниция на понятието качество в консултирането с цел ориентиране и компетентностите като референтни точки. • Въпрос: знания/ опит на участниците по темата, Очаквания	• Ръководство за обучение и слайдове (ако е приложимо) • флипчарт	30 мин. 15 мин.
2. Отчитане на обществените цели и обстоятелства	• Лекция върху компетентности и познавателните ресурси, включително и целта на клиента "подобряване на уменията за самоуправление" Групова работа: Управление на знанията - както е описано в Ръководството за обучение, включително представяне на резултатите и обсъждане	• Ръководство за обучение (тема 2) и флипчарт или слайдове (ако е приложимо) • По един лист за флипчарт на група	30 мин. 30 мин.
3. Фокус върху (ориентация към) клиента	• Въведение в специфичните особености на лицата в неравностойно положение • Лекция върху компетентността и познавателните ресурси • Групова работа: Подпомагане на самоорганизацията и самооценката в съответствие с казусите, описани в ръководството за обучение, включително представяне на резултатите и дискусия.	• Ръководство за обучение (тема 3) и флипчарт или слайдове (ако е приложимо) • Ръководство за обучение (тема 3) и флипчарт или слайдове (ако е приложимо) • По един лист за флипчарт на група	15 мин. 15 мин. около 90 мин. в зависимост от големината на групата

4. Предлагане на прозрачни услуги по ориентиране	• Лекция върху компетентността и познавателните ресурси • Въведение в осигуряването на прозрачност в консултирането с цел ориентиране • Групова работа: Направете предложение за консултиране и ориентиране за лица в неравностойно положение (участниците трябва да използват примери от ежедневната си работа), включително, резултати и представяне. • Допълнителна информация се представя от обучаващия, ако е необходимо	• Ръководство за обучение (тема 4) • Записване на бележки върху флипчарт • Работни листове • Ръководство за обучение	15 мин. 15 мин. 45 мин. 10 мин.
5. Проявяване на професионално отношение и етично поведение	• Въведение в професионалното отношение и поведение. • Лекция върху компетентността и познавателните ресурси (включително етичните принципи на основния модул 1 и рефлексия) • Самостоятелна работа на всеки участник: Вашата собствена ценностна пирамида за една добра консултантска сесия.	• Ръководство за обучение (тема 5) и слайдове (ако са приложими) • Ръководство за обучение и слайдове (ако са приложими) • флипчарт	20 мин. 20мин. 15 мин.
6. Съвместно разработване на процес за подобряване на качеството	Лекция върху компетентността и познавателните ресурси • Дискусия с участниците относно текущото състояние на стандартите за качество в тяхната институция и възможността за по-нататъшното им развитие	• Ръководство за обучение (тема 6) и флипчарт или слайдове (ако са приложими) • Комплект карти за модератора	20мин. 20 мин.
	Обратна връзка към модула		10 мин.

Стандарти за качество, ЧАСТ II - Компетентности, свързани с процеса.

ВЪВЕДЕНИЕ В СТАНДАРТИТЕ ЗА КАЧЕСТВО

За повече информация вижте Стандарти за качество – профил на компетентностите на консултантите, Част I

Компетентности за качествено консултиране за специалисти в областта на ориентирането (Преглед)	
T	**Преносими компетентности**
T1	Фокус (Ориентация към клиента)
T2	Предлагане на прозрачни услуги по ориентиране
T3	Проява на професионално отношение и етично поведение
T4	Съвместно разработване на процеса за подобряване на качеството
P	**Компетентности, свързани с процеса**
P1	Развитие на стабилни работни условия и сигурна среда
P2	Изграждане на устойчив работещ съюз и емоционална сигурност
P3	Изясняване на проблемите на клиентите и достигане до на споразумение за ориентиране
P4	Изясняване на ситуацията и целите
P5	Идентифициране и засилване на вътрешните и външните ресурси на клиентите
P6	Разработване на перспективи за решаване на проблема и действия
O	**Компетентности, свързани с организацията**
O1	Разработване и прилагане на декларацията за мисията на организацията
O2	Проектиране и оптимизиране на официалните организационни структури и процеси
O3	Съвместно създаване и въвеждане на организационната култура
O4	Осигуряване на устойчивост и ефективно използване на ресурсите
O5	Сътрудничество с професионалното и интердисциплинарно обкръжение
S	**Компетентности, свързани с обществото**
S1	Отчитане на обществените условия
S2	Отчитане на обществените цели

Професионално консултиране с цел ориентиране в концепцията на Националния форум за качествено образование, кариера и заетост (Be Qu)

Във връзка с целевата група „лица в неравностойно положение" и с оглед на продължителността на 8-часова тренировъчна сесия, фокусът на Стандартите за качество, част II, ще бъдат насочени към компетентностите, свързани с процеса. Компетентностите, свързани с обществото и преносимите компетентности се разглеждат в Част I и са обект на отделна обучителна сесия. Компетентностите, свързани с организацията, не са обект на този модул.

КОМПЕТЕНТНОСТИ, СВЪРЗАНИ С ПРОЦЕСА

Компетентностите, свързани с процеса, описват професионалните изисквания за това как специалистите по ориентиране могат да оформят и моделират индивидуалния процес на ориентиране в по-тесен смисъл. Подобно професионално управление / организация на процесите на ориентиране включва

- развитието на стабилни работни условия, сигурна среда и устойчив функциониращ съюз за процеса на сътрудничество в областта на кариерното ориентиране и консултиране,
- изясняването на потребностите на клиента от ориентиране,
- съвместен анализ на положението на клиента и изясняване на целите,
- идентифициране и укрепване на компетентностите и ресурсите на клиента, както и разработването на перспективи за разрешаване на проблема и действие.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

1. РАЗВИТИЕ НА СТАБИЛНИ РАБОТНИ УСЛОВИЯ И СИГУРНА СРЕДА (P1).

За много от търсещите съвет началото на процеса на консултиране е нова и непозната ситуация. Ще им бъде насрочена среща със съветник, когото не познават, нито ще имат представа как ще се уредят или развият проблемите им. Помещението, в което ще се провежда консултирането, също ще им се струва странно в началото. Това може да предизвика чувство на несигурност и безпокойство у търсещите съвет, в резултат на което те могат да дадат само кратки отговори или да не са склонни да говорят изобщо По тази причина началните условия трябва да бъдат установени по такъв начин, че лицето, което търси съвет, да се довери на консултанта, да се освободи от безпокойството си и да се включи в интервюто и текущия процес. Стабилната среда и яснотата от гледна точка на графика и организацията на процеса на консултиране могат да помогнат за изясняване на ситуацията и за намаляване на първоначалното чувство на несигурност на клиента. Само когато това бъде постигнато, ще бъде възможно да се говори за срока на консултиране и накрая да се стигне до договорно споразумение.

Специалистите в областта на ориентирането са готови и способни да развиват стабилни работни условия за процеса на ориентиране, които засилват усещането на клиента за структурна сигурност и позитивна атмосфера на комуникация.

Специалистите в областта на ориентирането …

I1. осигуряват комфортна, спокойна атмосфера и подходящи помещения за ориентиране;

I2. планират минималния период от време, който ще бъде необходим за сесията за ориентиране;

I3. Придават прозрачност на своите мандати, роли и функции, когато те са от значение за процеса на ориентиране;

I4. предоставят информация за условията на предложението за ориентиране (например доброволност, неутралност по отношение на резултатите, обхват на предлагането, правни аспекти);

I5. постигат съгласие с клиентите как да се извършва процесът на ориентиране;

I6. осигуряват структуриран и прозрачен за клиентите процес на ориентиране по отношение на неговата форма и съдържание;

I7. постигат съгласие с клиентите относно начина, по който ще бъдат обработвани техните лични данни и информация (защита на данните / поверителност);

I8. обясняват на клиентите как ще бъдат обработвани техните лични данни и информация (защита на данните / защита на личните данни).

Познавателни ресурси (R)…

Специалистите в областта на ориентирането са запознати с …

R1. изискванията за поверителност в средата за ориентиране

R2. методите за структуриране и управление / организиране на дискусии и процеси за ориентиране

R3. методите за управление на времето

R4. насоките за защита на данните и споразуменията за лична информация/ поверителност.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016

ПРИНОС: СПИСЪК ЗА ПРОВЕРКА ЗА СТАБИЛНА ОБСТАНОВКА И СИГУРНА СРЕДА

- „Отваряне на вратата": Първоначален поздрав с цел създаване на атмосфера на доверие. „Свързване", с други думи, влизане в перспективата на клиента / потребителя, поставяне в неговия свят, разбиране и възприемане на мотивите му, приспособяване към езика му;
- Изразяване на разбиране и приемане на клиента / потребителя;
- Прозрачност по отношение на собствената личност, роля, функция

Кой е специалистът по ориентиране? Каква е ролята на клиента / потребителя?

- **Бележка относно задължението за опазване на професионалната тайна и защитата на данните**

В Германия указания за защита на личните данни и информация за задължението за професионална поверителност могат да бъдат намерени в „основното право на информационно самоопределение".

Тъй като консултирането с цел ориентиране включва строго лични данни и информация, специалистите по ориентиране трябва да предприемат мерки за защита на личните данни на клиента / потребителя. Това означава, че тези данни трябва да се обработват абсолютно поверително и не могат да се предоставят на неупълномощени лица.

- **Бележка относно етичните принципи** (виж Глава 6)

По-конкретно, бележка относно равните права на всички клиенти / потребители, търсещи съвети, независимо от пол, образователен статус, етнически произход, религия, политически убеждения, сексуална ориентация или увреждане.

- **Бележка относно положението на клиента:**

Основно условие и важен фактор за успеха на дискусията за ориентиране / консултиране е доброволното участие и мотивация на търсещия съвети (клиент / потребител), който трябва да действа по собствена инициатива.

- **Бележка за неясен резултат:** Дори ако проблемът, поставен за разискване, и желаната цел са установени в съгласие, това служи основно

за изясняване и по-нататъшно преследване на целта / целите. Специалистът по ориентиране е длъжен да не прави никакви определения по отношение на избора в рамките на процеса или относно резултатите от консултирането. Тези решения са отговорност на лицето, което търси съвет (клиент / потребител). По този начин резултатът от процеса не може да бъде предсказан.

- **Информация за продължителността на дискусията, процедурата и структурата** на дискусията за консултиране (вж. Процедура за консултиране в Глава 6 „Прозрачни консултантски услуги“)
- **Информация за попълване на необходимите формуляри / преписи**

преди или след обсъждането и за документирането на резултатите от дискусията. Това трябва да се формулира възможно най-дискретно и при необходимост да се съгласува с клиента / потребителя. Само изключително важни данни и факти трябва да бъдат записани.

ГРУПОВО УПРАЖНЕНИЕ – ИЗНЕСЕНО ОРИЕНТИРАНЕ

Създайте малки групи и сравнете ситуацията на институционалното консултиране, използващо структурата „ориентиране при специалиста“, със ситуацията при „изнесено ориентиране“, каквато се среща при мобилно образователно консултиране „при клиента“ с цел ориентиране. До каква степен и как рамковите условия са различни**? Кои условия при „изнесено ориентиране“ предлагат на хората в неравностойно положение доверие и сигурност?** Направете бележки на картите за презентация и представете резултатите си в групата.

БЕЛЕЖКИ / СЪВЕТИ ЗА ОБУЧАВАЩИЯ:

- Как изглеждат ниските бариери на входа? За какви подходящи ситуации за консултиране на въпросните лица можете да се сетите?

До ситуация на консултиране може да се стигне случайно; в необвързващи и случайни условия може да стане ясно какви въпроси от ежедневния живот има клиентът / потребителят и какво може да се постигне в движение, чрез незабавна консултация по начин и в условия, близки до ежедневната му реалност.

- Местоположение: Къде да се провежда консултирането? Как да отида там? Имам ли нужда от уговорена среща? Мога ли да дойда спонтанно?

Създаване на географска близост и съвместимост със средата на клиента като важни индикатори за социализация, като отправна точка за обстановката за консултиране, работейки в познати пространства

- Условия за продължителност / -време

Времето не може да бъде предварително зададено. Важно е да има непредубедено становище относно различните / индивидуални подходи и процеси за уточняване на желанията и потребностите от продължаващо обучение. Хората се нуждаят от различен период от време за следващата стъпка в своето образование / обучение и житейски пътеки (BF стр.91)

- Прозрачност по отношение на себе си, ролята и функцията си

Колко тясна е задачата за консултиране? Какви са границите?

Отворените, с нисък праг оферти за услуги са „отворена врата“> създават пространство, в което първоначалните желания и нужди от консултации с цел ориентиране могат да бъдат изразени (BF, стр. 91) - за какви оферти с ниски прагове можете да се сетите? >да започнете първите стъпки, да съпътствате хората в задачите им, да организирате лица за контакт, да им се обадите. стр.92

- Специалисти по ориентиране: Доверени лица за контакт и мултипликатори, които не са непременно специалисти по ориентиране, но имат съответни познания за институциите и лицата за контакт в региона. Местна мрежа за специфични целеви групи с доверени лица, които да действат като „отварящи вратата“, „изграждащи мостове“ и които могат да осигурят контакти за изнесено образователно ориентиране. Професионален, структуриран и координиран съпровод е важен, тъй като “изграждащите мостове” или доверените лица също се нуждаят от информация, която да предадат на клиента / потребителя (BF, стр. 91)
- Финансиране

> По отношение на непрекъснатостта на проекта

2. ИЗГРАЖДАНЕ НА УСТОЙЧИВ РАБОТЕЩ СЪЮЗ И ЕМОЦИОНАЛНА СИГУРНОСТ(P2)

Специалистите по ориентиране са готови и способни да изградят работещ съюз, който е адекватен на интересите на клиента и насърчава емоционалната сигурност на клиента.

Специалистите по ориентиране…

I1. демонстрират уважение и разбиране към клиента;

I2. обикновено се отнасят към клиентите със съпричастие;

I3. държат се по подходящ и искрен начин на всички нива на комуникация (словесни/вербални и несловесни/невербални) в смисъл на достоверност и откритост;

I4. професионално балансират между близост и разстояние при контакт с

клиента;

I5. насърчават и стимулират мотивацията и инициативата на клиентите по отношение на процеса на ориентиране.

Познавателни ресурси (R)…
Специалистите в областта на ориентирането са запознати с …

R1. подходи за изграждане на отношения и доверие (напр. личностно-центриран подход, триетапен модел на изграждане на доверие);

R2. теории в комуникационната психология (например комуникационен квадрат, мета-комуникация);

R3. дискусионни техники (например запитване, активно слушане, преподреждане/смяна на рамката);

R4. психологически теории и подходи, отнасящи се до мотивация и емоция (например теории за мотивацията на база на постиженията)

R5. техники на модериране (например, мозъчна атака, мисловни карти).

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/ Weber/Petersen (2016)

Целта на консултирането с цел ориентиране е да освободи мислите, чувствата, преживяванията от стрес и трудности, но също така и желанията и представите, които съществуват във връзка с проблемите на индивида (виж Rogers 1972, стр.123).
Много полезни в този процес са:

- изслушване с внимание и разбиране
- насърчаване на само-изразяването
- приемане на нещата, които се споменават, включително отрицателни чувства
- изразяване на глас на нещата, които въпросният човек формулира, включително „измерението на чувствата" („отразяване")

ПРИНОС: ВЗАИМНО-СВЪРЗАНА РАБОТА КАТО НЕОБХОДИМА СЪСТАВКА ЗА УСПЕХ

Въпросите, изискванията и нуждите на ниско-квалифицираните / ниско-образованите лица в неравностойно положение предоставят информация за подготвителната работа, която трябва да бъде извършена преди консултирането, за да се създаде интерес за продължаващо обучение.
Процесът на консултиране с цел ориентиране и изразяването на желания и необходимост (за по-нататъшното обучение) може да отнеме различно време.
От първостепенно значение за консултирането с цел ориентиране на тази група хора е, че съветникът възприема партньора в дискусията като независим, отговорен, уверен човек, способен да се развива, и среща този човек с открито отношение, независимо от това, как той се държи в отделни случаи. Този отворен подход може да бъде описан по отношение на три основни нагласи: открит интерес и разбиране, съпричастност и съгласуваност.
Предпоставката за "климат, който насърчава промяна" е приемането, грижата или оценката - това, което аз наричам "безусловно положително внимание". Когато терапевтът изпитва позитивно, приемащо отношение към това, което клиентът изпитва в този момент, тогава има по-голяма вероятност да настъпи терапевтичен прогрес или промяна. "(ROGERS 1981, стр.67)
Това оценяване може да се разглежда като грижовно отношение, което е приемащо и безусловно. При лицата в неравностойно образователно положение това включва и откровеност по отношение на различни процеси и периоди от време, в рамките на които техните образователни желания и необходимост се изразяват пред специалистите по ориентиране или пред доверени лица. Различните хора се нуждаят от различно време за следващата стъпка в образованието / обучението си и пътищата в живота (Bremeretal, 2015, стр.91).
Особено важно: личен контакт, който също може да се превърне във взаимно отношение на доверие. За успеха на учебните процеси и изразяването и развитието на образователните потребности, прякото взаимодействие и личната комуникация с клиента са от изключително значение.

Schwing / Fryszer (2008 г., цитиран в Harp и др., 2010, стр.141) назова две предпоставки, които продължават да бъдат значими в консултирането с цел ориентиране на лицата с различен културен произход:

- Процесът на консултиране трябва да бъде ориентиран към желанията и целите на клиента, за да се разширят възможностите му за действие, защото клиентът е най-добрият експерт за себе си и оформянето на собствения си живот.
- Хората се движат в собствената си реалност и изграждат собствената си истина. Това мнение се основава на предположението, че специалистите по ориентиране зачитат и се интересуват от хората и тяхната различна култура, техните светоглед, опит и изводи. По този начин процесът на консултиране може да се разглежда и като процес на откриване. Крайната отговорност за решенията и заключенията обаче винаги остава на клиента, търсещ съвети, и по този начин процесът остава с „отворен резултат".

ДИСКУСИЯ: ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ПОКАЗАТЕЛИ
Разделете се на малки групи. Използвайте случаи от собствената си практика и обсъдете кои фактори са допринесли за вашия успех в развитието на работещ съюз и чувство за емоционална сигурност в клиента.
Запишете какви фактори намирате на картите за модериране.

УПРАЖНЕНИЕ: СЪЗДАВАНЕ НА СТАБИЛНА ВРЪЗКА (УСТОЙЧИВ СЪЮЗ И ЕМОЦИОНАЛНА СИГУРНОСТ)
След кратък поздрав г-жа Р. сяда. Младата жена, на 24 години, самотна майка с тригодишен син, днес отново има насрочена среща за консултация с цел ориентиране. Това е третата. Още с настаняването си тя започва да плаче. Специалистът по ориентиране й подава носна кърпа. Младата жена поклаща глава: „Добре съм ...", нервно опипва чантата си, търсейки кърпичката си, и започва колебливо да разказва историята си. За трети път тя е преустановила планираната програма за продължаващо обучение, защото има толкова много тревоги и проблеми, че не би могла да продължи. В същото време тя е много недоволна от това, защото иска да постигне повече в живота си и да бъде независима. Всеки път тя е възпрепятствана да направи това от семейството си. По време на първия семинар нейният съпруг, който трябвало да се грижи за сина им, се изнесъл без предупреждение. Втория път майка й била толкова болна, че трябвало да се грижи за нея и да прави всичко вместо нея. И сега момчето й създава толкова много проблеми и не иска да остава в детската градина, така че в 11 сутринта тя трябва да напуска образователната институция (сградата е на 1 час път от детския център). Жената смята, че вече не може да се справи с всичко това и е прекъснала и текущия семинар. Само мисълта за всичко това я държи будна през нощта. Г-жа Р започва отново да ридае, избърсва сълзите. След това тя се обляга назад и си поема дълбоко въздух: „Ох, това е толкова ужасно ..."
Специалистът по ориентиране гледа младата жена.

Въпрос към групата:
Какво е важно и е от практическо значение в тази ситуация? Поставете се в позицията на специалиста по ориентиране. Как тази ситуация ви кара да се чувствате? Какво се случва с вас? Какви мисли имате? Какво бихте направили сега? Какво ще бъде първото ви действие?

СЪВЕТ ЗА ОБУЧАВАЩИЯ:
Възможна намеса, например, „Активно изслушване": да слушате, без да прекъсвате, да избягвате собствена спонтанна реакция, да наблюдавате собствената си възприемчивост, да сигнализирате за намерението си да слушате чрез жестове, изражения на лицето и кратки междуметия, да бъдете търпеливи по време на паузите на говорещия, но много внимателни, да се съсредоточите върху съдържанието, да задържате собствената си оценка и мнения, да перифразирате, да обобщавате накратко съдържанието, да не обсъждате проблеми и конфликти, да сте наясно и да наблюдавате собственото си участие, да сте наясно със собственото си поведение в дискусията, да се държите по подходящ начин, за да отразите казаното, да обръщате внимание на невербалните сигнали, да разпознавате противоречията, да показвате абсолютно разбиране и приемане.

3. ИЗЯСНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМИТЕ НА КЛИЕНТА И ДОСТИГАНЕ ДО СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА ОРИЕНТИРАНЕ (P3)

В началната фаза интересът на клиента се обозначава, развива и изяснява. Някои интереси могат да бъдат ясно посочени, например, когато ученик на прага на професионално обучение търси насоки при избора на подходяща професия; или когато продавачка, желаеща да промени кариерата си, търси информация за подходящи възможности за продължаващо обучение. В тези случаи ще бъде ясно кои въпроси трябва да бъдат обсъдени и следователно целите могат да бъдат посочени.
В много случаи, обаче, няма да е толкова лесно да се определи ясно проблемът. При проучването му специалистът по ориентиране ще научи, че има допълнителни въпроси, проблеми и ограничения и може би зад искането на клиента за информация стои дори спешна ситуация или дори че клиентът все още не е напълно сигурен в своите желания и възможности. В този случай консултантът/специалистът по ориентиране ще ангажира клиента, за да разберат кой е най-належащият въпрос и какво искат да постигнат заедно. В зависимост от портфолиото за консултиране на консултантската агенция може да бъде определено как да се реши въпросът и да се направи график. Следващата стъпка ще бъде съвместното изясняване на целите на консултирането (източник: Университетът в Майнц).
В случай на лица в неравностойно образователно положение или социално онеправдани, консултирането ще се фокусира предимно върху нуждите на клиента и ежедневния живот. Специалистите по ориентиране трябва да бъдат отворени към такъв вид проблеми на клиентите и да се въздържат от незабавното им препращане към други консултантски агенции. Подходът

на мобилното консултиране или посещение на място е да се обърне внимание на проблемите, свързани с консултирането, в среда, близка до ежедневната реалност на целевата група. Това позволява някои проблеми на клиента да се появят случайно в хода на неформален разговор в мястото за посещение или да се споделят или да предоставят информация, както е посочено по-горе. (Bremer и др., 2015, стр. 90). Ако обаче се установи, че необходимата компетентност за консултиране надхвърля задачите, с които агенцията се занимава, специалистът по ориентиране може да потърси сътрудничество с други консултантски агенции или да насочи или придружи клиента до подходящи агенции (напр. консултиране за злоупотреба с вещества, консултиране за задължения, психотерапия и т.н.)

Специалистите по ориентиране са готови и са в състояние да направят проблемите и очакванията на клиента от процеса на ориентиране достатъчно ясни в диалог с тях. Те стигат до споразумение относно целите на процеса на ориентиране / фокуса на предложението за ориентиране.

Специалистите по ориентиране ...

I1. ... систематично документират нуждите на клиентите от ориентиране и постигат взаимно разбиране на общите проблеми на клиентите;

I2. ...в сътрудничество с клиентите разработват първата идея за ключовите въпроси, стоящи зад тези проблеми, и изясняват дали предложението за ориентиране е подходящият формат за справяне с техните притеснения;

I3. ... изясняват с клиентите какви очаквания имат по отношение на предложението за ориентиране и обясняват ограниченията на услугата (напр. кои проблеми надхвърлят предложението за ориентиране);

I4. ... обръщат внимание на възможните промени в интересите и целите на клиентите по време на процеса на ориентиране и реагират по подходящ начин, напр. чрез постигане на ново споразумение;

I5. ... предоставят информация за конкретни институции и услуги, когато това се изисква от положението на клиента (напр. управление на случая, консултиране на зависимости);

I6. ... обръщат внимание на законовите изисквания и на институционалните указания (когато е приложимо), когато се сключват споразумения/договори за ориентиране

Познавателни ресурси (R)

Специалистите по ориентиране са запознати с ...

R1. ... различни теоретични подходи и методи за ориентиране;

R2. ... алтернативни, допълнителни предложения за ориентиране и консултиране;

R3. ... правни изисквания и институционални указания (където е приложимо) за договорни споразумения.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

Ролева игра: Изясняване на проблемите в случай на нежелано консултиране за наемане на работа

Изяснете ситуацията, при която е направен график за консултация с безработно лице без негово желание. Как все пак това лице може да бъде мотивирано да се включи в процеса на интервюиране и да сътрудничи?

Групата реагирала ли е на ситуацията в ролевата игра? Играл ли е един от участниците ролята на консултант и друг – ролята на клиент? Всички други участници са мълчаливи наблюдатели и ще дадат обратна информация след ролевата игра.

4. ИЗЯСНЯВАНЕ НА СИТУАЦИЯТА И ЦЕЛИТЕ (P4)

Целите обобщават желаните резултати и са важен инструмент за мотивация и моделиране на живота. В процеса на консултиране с цел ориентиране те представляват основен компонент: като отправна точка за дискусията и като обединяваща тема в хода на консултирането.

Целите помагат да се направи заданието ясно и да се опише ситуацията на клиента/потребителя, търсещ съвети. Дефинирането на целите влияе върху по-нататъшното съдържание, както и върху методите и техниките, които специалистът по ориентиране използва по време на процеса на консултиране. По този начин целите подпомагат клиента/ потребителя самостоятелно да достигне до решения и допринасят за ясното определяне на заданието и описанието на ситуацията; те определят съдържанието, методите и техниките в процеса на консултиране и подкрепят независимото идентифициране на решенията от клиента/потребителя, търсещ съвети.

Понякога целите на клиента са свързани главно с настоящото му положение и с начина, по който да се справи. От друга страна, за специалиста по ориентиране целите се отнасят до по-широки обективни перспективи, например разглеждането на дадената ситуация изчерпателно и с оглед на всички участващи фактори, така че да бъдат разработени и описани предположения за контекста и свързаните с него въпроси, и да са изработени възможни начини на разглеждане на проблема. След тези разсъждения може

да се определи целта на съвместната работа. (Knoll J. 2008, стр. 36)

ПРИНОС: ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ЦЕЛИТЕ ПО ВРЕМЕ НА ДИСКУСИИ ЗА КОНСУЛТИРАНЕ

(Knoll, 2008, с.37)

За да помогне на клиента/потребителя при определянето на целите, специалистът по ориентиране предлага структура, основана, наред с други неща, на обективни критерии:

1. Съветникът по ориентиране настоява за **формулиране на цел**: „Какво е важно за вас?" „Какво искате да постигнете?", „Какво трябва да се промени?"
2. Съветникът по ориентиране насочва дискусията към **целевата ситуация или желано целево поведение** „Как точно би изглеждало това?", „Как би се възприело?", „Какво точно ще направите?", „Как ще разберете, че консултирането е било успешно? ..." „Как ще разберат другите хора, че консултирането е било успешно?"
3. Определянето на целта не трябва да съдържа отрицание или сравнение ... Вместо „Искам да спра ...", би трябвало да бъде „Какво искаш да постигнеш вместо ...?"
4. Целевата ситуация или целевото поведение трябва да са свързани със ситуации, лица, обстоятелства и да **отговарят на следните критерии: SMART „Как ще се държиш в различни ситуации?"**

КРИТЕРИИ НА ЦЕЛТА: SMART

- **С**пецифични и конкретни: ясно дефинирани и ограничени. Какви цели се надява да осъществи клиентът / потребителят, за да се справи с ежедневния си живот (напр. социални мрежи, здравето си, финансово положение, интеграция на пазара на труда)?
- **И**змерими: Как да се постигне целта? Това качествена цел ли е (напр. описани компетентности) или количествена (напр. да се направят 10 телефонни разговора с възможни работодатели)? Достатъчно добре ли е дефинирана целта, така че да се получат резултати, които могат да бъдат оценени и клиентът може да предостави своя собствена обратна връзка?
- **П**риемливи или толкова привлекателни, че целта да мотивира клиента / потребителя: **К**лиентът / потребителят мотивиран ли е да действа? Формулирана ли е целта по положителен начин?
- **Р**еалистични: Особено при лица в неравностойно образователно положение, е важно да се провери дали клиентът е мислил за всички възможни условия (социални, семейни, финансови, професионални), когато става въпрос за реализиране на целта. Може ли клиентът самостоятелно да постигне практическо реализиране на целта? Да намери ресурсите? Има ли нужда от съпровод / подкрепа / помощ? Има ли достъп до необходимите ресурси?
- **Н**авременни: Трябва ли да се постигне целта или да се предприемат определени стъпки към постигането на целта до определена дата? (Виж Drucker, P.F 1954)

Специалистите по ориентиране са готови и са в състояние да оказват съдействие на клиентите при оценяването на ситуацията от гледна точка на техните проблеми и да им помогнат да преоценят положението си и да формират реалистични цели чрез обсъждане.

Специалистите по ориентиране...

I1. ... анализират заедно с клиентите си възприемането на проблемите и определят факторите, които могат да повлияят или да предизвикат неприятната ситуация;

I2. ... уточняват дали са направени други опити за справяне с проблема;

I3. ... подпомагат клиентите при проучването на техните цели и мотиви, когато те са свързани с проблема им;

I4. ... подпомагат клиентите при формиране на независимо описание на положението им и при (пре)оценяването му (например от гледна точка на индивидуалния им манталитет, ценности, способности и цели);

I5. ... сътрудничат с клиентите за подреждане на целите по приоритет;

I6. ... информират клиентите за шансовете и рисковете в постигането на техните цели, свързани с институционалните и обществени обстоятелства, и повишават осведомеността им за потенциални конфликти и противоречия.

Познавателни ресурси (R)

Специалистите по ориентиране са запознати с ...

R1. ... методите за систематичен ситуационен анализ;

R2. ... методите за идентифициране, дефиниране и реализиране на целта / целите;

R3. ... влиянието на различието върху образованието, професионалния избор и заетостта (например участие и възможности за образование, различието като ресурс);

R4. ... институционалните и обществени системи, структури, оферти и развития (например система за образование и заетост, професионални структури, възможности за образование и обучение, възможности за финансиране, регионално и над-регионално развитие на пазара на труда);

R5. ... съответните правни норми относно образование, професионални възможности и заетост (например трудово право, разпоредби за професионално образование и обучение).

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/ Petersen (2016)

УПРАЖНЕНИЕ: ЗАПИШЕТЕ SMART ЦЕЛИ

Посочете някои примери за SMART цели в институционалното образователно и кариерно консултиране и в изнесено или мобилно консултиране въз основа на горепосочените критерии за целите:

(От участниците се изисква да посочат колкото е възможно повече практически цели и да ги съберат въз основа на горепосочените критерии, за да ги поставят на таблото за съобщения.)

Бележка към обучаващия> възможни въпроси и теми за определяне на целите: изясняване на личното и професионално положение на търсещия съвети (до определена дата), компилиране и балансиране на съществуващия потенциал на компетентностите, определяне на желанията и нуждите от продължаващо обучение; създаване, структуриране и класифициране по важност на информацията за пазарите на образование и работа, разработване на стратегии за по-нататъшно развитие на компетентностите, разработване на стратегии за преодоляване и/или справяне с индивидуални проблеми с обучението, обмисляне на учебния процес, изработване на списък с дейности, които са важни за планиране на образователния или учебен процес, избор на кариера, програма за обучение, образование, управление на живота и проблемите, определяне на перспективите за кариера, работа по само-представяне, оптимизиране на поведението, свързано със здравето, справяне с проблеми свързани със задължения.

5. ИДЕНТИФИЦИРАНЕ И ЗАСИЛВАНЕ НА ВЪТРЕШНИТЕ И ВЪНШНИТЕ РЕСУРСИ НА КЛИЕНТИТЕ (P5)

Хуманистичният възглед на Роджърс за човечеството:

Човекът се разглежда като холистично същество, единна комбинация от тяло, душа и дух, която се стреми да дефинира своя собствен живот и да му даде смисъл и цел.

- Като самостоятелна личност, човек по начало е способен да се променя и решава проблеми
- Той може да използва собствените си ресурси за по-нататъшно развитие

Но какво се случва, когато човек няма собствени ресурси?

Хората търсят подкрепа, защото искат да разширят собствените си ресурси и да ги използват целенасочено (съществуващи езикови или презентационни умения, техники за релаксиране чрез предлагане на по-нататъшно обучение), защото са несигурни относно ресурсите си (напр. поради прекъсвания или паузи, поради имиграция, поради лични или професионални злополуки), защото ресурсите им могат да бъдат застрашени и те искат да ги запазят (напр. загуба на работа, запазване на семейството заедно ...) или защото просто са загубили ресурсите си (напр. загуба на работа, партньора си, родината си, загуба на самоувереност, за да управляват отново живота си).

Специалистите по ориентиране трябва да развият чувствителност към ресурсите и да придобият капацитет да ги разпознават и активират. Особено при групите в неравностойно образователно положение е важно да се покажат личните силни страни, да се развива потенциалът за подкрепа на клиента/потребителя, като се използват систематична перспектива с различен начин на взаимодействие, житейски обстоятелства, институционални фактори, условия на околната среда и емоционално представяне.

При тези хора става въпрос за целенасочено изграждане и развитие на ресурсите и отделяне от „спиралата за загуба на ресурси" с цел подобряване на шансовете за образование, кариера и заетост, шансовете за социално участие и по този начин за подобряване на качеството на живота (източник: Университета на Майнц). По този начин ресурсната ориентация служи не само за улесняване на адаптирането към професионалния свят, но също така цели да развие цялостната личност на клиента, търсещ съвети, чрез разширяване на компетентностите му, така че да поеме отговорност за себе си и другите.

Специалистите по ориентиране са готови и са в състояние да оказват съдействие на клиентите да определят своите компетентности и ресурси и да разгледат тези ресурси и по-нататъшно им развитие с оглед на проблемите и целите на клиентите (P5).

Специалистите по ориентиране...

I1. ... съвместно идентифицират нагласите, емоциите, мотивацията и поведението на клиентите, когато те са от значение за справянето с техните проблеми;

I2. ... съвместно изследват биографията, компетентностите и ресурсите на клиентите и ги свързват с техните проблеми и цели;

I3. ... съвместно идентифицират потенциалните ресурси (и ограничения) на клиентите, които произтичат от техния социален произход и по-широка обществена среда, предвид на значението им за постигането на целите на клиента и вземането на решения (например аспекти на семейния произход, образователната, професионална или трудова среда);

I4. ... използват научно обосновани и подходящи диагностични подходи за оценка на компетентността и/или самооценка, където е необходимо, ако клиентите се съгласят;

I5. ... съвместно тълкуват резултатите от диагностичните подходи с клиентите (където е приложимо), така че клиентите да разберат резултатите и да ги използват за подобряване на процеса на ориентиране;

I6. ... подпомагат клиентите в развиването на самосъзнанието им относно техния потенциал, компетентности и ресурси;

I7. ... информират клиентите за възможностите за развитие на потенциала, компетентностите и ресурсите им.

Познавателни ресурси (R)

Специалистите по ориентиране са запознати с ...

R1. ... методите за идентифициране и мобилизиране на индивидуалните ресурси;

R2. ... теориите за поведение и подходи на педагогическата психология

R3. ... подходите на (психо-)диагностика, оценка и признаване на компетентността, както и инструменти за самооценка;

R4 ... подхода за придобиване на умения за управление на кариерата и подхода за учене през целия живот;

R5. ... концепциите за компетентностите за управление на кариерата и за учене през целия живот;

R6. ... жизнената среда и състоянието на потребностите на различни целеви групи.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/ Petersen (2016)

САМООЦЕНКА:

Резюме на компетентностите: Запознайте се със силните си страни - използвайте силните си страни

Всеки участник получава копие от горепосочения документ с молба да го попълни - всеки самостоятелно

Помолете участниците след 15 минути да предоставят обратна информация за този инструмент. Какво им е направило впечатление?

http://www.hs-gesundheit.de/fileadmin/user_upload/Redakteure/pdfs/Rebecca_Fischer/Career_Service/kompetenzbilanz_nrw.pdf

6. РАЗРАБОТВАНЕ НА ПЕРСПЕКТИВИ ЗА РЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМА И ДЕЙСТВИЯ (P6)

Консултирането с цел ориентиране означава да се насърчи човек да си помогне сам, като успява да се самонасочи и самоорганизира. Това предполага, че търсещият съвет е в състояние да взема свои собствени решения. При разработването на възможни решения и начини на действие, консултантът ще трябва да предложи перспективи, а търсещият съвет - да вземе необходимите решения.

В хода на споделянето на знанията на специалиста по консултиране, клиентът може да получи нова информация, например относно предлагането на курсове, да открие нови пътища и перспективи. Хората в неравностойно образователно положение, обаче, лесно могат да се почувстват объркани в подобна ситуация. Ако опциите са представени само абстрактно и клиентът е оставен сам да вземе необходимите решения, той може да се почувства неспособен да го направи. В резултат на това той няма да може да се възползва или да осъществи някоя от предоставените му възможности. Противно на концепцията за консултиране с цел ориентиране, представена по-горе, предоставянето на конкретен съвет чрез споделяне на знания може да бъде от решаващо значение при консултирането на хора от тази група (Bremeretal., 2015, p.41). Това ще разшири техния хоризонт и ще насърчи способността им да действат.

Специалистите по ориентиране са готови и са в състояние да подкрепят клиентите при разработването на възможни решения и планове за действие за постигане на техните цели.

Специалистите по ориентиране...

I1. ... съвместно разработват реалистични идеи за това как да решат проблемите и да действат с клиенти, с оглед на техните компетентности, квалификации и ресурси;

I2. ... съвместно разработват критерии за вземане на решения с клиентите и ги подпомагат в процеса на вземане на решения;

I3. ... информират клиентите за варианти и стратегии за увеличаване на шансовете им да постигнат целите си и да преодолеят възможните пречки;

I4. ... предоставят на клиентите информация и/или ги насочват към източници на информация, от които могат да се консултират сами, когато тези ресурси са подходящи за целевите групи и нуждите на клиентите;

I5. ... създават възможности за насърчаване на социалното приобщаване и равенство с оглед на възрастта, пола, неблагоприятните условия, културния и етническия произход, където е подходящо, за конкретния случай и ситуация;

I6. ... преценяват дали клиентите трябва да търсят по-нататъшно и / или външно консултиране, за да отговорят на интересите им относно ориентирането, както и от гледна точка на развитието на процеса на ориентиране;

I7. ... съвместно обобщават напредъка и резултатите от процеса на ориентиране с клиентите, когато процесът отива към края си, и обсъждат следващите стъпки на клиентите, когато това е уместно.

Познавателни ресурси (R)

Специалистите по ориентиране са запознати с ...

R1. ... теориите за вземане на решения и модели;

R2. ... методите за търсене и анализ на информация;

R3. ... зависещи от контекста източници на информация и бази данни.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

ПРИНОС: ДИРЕКТИВИТЕ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ ЗА РАВНО ТРЕТИРАНЕ

(източник: Германска федерална агенция за борба с дискриминацията)

През годините от 2000 до 2004 г. Съветът на Европейския съюз прие четири директиви за равно третиране. В германското национално законодателство те са преобразувани чрез общия закон за равно третиране (AGG).

Тези директиви определят различните видове дискриминация, които могат да възникнат в съответните им области. Заедно с другите разпоредби те задължават държавите-членки да налагат ефективни, основателни и достатъчно възпиращи санкции, за да се предотврати нарушаването на принципа на не-дискриминация и да се облекчи доказателствената тежест за жертвите. Целта им е да променят социалната реалност в държавите-членки на ЕС; като не само да забраняват, но и ефективно да премахват дискриминационните практики.

Това са следните директиви:

- Директивата за равенство на расите (2000/43 / ЕО)
- Рамковата директива за равно третиране в областта на заетостта и професиите (2000/78 / ЕО)
- Директивата за равенство между половете (2002 / 73ЕС).

  Тази директива междувременно беше преразгледана заедно с други директиви относно равното третиране на мъжете и жените и преработена в Директива 2006/54 / ЕО за прилагане на принципа на равните възможности и равното третиране на мъжете и жените по въпросите на заетостта и професията (Официален вестник на Европейския съюз L 204/23)
- директива относно равенството между половете и извън сферата на заетостта (2004/113 / ЕО).

Целта на Директивата за расовото равенство е да се създаде рамка за борба с дискриминацията на расова основа или етнически произход.

Чрез Рамковата директива за равно третиране в областта на заетостта и професиите ЕС се стреми да създаде обща рамка за борба с дискриминацията в областта на заетостта и професиите въз основа на религия, убеждения, увреждания, възраст или сексуална ориентация.

Директивата за равенството между половете е посветена на прилагането на принципа на равно третиране на мъжете и жените по отношение на достъпа до заетост, професионално обучение и повишение и условията на труд.

Директивата за прилагане на принципа за равно третиране на мъжете и жените по отношение на достъпа и предлагането на стоки и услуги служи на каузата на равенството между половете извън сферата на заетостта.

Упражнение: Разширете възможностите
„Разширете възможностите за насърчаване на социалното приобщаване и равенство по отношение на възраст, пол, неблагоприятни условия, културен и етнически произход, ако е уместно за конкретния случай и ситуация"
Съберете се в малки групи. Помислете за изпълнимите възможности, които се имат предвид в горния контекст
Съвет за обучаващия:
Специалистите по ориентиране могат
- да се насочат към съществуващи мрежи за обмен на опит на местно равнище (т.е. места за срещи или кафенета, или музикални събития за майки, мигранти / бежанци, срещи за и с местните жители),
- да посочат доброволна работа в домове за медицински грижи или старчески домове, както и в младежки институции (търсене в интернет за възможни портали),
- да препоръчат да се работи на местно / регионално ниво,
- да подкрепят клиента да кандидатства за работа анонимно.

7. СЪВМЕСТНО РАЗРАБОТВАНЕ НА ПРОЦЕСА ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО (T_4)

Специалистите по ориентиране са готови и са в състояние да съгласуват своята практика с концепцията за качество - независимо дали взаимодействат с клиенти, участват в организационни дейности или работят на обществено ниво. Те участват в разработването и внедряването на концепцията за качество и я реализират в съществуващата практика.

Специалистите по ориентиране...

I1. ... спазват признатите стандарти за качество на кариерното ориентиране и консултиране в своята практика;

I2. ... превръщат тези стандарти за качество в конкретни действия в съответствие с техните задачи;

I3. ... редовно участват в планирането, осъществяването и документирането на дейностите по осигуряване и подобряване на качеството;

I4. ... редовно работят със стандартите за качество и допринасят за тяхното непрекъснато усъвършенстване;

I5. ... правят резултатите от дейностите по осигуряване и подобряване на качеството прозрачни;

I6. ... ангажират се с оценката на процесите за ориентиране и обсъждат резултатите от тези оценки за подобряване на предложенията за ориентиране.

Познавателни ресурси (R)
Специалистите по ориентиране са запознати с ...

R1. ... концепциите за осигуряване и подобряване на качеството;

R2. ... методите за оценка, както и допълнителни научни методи за измерване и оценяване на качеството на процесите за ориентиране.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

ДИСКУСИЯ С УЧАСТНИЦИТЕ ОТНОСНО ТЕКУЩОТО СЪСТОЯНИЕ НА СТАНДАРТИТЕ ЗА КАЧЕСТВО В ТЯХНАТА ИНСТИТУЦИЯ И ВЪЗМОЖНОСТИТЕ ЗА ПО-НАТАТЪШНОТО ИМ РАЗВИТИЕ:

Окончателна обратна връзка на участниците:
- Кои въпроси ще възприемете и ще използвате в ежедневната си консултантска работа?
- Съществуват ли гледища, които потвърждават вашата консултантска работа в момента?
- Къде виждате възможностите за себе си за по-нататъшно образование в областта на консултирането с цел ориентиране?

Учебни единици	РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО (РО)			Оценка
	Знания	Умения	Компетентности	
1.2 ВЪВЕДЕНИЕ В СТАНДАРТИТЕ ЗА КАЧЕСТВО				
1.1/1.2 Значение на качеството в консултирането с цел ориентиране и компетентностите като отправна точка	Запознат е с определението за професионално консултиране с цел ориентиране, системния контекстен модел, структурата на профила на компетентностите, компетентностите като отправна точка в консултирането	В състояние е да разпознава и да отразява тези компетентности в среда на професионално консултиране с цел ориентиране	В състояние е да прилага профила на компетентностите като част от стандартите за качество в среда на консултиране с цел ориентиране	Групова дискусия и оценка от обучаващия
3.1.1 Стабилни работни условия и сигурна среда(P1)	Запознат е с показателите и ресурсите на компетентността (напр. изисквания за поверителност на средата на консултиране и т.н.)	В състояние е да осигури комфортна, спокойна атмосфера, да направи мандата, ролята и функциите си прозрачни, да постигне съгласие с клиентите, да гарантира, че процесът на ориентиране е структуриран и прозрачен, ... (моля, направете справка за всяка компетентност в профила на компетентностите)	В състояние е да обмисля и оценява собствените си действия и резултати, за да извлече от това по-добра ориентация за бъдещи действия	Групова работа: Стабилни работни условия и сигурна среда в условия на изнесено консултиране Презентация, оценка (ръководени от обучаващия)
3.1.2 Изграждане на устойчив работещ съюз и емоционална сигурност(P2)	Запознат е с показателите и ресурсите на компетентността (напр. подходи за изграждане на връзки и доверие и т.н.)	В състояние е да демонстрира уважение и разбиране към клиента, да се отнася към клиента със съпричастие, да се държа по подходящ и искрен начин (вербално и невербално), да насърчава и стимулира мотивацията и инициативата на клиентите (моля, направете справка за всяка компетентност в профила на компетентностите)	В състояние е да осъзнава и оценява собствените си действия и резултати, за да извлече от това по-добра ориентация за бъдещи действия.	Упражнение: Дефиниране на индикаторите за устойчив работещ съюз и емоционална сигурност Упражнение: Създаване на стабилни връзки Презентация, оценка (ръководени от обучаващия)
3.1.3 Изясняване на проблемите на клиента и достигане до споразумение за ориентиране(P3)	Запознат е с показателите и ресурсите на компетентността (напр. алтернативни, допълнителни предложения за ориентиране и консултиране.)	В състояние е да постигне взаимно разбиране на главните проблеми на клиентите; да изработи първата представа за ключовите въпроси, стоящи зад тези проблеми, да изясни с клиентите кои от техните очаквания дават информация за конкретни институции и услуги (моля, направете справка за всяка компетентност в профила на компетентностите)	В състояние е да осъзнава и оценява собствените си действия и резултати, за да извлече от това по-добра ориентация за бъдещи действия.	Упражнение: Изясняване на проблемите в случай на нежелано консултиране за наемане на работа Презентация, оценка (ръководени от обучаващия)

Учебни единици	РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО (РО)			Оценка
	Знания	**Умения**	**Компетентности**	
3.1.4 Изясняване на ситуацията и целите (P4)	Запознат е с показателите и ресурсите на компетентността (напр. влиянието на различието върху образованието, професионалния избор и заетостта)	В състояние е да анализира заедно с клиентите си възприемането на проблемите, подпомага клиентите при проучването на техните цели и мотиви, сътрудничи с клиентите за подреждане на целите по приоритет, информира клиентите за шансовете и рисковете в постигането на техните цели (моля, направете справка за всяка компетентност в профила на компетентностите)	В състояние е да осъзнава и оценява собствените си действия и резултати, за да извлече от това по-добра ориентация за бъдещи действия.	Упражнение: Запишете SMART цели Презентация, оценка (ръководени от обучаващия)
3.1.5 Идентифициране и повишаване на вътрешните и външните ресурси на клиентите (P5)	Запознат е с показателите и ресурсите на компетентността (напр. методи за определяне и мобилизиране на индивидуалните ресурси и т.н.)	В състояние е съвместно с клиента да идентифицира нагласите, емоциите, мотивацията и поведението му, изследва биографията, компетентностите и ресурсите на клиента, идентифицира потенциалните ресурси (и ограничения), подходящи диагностични подходи за оценка на компетентността, подпомага клиентите в развиването на самосъзнанието им относно техния потенциал (моля, направете справка за всяка компетентност в профила на компетентностите)	В състояние е да осъзнава и оценява собствените си действия и резултати, за да извлече от това по-добра ориентация за бъдещи действия.	Самооценка: Компетентност Резюме Обратна връзка от участниците, оценка от обучаващия
3.1.6 Разработване на перспективи за решаване на проблема и действие (P6)	Запознат е с показателите и ресурсите на компетентността (напр. теории и модели за вземане на решения; методи за търсене на информация и анализ, зависещи от контекста източници на информация и бази данни)	Съвместно разработване на процеса за подобряване на качеството (T4)	В състояние е да осъзнава и оценява собствените си действия и резултати, за да извлече от това по-добра ориентация за бъдещи действия.	Упражнение: Повишаване на възможностите Презентация, оценка (ръководени от обучаващия)
3.1.7 Съвместно разработване на процеса за подобряване на качеството (T4)	Запознат е с показателите и ресурсите на компетентността (напр. концепции за осигуряване и подобряване на качеството и т. н.)	В състояние е да спазва признатите стандарти за качество на образователното ориентиране, превръща тези стандарти за качество в конкретни действия, редовно участва в планирането, осъществяването и документирането на дейностите, редовно работи със стандартите за качество, ангажира се с оценката на процесите за ориентиране, (моля, направете справка за всяка компетентност в профила на компетентностите)	В състояние е да осъзнава и оценява собствените си действия и резултати, за да извлече от това по-добра ориентация за бъдещи действия.	Окончателна обратна връзка от участниците

Подтеми	Методи на обучение и преподаване	Материали	Продължителност
1. Въведение в стандартите за качество	• Презентация на определението за качество в консултирането с цел ориентиране и систематичното разбиране на консултирането • Въпроси: Знания / Опит на участниците по темата, Очаквания	• Ръководство за обучение, слайдове, ако е приложимо • Флипчарт	20 мин. 15 мин.
3.1. Компетентности, свързани с процеса	• Въведение в структурата на профила на компетентностите и компетентностите свързани с процеса (концентрирани в част II) • Мозъчна атака: Как могат специалистите по ориентиране да оформят индивидуалния процес на ориентиране?	• Ръководство за обучение и флипчарт или слайдове, ако е приложимо • По един лист за флипчарт на група	20 мин. 15 мин.
3.1.1 Развиване на стабилни работни условия и сигурна среда	• Лекция за компетентност и познавателни ресурси • Въпроси: Знания / Опит на участниците по темата • Принос: Списък за проверка за стабилна обстановка и сигурна среда • Групова работа: Кои условия предлагат доверие и сигурност в структурата на изнесено ориентиране?	• Ръководство за обучение и слайдове, ако е приложимо • Ръководство за обучение и слайдове, ако е приложимо • Ръководство за обучение и слайдове, ако е приложимо • По един лист за флипчарт на група	15 мин. 15 мин. Приблизително 45 мин. (в зависимост от големината на групата)
3.1.2 Изграждане на устойчив работещ съюз и емоционална сигурност	• Лекция за компетентността и познавателните ресурси, вкл. Принос за изграждане на стабилен работещ съюз • Дискусия: Дефиниране на индикатори • Упражнение: Случай (казус) на консултиране с цел ориентиране - Създаване на стабилна връзка • Допълнителна информация, представена от обучаващия, ако е необходимо	• Ръководство за обучение • Комплект карти за модериране • По един лист за флипчарт на група • Ръководство за обучение	20 мин. 15 мин. 40 мин. 10 мин.
3.1.3 Изясняване на проблемите на клиента и достигане до споразумение за ориентиране	• Принос към проблемите на клиента, включително лекция за компетентността и познавателните ресурси • Ролева игра: изясняване на опасенията в случай на нежелано консултиране за заетост, включително обратна връзка от групата	• Ръководство за обучение и слайдове, ако е приложимо • Двама действащи участника	30 мин. 30 мин.
3.1.4 Изясняване на ситуацията и целите	• Принос за определяне на целите по време на сесиите за консултиране, Принос за SMART цели • Упражнение: Запишете SMART цели • Лекция за компетентността и познавателните ресурси	• Ръководство за обучение, слайдове, ако е приложимо • Табло за съобщения, карти за модериране • Ръководство за обучение, слайдове, ако е приложимо	45 мин. 15 мин. 15 мин.
3.1.5 Идентифициране и повишаване на вътрешните и външните ресурси на клиентите	• Принос върху хуманистичния възглед на Роджърс за човечеството включително лекция за компетентността и познавателните ресурси • Мозъчна атака по темата "Ресурси" (ресурси на специалиста по ориентиране и ресурси на клиента) • Самооценка: Резюме на компетентност	• Ръководство за обучение, слайдове, ако е приложимо • Един флипчарт, на който да се представят идеите • Копие от резюмето за компетентност за всеки участник	15 мин. 15 мин.
3.1.6 Разработване на перспективи за решаване на проблема и действие	• Лекция за компетентността и познавателните ресурси • Принос към директивите за равно третиране на Европейския съюз • Обсъждане на местните директиви в страните участнички	• Ръководство за обучение, слайдове, ако е приложимо • Флипчарт	20 мин. 20 мин.
3.1.7 Съвместно разработване на процеса за подобряване на качеството	• Лекция за компетентността и познавателните ресурси • Дискусия с участниците за текущото състояние на стандартите за качество в тяхната институция и възможността за по-нататъшното им развитие	• Ръководство за обучение, слайдове, ако е приложимо • Комплект от карти за модериране	20 мин. 20 мин.
	Обратна връзка за модула		10 мин.

1. Barz H., Tippelt R., Weiterbildung und soziale Milieus in Deutschland (Bielefeld 2004)
2. Bremer, H., Kleemann-Göhring, M, Weiterbildung und „Bildungsferne". Forschungsbefunde, theoretische Einsichten und Möglichkeiten für die Praxis, Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung des Projekts „Bildungsferne-Ferne Bildung" (2011)
3. Bremer H., Kleemann-Göhring M., Weiterbildung und Weiterbildungsberatung für „Bildungsferne" (Bielefeld 2015)
4. Harp S., Pielorz M., Seidel S., Seusing B., *Praxisbuch ProfilPASS. Ressourcenorientierte Beratung für Bildung und Beschäftigung* (Bielefeld 2010)
5. IQ Fachstelle Interkulturelle Kompetenzentwicklung und Antidiskriminierung. *Grundlagen migrationsspezifischer Beratung. Ein Pilotprojekt mit der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit* (München 2015)
6. Kanelutti-Chilas E., Kral A., *Niederschwellige Bildungsberatung – Herausforderung auf allen Ebenen* (Wien 2012)
7. Knoll, J., *Lern- und Bildungsberatung* (Bielefeld 2008)
8. Schiersmann C., Petersen, C., & Weber, P., *Beratungskompetenz in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Instrumente zur Erfassung, Bewertung und Reflexion der Beratungskompetenz (Counseling Competence in Education, Vocation and Employment. Instruments for the Recognition, Assessment and Reflexion).* Bielefeld: (2016). WBV Verlag (im Erscheinen).
9. Schiersmann C., Weber, P., *Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Eckpunkte und Erprobung eines integrierten Qualitätskonzepts* (Bielefeld 2013)
10. Schröder F., Schlögl P., *Weiterbildungsberatung. Qualität definieren, gestalten, reflektieren* (Bielefeld 2014)
11. Steiner K., Schneeweiß S., Stark M., *Niederschwellige Beratungs- und Bildungsformate* (Wien 2014)
12. Süssmuth R., zitiert in Schönherr, K.W, Tiberius, V, *Lebenslanges Lernen. Wissen und Können als Wohlstandsfaktoren.* (Wiesbaden 2014)
13. Voglmayr I., *Leitfaden für Diskriminierungsfreie Sprache, Handlungen, Bilddarstellungen* (Wien 2010)

Модул 7 Консултиране за доброволчество и практическо обучение на групи в неравностойно положение

РАЗРАБОТЕН ОТ ЕКИП НА ТТГ ОБУЧЕНИЕ В ЕКИП, АД (TTG TEAM TRAINING GMBH) И АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ОБСЛУЖВАНЕ, ВЮРТЕМБЕРГ (DIAKONISCHES WERK WÜRTTEMBERG)

УВОД И ЦЕЛИ НА ОБУЧЕНИЕТО

Настоящият модул се занимава с възможностите за лица в неравностойно положение да работят като доброволци и стажанти/обучаеми. Целта му е да ви запознае с различни видове доброволчески ангажименти и ползата от практическото обучение за консултантите в областта на продължаващото обучение, които да придобият умения да предлагат висококачествено ориентиране в тази област. За тази цел, първо ще представим предимствата и ще сравним различните видове доброволчески ангажименти. След това, ще представим форми на такива ангажименти и практическо обучение, подходящи за целевата група, както и обещаващи начини за мотивиране на хората да се ангажират с доброволчески дейности. Втората част включва работни материали, които да се използват от професионални консултанти, когато съветват хората да се ангажират с доброволческа работа и практическо обучение.

След завършването на модула консултантите ще трябва да могат да преценяват какъв вид доброволчество или практически курс на обучение ще бъде най-подходящ за въпросните консултирани. Това предполага, че са запознати с различните видове доброволчески ангажименти и могат да изберат и предоставят на клиентите си тези, които са най-подходящи за тях. Още повече, консултантите трябва да познават предимствата и предизвикателствата на доброволческите ангажименти /практическо обучение и да могат да мотивират консултираните за участие в тях. Консултантите трябва да могат да подготвят консултираните за даден доброволчески ангажимент по най-добрия начин, защото са придобили подробни познания за съответните регулаторни рамки и могат да ги направят прозрачни. Контролните листове, представени в този модул, са полезни инструменти в този контекст.

Модул 7 Консултиране за доброволчество и практическо обучение на групи в неравностойно положение

Консултантите трябва също да могат да предоставят персонализирана помощ на своите клиенти, докато се провеждат доброволческите дейности, за да гарантират, че се извършва рефлексия в достатъчна степен. Клиентите трябва да се подкрепят при преодоляване на трудни ситуации и критични фази.

Част от информацията тук отразява германската реалност и може да е неприложима за всички европейски региони едно към едно. Тъй като не съществуват общи Европейски стандарти за тази област, често ще бъдат давани примери от германската действителност, за да се опише ситуацията. Прекалено общото представяне на фактите няма да има общо значение, т.е. може да се наложи обучителите във всяка страна да проучат сами индивидуалните аспекти и възможности за доброволческа работа, налична в техния регион и контекст.

СТРУКТУРА НА ЕДНОДНЕВНО ОБУЧЕНИЕ

В началото на деня за обучение, обучителят се представя и поздравява обучаемите специалисти по консултиране. След това той/тя прави кратък преглед на това, което могат да очакват обучаемите и на съдържанието, което ще бъде представено Запознанството е част от първата задача. Всеки участник се представя и споделя с останалите своя предишен опит в консултирането, включващ доброволчески ангажименти /практическо обучение. По този начин, групата може да идентифицира тези участници, които вече имат опит в консултирането в тази област. Предимството за инструктора или обучителя е, че могат да получат представа за диверсификацията на опита и предишните знания, които имат членовете на групата. Трябва да се отдели достатъчно време на тази задача, тъй като колкото повече информация се събере, толкова по добре може да протече семинарът оттук нататък. Следващата стъпка е обучаващият да представи на групата ползите от доброволчеството или практическото обучение. Следва кратка дискусия, в която участниците получават още една възможност да допринесат с допълнителни идеи или да направят предложения.

След това се провежда упражнение, наречено „групов пъзел". Целта му е участниците да придобият знания за различните форми на доброволческа работа. В последствие, фокусът се измества върху това как да открием доброволческа задача за определено заинтересовано лице. Накрая се провежда ролева игра, в която се практикуват сценарии за консултиране на заинтересовани лица.

1. ВЪВЕЖДАНЕ НА ТЕМАТА: ПОЛЗИТЕ ОТ ДОБРОВОЛЧЕСКИ АНГАЖИМЕНТИ / ПРАКТИЧЕСКО ОБУЧЕНИЕ

Доброволческите ангажименти носят много ползи на доброволците и тяхната среда.
Лицата, които се занимават с доброволческа работа поемат задачи в много области на обществото. Това са дейности, които се извършват доброволно, служат на общото благо, са от обществено или колективно естество, не се стремят да генерират печалба и се развиват в организации от нестопанския сектор. Следователно, доброволците поемат значими задачи, които те самите смятат за такива. Докато извършват своите дейности, те постоянно участват в социални мрежи и задължително взаимодействат с други хора. Чрез тази комбинация се установява връзка между идентичността и статута. Други често срещани ефекти са укрепването на личността на доброволците и неформалният процес на обучение. Лица, изправени пред социални проблеми поради увреждания или социално-икономически произход, не са имали достатъчна възможност преди това да получат училищна или професионална диплома, както и дългосрочна работа получават правото да разпознават собствените си силни страни и да защитават и всъщност да следват своите лични пътища.
Резултатът е увеличаване на нови способности и лични компетентности. В идеалния случай, придобитите компетентности се сертифицират в центъра, в който се извършва дейността. Информация за възможностите за сертифициране може да се открие в секцията за квалификационни сертификати.
Друга голяма полза за хората в неравностойно положение, които извършват доброволческа дейност е, че те преминават през един структуриран ден. Това особено важи за редовни, дългосрочни дейности, например, доброволчески услуги, които трябва да се извършват в определен момент през седмицата или редовни доброволчески дейности. Доброволческият ангажимент може да послужи като мост към платена работа и да създаде условия лицето да си намери работа на редовния пазар на труда. Освен това, за ангажираните с доброволчество лица има няколко квоти, които им дават материални предимства, например така наречения „Пакет за обучители" (Übungsleiterpauschale), който съдържа еднократно възнаграждение за обучителите в Германия или възможността да се получи финансова компенсация финансова компенсация като цяло.
По-важни са, обаче, нематериалните предимства за лица с увреждания на пазара на труда, които се получават от доброволчеството. В едно канадско училище беше установено, че мигрантите извличат особена полза от неформалните форми на обучение в контекста на доброволческите дейности, като един от резултатите е, че се запознават до голяма степен с културата и езика на страната (вж. Schugurensky et al. 2005). Съществуват много доказателства, че доброволните ангажименти имат голям интегративен потенциал за групи от хора с увреждания по отношение на пазара на труда. За да се отбележат различните видове такива дейност, първо ще представим и сравним различните видове доброволни ангажименти. Като цяло, това, което се отнася за доброволчеството, касае също и доброволните задачи за практическо обучение, изпълнявани от хора с увреждания. Обикновено, практическото обучение е още по-насочено към пазара на труда и част от тези дейности изискват по-силни основни умения, които стажантите/обучаваните трябва да имат.

2. РАЗЛИЧНИ ФОРМИ НА ДОБРОВОЛНИ АНГАЖИМЕНТИ

Има различни видове доброволни ангажименти, с които трябва да са запознати кариерните консултанти и обучители, за да могат да предоставят ефективно консултиране. Те се различават едно от друго по отношение на срокове и регулаторни рамки. В много случаи разликите в правните разпоредби са много големи. Подробните познания по тези въпроси са от изключителна важност, тъй като консултантите работят с много хетерогенна група клиенти и е необходимо да идентифицират и препоръчат правилната форма на доброволен ангажимент на всеки клиент. В следващата част са въведени и обяснени най-известните видове доброволни ангажименти и отговарящите регулаторни рамки.

ДОБРОВОЛЧЕСКИ УСЛУГИ

Доброволческите услуги обикновено обхващат пълен работен ден и се извършват за определен период от време. Това е различно в различните области, обаче. Често младите хора използват доброволческите услуги като период на ориентация след завършване на училище, или като преходна стъпка между две кариери. Макар че някои доброволчески услуги имат възрастови ограничения, всички те са ориентирани към практическо обучение и оферти. На доброволците се полагат обезщетения за работа и възнаграждение. Повечето доброволчески задачи са за 12 месеца. Възможни са обаче и 6 месечни, или 18-месечни ангажименти по договореност. Различните доброволчески услуги имат различен фокус и могат да се извършват в социални и нестопански организации, например такива, които интегрират екологични съображения

в работата си. Освен националните, има и някои доброволчески услуги, които се изпълняват в чужбина. Те включват програми в рамките на програмата ERASMUS+, като Европейската доброволческа служба (EVS), където услугата се предвижда да завърши в рамките на 2 до 12 месеца. Финансирана от ERASMUS+ „Младежта в действие", EVS дава възможност на заинтересовани лица да пътуват в други Европейски страни почти безплатно, за да участват в социални, екологични или културни проекти. Тук предимството е, че участието в програмата нито зависи от оценките на доброволеца в училище, нито изисква знание на езика на страната, в която той отива. Единственото изискване е свързано с възраст, тъй като участниците трябва да са между 17 и 30-годишни. Докато участват в програмата на EVS, доброволците получават финансова подкрепа и възможността да посещават езикови курсове. Те биват подготвяни за доброволческата услуга и обгрижвани по време на участието си. Кратка презентация на най-важната информация може да се види на следното видео: https://www.youtube.com/watch?v=d8KjNMO07Hg; Английския вариант на текста можете да намерите на: https://www.salto-youth.net/rc/participation/mooc-erasmusplus/ .

Друга възможност е да участвате в програмата "EU Aid Volunteers", където заинтересованите лица могат да подкрепят хуманитарни програми в цял свят (вж. http://ec.europa.eu/echo/what/humanitarian-aid/eu-aid-volunteers_en).

ДОБРОВОЛЧЕСТВО

Терминът „доброволчество" означава дейности, които се извършват доброволно и нямат за цел материална печалба. Доброволчеството е насочено към хора, които не са членове на семейството и се извършва в рамките на организации или постоянни групи. Освен това, няма ограничения по отношение на ситуациите, в които се прилага и покрива определен период от време (вж. Ehrhardt 2011, p. 15). В много случаи то се развива в нестопански организации.

Доброволците действат в много обществени области и играят важна роля Например през 2014 г. в Германия почти половината население над 14 години се е занимавало с доброволчество, т.е. около 30 милиона, повечето от които са работили в областта на спорта и физическата активност, следвани от училищата и детските градини, както и културата и музиката. Други области, в които работят доброволци са: социални проекти, грижа за възрастните хора, политика, опазване на околната среда и интеграция

ПРАКТИЧЕСКО ОБУЧЕНИЕ

Терминът практическо обучение се отнася до временна дейност, насочена към задълбочаване на съществуващи или придобиване на нови знания, чрез прилагането им в практиката, или до стаж в компания, с цел придобиване на нови знания и умения. Немският термин „Стажант" се отнася до някой, който след съставяне и прилагане на специфичен договор, извършва временна професионална дейност, за да придобие практически знания и опит в дадена дейност, като подготовка за професионална работа. Според закона за Професионално образование и обучение, обаче, тази дейност не е равностойна на професионално образование или подобна образователна програма. Като цяло, в Германия термините стажант и обучаем не са равностойни на служител.

Едно от предимствата на практическото обучение за лицата с нисък афинитет към пазара на труда е, че те могат да се запознаят с трудови дейности, които биха били подходящи за тях. По този начин, бъдещият им избор може да бъде потвърден или отхвърлен.

Работейки в специфична част на компанията, лицата могат да изживеят трудовото ежедневие. Това е полезно за младите хора преди, по-време на и след завършване на професионалното им образование, но може да бъде полезно и за трайно безработни лица.

Друго предимство е придобиването на социални компетенции. Това е възможно, защото лицата работят със съществуващи вече екипи и по този начин обменят информация, контактуват с колеги и ръководители. Така се създават нови социални контакти. Има и психологически елемент: чувството, че си необходим, което води до укрепване на личността.

Ясно определените работни структури, които стажантите/обучаемите следват по време на практическото си обучение, отразяват работното ежедневие по-реалистично от други мерки, като доброволчеството и доброволните услуги. Един ясно структуриран работен ден в контекста на практическо обучение или доброволческа програма за услуги е полезен, за да свикнат лицата с ритъма на един работен ден. Често със завършването на период на практическо обучение, стажантите/обучаемите имат възможност да се запознаят с различните подразделения на компанията и да опознаят много потенциално подходящи за тях работни места. През този период е важно да им се осигури добро обучение, за да се идентифицира всяко чувство на неудовлетвореност, причинено от прекомерни изисквания към работата или други затруднения и да се гарантира ефективно сътрудничество.

Обикновено хората поемат доброволчески ангажименти в тези области и среди, с които са запознати. Това се наблюдава не само в целевата група, но и като обща тенденция за всички групи, които се занимават с доброволчески дейности. Това обяснява защо в организации, чиято работа е свързана с групи от хора в неравностойно положение, голям брой доброволци са също от такава група. Пример за това са т. нар. хранителни банки (Tafeln) in Germany, където храни, които обикновено се изхвърлят, се разпределят между хора в нужда (вж. Martens 2012). В тях много хора доброволно помагат в тази услуга, от която самите те се възползват. За тези хора е по-лесно да се интегрират в такива организации, защото вече знаят какво да очакват и как ще изглежда техния доброволен труд. Друг важен аспект е, че другите доброволци могат да се обръщат лично към тях за информация.

ГРУПОВА РАБОТА

Методът, който се използва за запознаване на участниците с най-често използваните термини в областта на доброволните ангажименти, се нарича "групов пъзел". Фокусът на това упражнение е върху вече въведените термини в контекста на доброволните услуги, доброволчеството и практическото обучение. Участниците запознават с приликите и разликите между тях, както и с правните разпоредби и ограничения, отнасящи се до някои лица. Първо се формират така наречените „домашни групи" от по трима участника. Всеки член на група получава един вид доброволчески ангажимент (доброволна услуга, доброволчество или практическо обучение), с които да се запознае и да стане експерт по тях. За тази цел, всички експерти в дадена област , напр. практическо обучение, се събират около една маса, където има информация (виж по-долу) и материали, които възбуждат дискусия, както и конкретни дискусионни въпроси по темата, за да се запознаят с тях и да ги обсъдят. След като свършат, експертите се връщат в „домашната група" и всеки експерт представя своите специализирани знания на другите членове, така че накрая всички да знаят всичко.

Оценка на метода Групов пъзел

За да сравнят, съберат и документират придобитите знания, участниците се връщат в пленарната група и обучителят събира най-подходящата информация по трите теми и я записва на флипчарт. В този момент участниците могат също да зададат въпроси, на които не е отговорено преди. В заключение, всички резултати трябва да стигнат до всички участници. Като шаблон може да се използва следващата схема, в която примерът е с Германия.

•	**Доброволни услуги**	**Доброволчество**	**Практическо обучение**
Възраст	Програми: Доброволна социална година и Доброволна екологична година: 16-27 годишни Европейска доброволческа служба: 17 - 30 годишни Доброволци за Помощ от ЕС: над 18 години Федерални доброволни услуги: над 16 години	Предимно без възрастово ограничение	Предимно без възрастово ограничение
Продължителност	Обикновено 12 месеца, минимум 6 до максимум 24 месеца	Гъвкава, в зависимост от нуждите, възможностите и задачите на всяко лице	Гъвкава, в зависимост от нуждите, възможностите и задачите на всяко лице
Работно време	Обикновено нормален работен ден; възможни са почасови схеми за лица над 27 години	Гъвкаво, в зависимост от желанията, възможностите и задачите на всяко лице	Гъвкава, в зависимост от нуждите, възможностите и задачите на всяко лице
Финансова компенсация/ Заплащане	Доброволчески карти, инструкции, сертификат и надбавки: • Центърът, в който се извършва дейността, определя размера на надбавките. Максимумът е фиксиран на €381.00. • В рамките на Европейската доброволческа служба финансовата компенсация е гарантирана. Количеството е различно в различните страни. • Може да се предоставят работни дрехи, настаняване и храна или да се заплащат при закупуване. • По отношение на социалната осигуровка, Федерални доброволни услуги са равносилни на обучение. • Вноски в Пенсионен фонд, застраховка срещу злополука, здравно и медицинско осигуряване и осигуряване за безработица се плащат от Центъра, в който се извършва дейността.	В зависимост от дейността, доброволците могат да получат допълнително €2400 Euros, така нареченото еднократно възнаграждение за обучители (Ьbungsleiterpauschale), което е освободено от данъци и социално осигуряване. Друга възможност е еднократното възнаграждение за доброволци (Ehrenamtspausche) до €720. В зависимост от организацията може да се получи и допълнително финансово възнаграждение.	Минималната работна заплата от 8.84 Евро на час се отнася и до възрастни стажанти/обучаеми, ако периодът на обучение продължава 3 и повече месеца. Изключения: • Задължителен стаж в рамките на професионални или академични обучителни програми; • Доброволци или самонаети професионалисти; • Участници в мерки за намиране на работа.
Забележки **Пример Германия**	Тези, които получават германско обезщетение за безработица I и II могат да участват в Доброволната социална година, Доброволната екологична година или Европейската доброволческа служба, и да получават месечни надбавки от € 200без да плащат данък. Доброволците могат да получат още € 30 за пътни разходи на месец при представяне на касови бележки.	Тези, които получават германско обезщетение за безработица I не трябва да крият никакви трудови взаимоотношения - приоритетът е заетостта на пазара на труда. При работа повече от 15 часа на седмица е необходимо съгласие. В противен случай може да се загубят обезщетенията. При програмата германско обезщетение за безработица II няма ограничение в работното време. Сумите до € 200 на месец не подлежат на прихващане по програмите за германско обезщетение за безработица I и II. Ако получателите представят конкретно доказателство за по-високи разходи, и по-високи суми могат да бъдат освободени от прихващане.	Тези, които получават германско обезщетение за безработица I могат да имат заплащане до 165 Евро на месец, но не трябва да работят повече от 15 часа на седмица. Германското обезщетение за безработица II поставя само ограничение за освобождаване от данъци, а не за работни часове.

1. ТЪРСЕНЕ НА ПРИМЕРИ ЗА НАМИРАНЕ НА ДОБРОВОЛНИ ДЕЙНОСТИ

Освен познаването на различните форми на доброволчески дейности, консултантите трябва да могат да подпомогнат клиентите си при търсенето на такава дейност. За тази цел, те трябва да познават различните инструменти за търсене, които не само са различни за различните страни, но структурата им се различава дори в различните райони.
На семинара е най-добре да попитате участниците кои сайтове и бази данни за търсене на доброволчески дейности или места за практическо обучение са им известни, като събирате данните на флипчарт. На Европейско ниво, инструкторите трябва да споменат базата данни за търсене на дейности в рамките на Европейската доброволческа служба:
https://europa.eu/youth/EU/voluntary-activities/european-voluntary-service_en

За да подпомогнат търсенето в собствените си страни, или в идеалния случай, за директно търсене в своя регион, инструкторите би трябвало да се информират преди семинара, за да могат да добавят подходящи примери. Някои от инструментите за търсене в Германия са:
http://www.ehrenamtsportal.de/
https://www.aktion-mensch.de/projekte-engagieren-und-foerdern/freiwilliges-engagement
https://govolunteer.com/
https://www.caritas.de/spendeundengagement/engagieren/ehrenamt/ehrenamt
http://www.ran-ans-leben-diakonie.de/freiwilligenprojekte/angebot-finden/angebote-ehrenamt-freiwillige-mitarbeit-suchen

Има още много сайтове и бази данни, с които консултантите могат да се запознаят. Важно е да се провери, дали съответните инструменти за търсене включват предложения за дадената целева група.

Когато търсим места за трудов стаж е важно да проверим местните компании и организации от които се интересува клиентът и да влезем в директен контакт с тях. Различните портали за търсене на работа предлагат и опция за търсене, директно свързана с трудовия стаж. Дали обявените места са подходящи или не за целевата група на хората в неравностойно положение трябва да се провери за всеки един от случаите.

ГРУПОВА РАБОТА
След като заедно с участниците инструкторът е събрал различни опции за търсене, той/тя съставя групи от трима-четирима участника. След това изисква всяка група да избере поне една база данни, която да анализира в рамките на 15 минути. Задачата е да се запознаят с обявите и опциите за търсене, предлагани от базата данни и да идентифицират потенциалните предимства и недостатъци.
Допълнително участниците могат да потърсят опция за търсене, насочена към специфична група от хора в неравностойно положение (млади хора, търсещи работа, мигранти, хора със здравословни бариери, и т.н.). Опциите могат да бъдат дефинирани по-тясно, за да се приложат към една специфична област и доброволчески ангажименти, които са достъпни само в тази област. Друга възможност е да се потърсят опции, които включват специфични национални организации, които са особено подходящи за целевата група.
Груповата работна сесия може да се организира по такъв начин, че да отговори най-добре на нуждите на участниците, които присъстват на обучението в този ден. Накрая участниците обсъждат своите резултати по време на обща сесия.

2. НАМИРАНЕ НА СЪОТВЕТСТВАЩИ ДОБРОВОЛНИ АНГАЖИМЕНТИ ЗА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ ЛИЦА

Видът доброволческа дейност, който да бъде извършен, както и областта на работа трябва да съответства на нуждите на заинтересованото лице. Това е важно за успешния резултат от процеса на консултиране и може да бъде от решаващо значение за това, дали заинтересованият човек, който ще започне или не доброволческата дейност, ще бъде доволен и обогатен от нея. Следователно, професионалистите по ориентиране трябва да знаят коя форма на доброволен ангажимент може да е подходяща за даден консултиран от тях клиент и как да го мотивират.
Първо, на участниците в обучителния ден се представят описаните по-долу аспекти. Това може да стане чрез кратка презентация, или, в зависимост от предварителните знания на участниците, чрез дискусия.

4.1 АСПЕКТИ, КОИТО ТРЯБВА ДА БЪДАТ РАЗГЛЕДАНИ ПРИ ИЗБОРА НА ДОБРОВОЛНИ АНГАЖИМЕНТИ ЗА ЛИЦА В НЕРАВНОСТОЙНО ПОЛОЖЕНИЕ

Когато се предоставя консултиране на лица, чието завръщане на пазара на труда е сложно, най-често поради по-дълъг период на безработица и които въпреки всичко имат желание да

излязат отново на пазара на труда, за консултанта би бил добър вариант да им предложи доброволческа дейност или практическо обучение, тъй като тези форми не биха им попречили да започнат социално осигурена работа. Това е необходимо, тъй като доброволческата дейност и практическото обучение не трябва да пречат на търсенето на редовна работа. Доброволческата дейност, която не превишава определени времеви граници, не изисква одобрението на трудовите власти. В Германия това ограничение е 15 часа на седмица за човек, който получава Германско обезщетение за безработица I. Ако доброволческата дейност надвиши това ограничение, доброволците трябва да получат съгласие от Агенцията по труда/ центъра за работа, дори ако въпросната дейност е неплатено практическо обучение. Ако не го направят, може да загубят обезщетението си за безработица. Освен това, доброволческата дейност не трябва да бъде „скрита работа", т.е. трябва да може да бъде прекъсната или преустановена по всяко време. Доброволчеството е възможно по време на безработица, ако не пречи на включването на съответното безработно лице на пазара на труда (§119 (2) SGB III – Немски кодекс на социалното право).

За хора в неравностойно положение, и с още по-слаб афинитет към труда, доброволческите дейности биха били една дългосрочна стратегия за намиране на работа. В началото, обаче, фокусът трябва да е върху други важни аспекти от решаващо значение за успешната интеграция на пазара на труда, като повишаване на самочувствието, насърчаване на обмена с други хора и увеличаване на броя на социалните контакти, подпомагане на провеждането на структурирана дневна програма и повишаване на компетенциите. Препоръчително е да се предложат преди всичко дейности, с по-ниски прагови изисквания за получаване им, в организации, които имат опит в работата с целевата група. Първоначално, работата трябва да е от второстепенно значение, за да има време за доброволни дейности, например. Видът на доброволния ангажимент трябва да се избира така, че да гарантира най-добро постигане на целите от страна на консултирания по време на часовете за консултиране. Ако, например, се фокусираме върху повишаването на самочувствието на консултираното лице, трябва да търсим такива ангажименти, в които то ще може да демонстрира своите силни страни и да получи незабавна положителна обратна връзка. Ако целта се определя като свикване с рутината на един работен ден, по-разумно е да се предложи дейност, която се извършва ежедневно, или няколко пъти в седмицата, вместо такава, която се извършва веднъж седмично за няколко часа вечер.

Модул 7 Консултиране за доброволчество и практическо обучение на групи в неравностойно положение

Когато изисква пътуване или живеене в чужбина, Европейската доброволческа служба се превръща в специална рамка, която изисква задълбочени обяснения от страна на консултанта. Като цяло, този вид доброволчески ангажимент не трябва да се изключва от нашата целева група хора в неравностойно положение. Има много примери на практическо обучение и доброволческа дейност в чужбина, които са успешно изпълнени от хора в различен вид неравностойно положение. Такива случаи, обаче, изискват значително по-дълъг период на подготовка и строг надзор, за да се гарантират положителни резултати. Бихме желали да насърчим изрично консултантите да предлагат на своите клиенти Европейската доброволческа служба, но да не подценяват подготовката и организацията, които са необходими.

4.2 АСПЕКТИ, КОИТО ДА СЕ ВЗЕМАТ ПОД ВНИМАНИЕ ПРИ КОНСУЛТИРАНЕТО, ЗА ДА СЕ ПОДГОТВЯТ НАЙ-ДОБРЕ ЛИЦАТА ЗА ДОБРОВОЛНИТЕ ИМ АНГАЖИМЕНТИ

Когато търсят подходящи доброволни дейности за хората в неравностойно положение, консултантите трябва да имат предвид, че обикновено тази група няма опит в доброволчеството. Например, в групата на дълготрайно безработните най- голям е делът на нискообразованите лица; хората от същата група рядко или никога не са се ангажирали с доброволна работа. Това дори подсилва твърдението, че особено безработните рядко извършват доброволческа работа (вж. Simonson 2014). При сравняване в международен план, проучванията също показват, че участието в доброволни дейности зависи силно от нивото на образованост на индивида и нискообразованите лица са по-малко активни в областта на доброволческата работа, от тези с по-високо ниво на образование (вж. Gesthuizen & Scheepers 2012). Това показва, че към целевата група трябва да има по-специално отношение и тя изисква по-задълбочено ориентиране.

В никакъв случай не трябва лицата, които имат желание да дадат своя принос към обществото, чрез доброволна дейност, да се сблъскват с проблеми, произтичащи от техните ангажименти. Трябва да се избягва налагането на санкции върху тях заради доброволчеството им, доброволните дейности или практическото обучение. Например, в няколко проекта, насочени към ре-интеграцията на лица в неравностойно положение към пазара на труда чрез доброволни ангажименти, санкциите оказаха негативно въздействие върху съответния ангажимент. В резултат на това, дейността вече не се считаше за доброволна и загуби характера си на принос от някого по вътрешно убеждение. Описаните по-горе предимства, напр. възприемането на смисъла на дадена дейност или интегрирането в социалните мрежи, стават значително по-сложни, ако даден ангажимент се свърже със

санкции. Следователно, като цяло, хората не бива да бъдат поставяни в неравностойно положение заради своите доброволни ангажименти.

Големи усилия и инициативност се изискват от страна на индивида, за да започне той доброволна дейност без да е получил инструкции от друго лице. Хора, за които е все по-трудно да управляват живота си сами, какъвто често е случаят с групите в неравностойно положение, имат сериозни затруднения. Следователно, силно препоръчително е контактните лица или инструктори да се съобразяват точно с нуждите на клиентите си. В миналото, това се правеше в много малко области. Изключение правят публично подкрепяни проекти, които имат за цел да интегрират групи в неравностойно положение и получават специално финансиране.
Правилният подход за въвеждане на доброволците в работата им е те да бъдат информирани кое е тяхното контактно лице и към кого могат да се обърнат за запознаване с обстановката, съвет или решаване на проблемите им. Контактното лице трябва да може компетентно да отговаря на въпроси за самата доброволна дейност, както и за осигуровките, възможностите за квалификация, сертификатите и компенсациите. В идеалния случай, този човек трябва също да познава особеностите и сложността на работата с хора в неравностойно положение Контактното лице не само играе важна роля за доброволеца, но и за наблюдаващия консултант. Последният може да получава информация, да се консултира относно развитието на доброволната дейност, да се свързва с контактното лице в случай на трудности и, ако е необходимо, да се намесва.

4.3 МАТЕРИАЛИ, КОИТО ДА ПОДПОМАГАТ КОНСУЛТАНТИТЕ В НАМИРАНЕТО НА ПОДХОДЯЩ ДОБРОВОЛЕН АНГАЖИМЕНТ ЗА ИНТЕРЕСУВАЩОТО СЕ ЛИЦЕ И ДА ГО НАПРАВЯТ УСПЕШЕН

От изключителна важност е да се намери подходяща форма на доброволен ангажимент, както и подходяща организация за провеждането му, особено когато едно лице се интересува от възможността да започне някаква доброволна дейност и желае да получи по-задълбочена представа. Има опасност, че след отрицателно преживяване, няма да бъде възможно да се мотивира лицето да опита отново с други доброволни дейности и ще запази резервирано отношение относно доброволната работа. Двата въпросника по-долу могат да бъдат полезни инструменти за консултиране при търсене на възможности за доброволни ангажименти.
Въпросник за консултанти
Въпросникът за консултанти служи като списък за проверка и преценка на вида доброволен ангажимент, възможен в дадена организация или компания, например, дали този ангажимент е подходящ за лица, които се нуждаят от доста инструкции и надзор, и какви са изискванията (напр. владеене на език, и т.н.). На основата на включените въпроси, може да се направи оценка, която ще спомогне да се избегне изборът или препоръчването на неподходящи ангажименти. Трябва да се обърне специално внимание на това, как се отговаря на въпроса за контактното лице, тъй като той показва качеството на работата с доброволци на дадена организация.

Коментарен лист "Моят доброволен ангажимент/Практическо обучение"
Като използват коментарния лист за размисъл, консултираните могат да разгледат потенциално интересен за тях доброволен ангажимент и да разберат какво желаят да постигнат и каква е истинската им мотивация. Листът им помага да помислят активно по въпроса коя дейност е подходяща за това лице и какво очаква то от нея и от съответната организация. По този начин, коментарният лист за размисъл помага да се избегнат неприятни преживявания.

Сертификати за квалификация
Един сертификат, получен в края на доброволната дейност може да бъде много полезен. Когато кандидатстват за бъдещи ангажименти, лицата могат да включват сертификати, за да опишат съдържанието и техническите характеристики на работата, която са извършвали и да покажат в кои области са се представили най-добре, отличавайки по този начин личните си постижения. Сертификатите също така документират времето, през което е извършвана съответната дейност. Полезно е, макар и не задължително, в пакета за кандидатстване за работа да се включат сертификати. Тъй като много работодатели отдават все по-голямо значение на социалните и личностните компетенции, за кандидатите ще е полезно да покажат, че са извършвали доброволна работа. Освен това, за доброволеца, сертификатите са ценно признание за работата, която той/тя е извършил/а и показват придобитите компетенции. Това признание може да доведе до подсилване на самочувствието и от там, да създаде нова мотивация за продължаване на доброволческия ангажимент и кандидатстване за нови доброволни дейности. Освен това, някои агенции изискват доказателство, че дадена дейност действително е била извършена, за да покрият разходите и да изплатят дадени социални придобивки, например данъчната служба или агенцията по труда. Работодателите, осигуряващи доброволни ангажименти, са задължени да издават сертификати на доброволците. Тези сертификати могат да се представят на отговорните власти като доказателства.
Има различни видове сертификати. Един от вариантите е сертификат за практическо обучение или сертификат за доброволчество, който

е издаден и подписан от работодателя. Форматът на този сертификат може да се различава за различните организации, но да включва някои основни данни:

- Име и адрес на организацията,
- Име, данни за контакт и дата на раждане на доброволеца,
- Времева рамка на практическото обучение,
- Седмично работно време и неработни дни,
- Област(и) на дейност,
- Дейности и извършени задачи.

Един раздел от сертификата може да бъде посветен на оценяване на работата и компетенциите. Ако и двете страни са доволни от резултата от доброволната дейност, този допълнителен раздел, включващ положителната обратна връзка може да е добре дошъл. Така сертификатът се изпълва със смисъл и придобива вида на квалифицирана препоръка. Следователно, той може да бъде полезен за хора, чиято последна препоръка от работодател е от по-стара дата, или които не са получавали смислени препоръки от работодател. Работодателите са длъжни да изготвят сертификат за работата, ако служителят го поиска, дори и този служител да е доброволец или стажант/обучаем. Инициативата, обаче, трябва да дойде от обучаемия.
Съществуват образци за сертификати за доброволни ангажименти както на национално, така и на международно ниво. Например, Европейската доброволческа служба (EVS) осигурява такъв образец на договор, който дефинира съдържанието, финансовата компенсация, застрахователното покритие и сроковете на дейността Този документ може да бъде намерен на: https://www.jugend-in-aktion.de/downloads/doctrine/JugendFuerEuropaJugendInAktionBundle:Dokument-file-34/Anhang%20IV_Mustervereinbarung%20EFD.pdf

Такива документи не само имат юридическа стойност, но също така осигуряват ориентация и защита, свързани с предстоящата доброволна дейност.Лица, участвали в проект ко-финансиран от програмата Erasmus+ могат да удостоверят участието си чрез „Младежки Паспорт"("Youth Pass") (https://www.youthpass.eu/downloads/13-62-214/website%20example%20certificate%20EVS.pdf) с който показват какво са научили. Има различни варианти на този документ за различните видове доброволни дейности; основна информация можете да намерите на: https://www.youthpass.eu/de/ .
Всеки сертификат е разделен на три раздела: първият раздел дава обща информация за съответния проект и потвърждава участието на лицето в него. Вторият раздел прави подробен преглед на проекта, включващ целите, дейностите и резултатите. В третия раздел участниците споделят какво са научили и какви цели са успели да постигнат. Тяхното изложение следва осемте ключови компетенции на ученето през целия живот.

Приложението включва друг пример, който може да бъде използван от асоциации, компании и институции като образец за сертификати. Немската Федерална Провинция Баден – Вюртемберг е създала опростен образец, който асоциациите и институциите могат да използват за сертифициране на доброволния труд. Сертификатът за доброволчество (Ehrenamtsnachweis) на Баден – Вюртемберг може да бъде смъкнат и попълнен, следвайки наличните инструкции.
Този сертификат е част от така наречената *Qualipass,* образователна карта от Немската Федерална Провинция Баден – Вюртемберг, в която се събират всички сертификати и се подреждат в папка. Сертификатите *Qualipass* са образци, които могат да бъдат попълнени от работодателите. Така те стават неразделна част от образователната карта. По същия начин се сертифицират и обучителните курсове.

ГРУПОВА РАБОТА

След кратка презентация от обучителя, групата се разделя на 4 подгрупи. Всяка група получава един от споменатите по-горе материали – въпросник, коментарен лист, Младежки паспорт (Youth Pass) и Qualipass. Задачата е да се обсъдят следните въпроси и да се представят на общата група след обсъждането по подгрупи:

- Защо въпросният инструмент е подходящ за работа с целевата група от лица в неравностойно положение?
- Какви аспекти трябва да вземе предвид консултантът, когато използва този инструмент?
- Вие, като консултант, бихте ли добавили нещо, свързано с вашата работна среда?

Участниците трябва да напишат своите резултати върху карти, под формата на бележки, за заключителната презентация.

РОЛЕВА ИГРА: СЦЕНАРИИ ЗА КОНСУЛТИРАНЕ, СВЪРЗАНИ С ДОБРОВОЛЧЕСТВОТО

Провеждат се две **ролеви сесии,** за практикуване на възможна ситуация в консултирането, свързана с намиране на съответстваща доброволческа дейност/стажантско място за даден клиент. За целта, инструкторът дава два сценария за консултиране, които се разиграват един след друг. Необходими са четирима доброволци от групата, които двама по двама симулират всяка ситуация – единият приема ролята на професионален консултант, а другият – на заинтересовано лице от целевата група. Участниците в ролевата игра имат 10 мин. Да се запознаят с ролите си и да се подготвят, преди да започнат. Останалите участници имат за задача да наблюдават внимателно ситуацията и да отбелязват всичко, което им прави положително или отрицателно впечатление. Сценарият трябва да бъде свързан с даване на съвет на фиктивните лица, представени в двата примера по-долу, по темата доброволчество/практическо обучение. Ролевата игра свършва, когато е направен изборът за съответната доброволческа дейност или стажантско място и са очертани първите стъпки в тази посока. Веднага щом свърши играта, другите участници започват дискусия и обменят мнения и наблюдения в пленарната сесия. След това фиктивният консултант обяснява и аргументира решението, до което са стигнали заедно с клиента от своя гледна точка, а инструкторът води дискусията. След изиграването на втория пример също следва дискусия. Чрез участието в тези фиктивни, но все пак базирани на реалността ситуации, и участниците и наблюдателите научават кое е важното при този вид консултиране и кои са потенциалните предизвикателства.

ПРИМЕРНИ КАЗУСИ

КАЗУС 1 Г-ЦА АНТОН

Предварителна информация за двамата участници в ролевата игра:
Г-ца Антон, 23-годишна, се е консултирала с професионалист по ориентиране, защото е била безработна по-дълго време и иска да се преориентира професионално и да се заеме с грижа за възрастни хора. Г-ца Антон не е имала опит в грижата за възрастни. Консултантът все още не я познава лично. Когато си уговарят среща по телефона, тя говори доста тихо и прави впечатление на приятелски настроена, но доста резервирана и малко несигурна.
Когато се разиграва сценарият за професионално ориентиране, могат да се използват и въпросникът за избор на доброволческа дейност / стаж, и коментарния лист " Моят доброволен ангажимент/Практическо обучение" (вижте Приложението).

Допълнителна информация за участника, който ще играе ролята на клиентката, г-ца Антон:
Описание на ситуацията: Г-ца Антон търси възможност да научи повече за новата желана от нея професия – грижа за възрастни. В дългосрочен план, тя иска да започне професионално обучение за медицинска сестра и да успее да излезе от апартамента на родителите си. Има неприятен опит с намирането на работа и няма желание да навлиза в нова работна среда, която не познава.
История: Сертификат за средно образование, няма професионална диплома, все още живее с родителите си и четирите си по-малки братя и сестри. След завършване на училище, г-ца Антон е вършила помощна дейност в областта на кетъринга, хотелиерството и складовата дейност за кратки периоди от време. Поради преживян тормоз, страда от леки психологически проблеми и трудно се интегрира в нови групи. Въпреки това, има желание да започне професионално обучение за медицинска сестра в гериатрията. Иска да работи с хора. Съзнава, обаче, затрудненията си да работи в по-големи групи.
Знания: Може да използва различни търсачки в интернет; правила е изследвания по различни теми и е информирана.
Интереси: Обича да шие и да се занимава с ръчен труд (занаяти); интересува се от историята на родния си град.

ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА УЧАСТНИКА, КОЙТО ЩЕ ИГРАЕ РОЛЯТА НА КАРИЕРНИЯ КОНСУЛТАНТ:

Участникът, който ще играе ролята на кариерния консултант, получава следната обява: Обява: доброволческа дейност и практически стажове в Хаус Саншайн в Удбъри

Организация	Хаус Саншайн ул. Саншайн вели 12, Удбъри, Ексетър, Девон EX5 1NZ
Дейности	Практически стажове, посещения в домове за възрастни хора
Категория	Социални услуги
Контакт	Г-ца Саншайн тел.: 123 имейл: 123@sounshine.co.uk
Описание	В момента търсим доброволци, които имат желание да посещават живущи в старческия дом хора, да разговарят с тях и да ги водят на разходка, да им четат, да се занимават заедно с ръчна работа и т.н. За нас е много важно да намерим добро съответствие между възрастния човек от дома и доброволеца. Освен това, понякога предлагаме стажове за набиране на професионален опит при поискване (4 седмици на трудов договор). Изисквания: готовност за гъвкавост и двусменна работа, висока издръжливост
Месторабота	Удбъри
Изисквания за доброволческата дейност	Добри комуникационни умения, гъвкавост, емпатия към възрастните хора от дома, креативност и не на последно място, чувство за хумор
Времева рамка	По договореност, възможни са индивидуални схеми, поне един следобед на седмица
Период	Веднага
Ориентиране	Контакт: Г-ца Саншайн
Инструкции и насоки	Обучителни курсове при необходимост, поне един курс годишно, инструкции и насоки по всяко време
Застрахователно покритие	да
Друго	Редовни срещи с други доброволци за обмяна на опит, пътувания и взаимни срещи

Препоръки към обучителя: предложение за решение:

За г-ца Антон може да бъде полезно да подходи към новата работна среда като медицинска сестра на възрастни хора постепенно и бавно. Специално тази област предлага много възможности за доброволческа работа, включително творчески занимания по ръчен труд с хората от дома или четене на книги, дори да е само за няколко часа. Тук г-жа Антон може да има възможност да приложи смислено своя творчески талант. Освен това, за нея може да има смисъл да започне като доброволец, защото това е малка стъпка към изграждане на самочувствие и самоуважение, дори когато работи с групи. За да свикне с работата с по-големи групи, тя би могла да започне само с едно лице като междинна стъпка, като едновременно с това търси контакт с колегите си. Това може да ѝ помогне да компенсира негативните си преживявания и да събере положителни такива при работа в екип. Веднага щом се почувства по-уверена и се запознае по-добре с дейността, като събира първи впечатления от ежедневната работа, тя би могла да започне програма за практическо обучение на пълен работен ден или да кандидатства за професионален стаж. Основите за преодоляване на предизвикателствата на периода на обучение ще бъдат поставени.

КАЗУС 2 Г-Н АБАС

Г-н Абас, 32-годишен, търси помощ в консултантски център, защото е безработен от почти 4 месеца и има нужда от помощ в професионалното ориентиране. Не притежава професионална диплома.
Когато се разиграва сценарият за професионално ориентиране, могат да се използват и въпросникът за избор на доброволческа дейност / стаж, и коментарния лист " Моят доброволен ангажимент/Практическо обучение" (вижте Приложението.

Описание на ситуацията: През последните две години, г-н Абас е работил като неквалифициран работник в склада на средно голям магазин за мебели, където не се използват технологии. Преди това е работил почасово като сервитьор. Сега няма идея как да продължи професионалното си развитие. От една страна, той има голямо желание да получи професионална квалификация в областта на складовата дейност и логистиката, за да може да кандидатства за по-добри работни места в тази област. Липсва му информация, обаче, за възможностите за обучение и квалификация пред него. От друга страна, той има интерес и към работа в областта на кетъринга, тъй като е комуникативен и обича да бъде с други хора. Не е сигурен, обаче дали е достатъчно гъвкав и издръжлив за постоянна работа в областта на услугите, например като сервитьор.

История: Г-н Абас е 32-годишен алжирец. След много затруднения в училище и завършване на различни помощни програми, той успява да придобие Сертификат за средно образование. Докато излежава наказание за лишаване от свобода, той започва да посещава часове за придобиване на Диплома за средно образование. За съжаление, не успява да завърши процеса, защото след излизане на свобода е задължен да се включи на пазара на труда. Преди две години започва временна работа в мебелния магазин, където са доволни от него, но нямат позиция за постоянна заетост. В дългосрочен план, Г-н Абас има желание да бъде назначен директно и да изпълнява по-отговорна работа.
Знания: добро владеене на немски език, отлично владеене на арабски език, основни познания в областта на складовата дейност и логистиката, разрешително за управление на мотокар, възприемчив, обича да работи с хора.

Препоръки към обучителя: предложение за решение:
За г-н Абас ще има смисъл да завърши един или два периода на обучение, за да придобие по-добра представа за гореспоменатите области на работа и ежедневните задачи, които са свързани с тях. Друг вариант би било практическо обучение в голям, съвременен склад, където може да се научи да се справя с по-сложни задачи и да разбере дали му харесва този вид дейност, или дали да продължи професионалното си образование в тази област. По време на разговорите може да се реши въпросът дали професионалното образование може да бъде дългосрочна цел. Тук трябва да се имат предвид общите изисквания, като съдържание на обучаващия курс, график, както и място на обучението и разходите.
От друга страна, г-н Абас би могъл да се запознае с изискванията за работа в областта на кетъринг услугите, например, като завърши редовно практическо обучение в тази област. Един четириседмичен курс на място би могъл да му помогне, например, да разбере дали предпочита или не да работи в тази област в бъдеще. С подходяща квалификация и след правилно ориентиране и инструкции, той може да си намери работа в областта на кетъринг услугите. За да се открие пред него дългосрочна професионална перспектива, ориентирането може да засегне опции за квалификация в тази професионална област.
Сесиите за ориентиране трябва да определят има ли нужда от помощ и ако да, какъв вид помощ точно е необходима на г-н Абас, когато търси възможности за практическо обучение (документи за кандидатстване, търсене на компания, и т.н.). Когато избира подходяща компания за практическо обучение, трябва да обърне внимание на такива въпроси като рамкови условия, времева рамка, застрахователно покритие и компенсация. В идеалния случай, практическото обучение трябва да се провежда в компания, която в този момент набира работна ръка и може дори да предложи вътрешни възможности за придобиване на професионална квалификация.

Учебни единици	РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕТО			Оценка
	Знания	Умения	Компетентности	
Увод в темата Ползите от доброволчеството (1.)	Участникът е запознат с различните ползи от доброволчеството или практическото обучение.	Той/тя може да обяснява основните предимства на доброволчеството/ практическото обучение на консултираните.	Той/тя може да предава ползите от доброволчеството/ практическото обучение на консултираните поиндивидуален създаден план.	Групов пъзел, включващ презентация и оценка
Различни форми (2.)	Участникът е запознат с разликите между доброволчество, доброволни услуги и практическо обучение.	Той/тя може да обясни общите разлики между доброволчество, доброволни услуги и практическо обучение на консултираните	Той/тя може да направи преценка коя форма на доброволен ангажимент е най-подходяща за клиента му/ѝ и да осигури мотивиращо насочване.	
Опции за търсене (3.)	Участникът е запознат с регионалните бази данни на Европейската доброволческа служба.	Той/тя може да помага на заинтересованите лица да търсят подходяща доброволна работа.	Той/тя може да обясни различните възможности за търсене на консултираните и да им даде възможност сами да си търсят ангажименти.	Групова работа за търсене на примери, включваща презентация и оценка
Подбиране – Аспекти, които трябва да бъдат разгледани при избора на доброволни ангажименти за лица в неравностойно положение (4., 4.1)	Той/тя знае, че периодът на доброволна дейност/ практическо обучение е предизвикателство и осъзнава трудностите, с които се сблъскват членовете на целевата група, когато се заемат с доброволни ангажименти. Той/тя знае различни мотивационни стратегии и ползите от доброволчеството/практическото обучение, за намаляване на бариерите.	Той/тя може да обясни защо ангажирането в доброволни дейности или практическо обучение е възнаграждаващ личен ангажимент.	Той/тя може да отговаря на въпроси, зададени от заинтересовано лице по подходящ начин и да им демонстрира индивидуалните ползи от доброволчеството/ практическото обучение.	Групова работа по тема 4, включваща презентация и оценка Ролеви игри, описани в тема 4, включващи оценка с активното участие на всички
Аспекти, които да се вземат под внимание при консултирането, за да се подготвят най-добре лицата за доброволните им ангажименти (4.2)	Той/тя знае колко важно е компетентното ориентиране, както и колко негативни за последствията от санкции.	Той/тя може да предаде важността на обучението, предоставено в компанията или в организацията и да обясни кои аспекти от рамковите условия изискват специално внимание.	Той/тя могат да помогнат на консултираните да изберат доброволна дейност, която от една страна включва подходящо ниво на обучение и чиито рамкови условия няма да доведат до санкции, от друга страна.	
Материали за намирането на подходящ доброволен ангажимент (4.3)	Той/тя познава инструментите, напр. въпросници, за проверка на това дали ангажиментът отговаря на нуждите на клиента, както и възможностите за сертифициране на доброволните ангажименти.	Той/тя може да открие силните и слабите страни на клиента по отношение на дадена доброволна дейност на базата на оценителни листи и да обсъжда критично рамковите условия на различните дейности.	Той/тя провлича вниманието на клиента към рамковите условия, предизвикателства и рискове на даден доброволен ангажимент и може да даде конкретен съвет за подходяща дейност, както и мотивация при необходимост.	

ПОДТЕМИ	МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ	МАТЕРИАЛИ	ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ
Приветстване с добре дошли и въвеждане в деня за обучение "Моят опит по темата доброволни ангажименти в контекста на ориентирането" вкл. запознаване	• Кръг от столове • Обща (пленарна) сесия	• Флипчарт	30 мин.
1. Запознаване с предимствата на доброволните ангажименти	• Лекция и дискусия	• Ръководство за обучение "Предимствата на доброволните ангажименти"	30 мин.
2. Различни форми на доброволни ангажименти.	• Групов пъзел	• Описание на различните опции за доброволни ангажименти, представено върху карти според текстовете от тема 2 Хартия, моливи/ цветни моливи/маркери/химикали, за маркиране на наблюденията	45 мин.
Представяне на резултатите	• Представяне на резултатите в обща сесия	• Флипчарт • Тиксо • Обобщаваща таблица за тема 2	30 мин.
3. Разработване на опции за търсене и намиране на доброволни дейности	• Въпроси поставени на общата група, отговори, допълвани от обучаващия, ако е необходимо • Групова работа за запознаване на участниците със събраните опции за търсене, пленарна дискусия	• Флипчарт, компютри с интернет връзка или смартфони	30 мин. 30 мин.
4.1 и 4.2 Намиране на съответстваща доброволна дейност	• Презентация, обсъждане и пленарна сесия	• Ръководство за обучение, текстове 4.1 и 4.2	30 мин.
4.3 Материали	• Кратко обяснение на материалите от страна на обучителя. Групова работа, за да се запознаят хората с материалите	• Три въпроса за обсъждане в група, копия на четирите инструмента • Индекс карти и дъска, на която да се представят резултатите	45 мин.
Ролеви игри	• две ролеви игри с предварителни определени казуси, последвани от дискусия	• Копия на казусите и въпросници: „Въпросник за избор" и „Коментарен лист" за всички участници	60 мин.
Заключение	• Пленарна дискусия		30 мин.

ВЪПРОСНИК ЗА ИЗБОР НА ДОБРОВОЛЕН АНГАЖИМЕНТ/ СТАЖ	
Име на организацията:	
Кой е контактното лице?	Име: Тел./Моб. тел./: Email:
Кой отговаря за обучението? Времева рамка?	
Описание на дейностите	
Времева рамка на доброволната дейност? **или** **Продължителност и седмична заетост на стажа:**	❑ всеки ден ❑ всяка седмица ❑ месечно ❑ зависи от проекта _____седмици по _____ часа
Известни ли са изискванията (напр. езикови/ компютърни умения, шофьорска книжка)?	❑ не ❑ да; кои:
Изисква ли се от доброволците да представят свидетелство за съдимост?	❑ да ❑ не
Получават ли доброволците компенсации за дейността си/ практическото обучение?	❑ не ❑ да: ❑ пътни разходи ❑ материали ❑ компенсация ❑ други:
Доброволната дейност ограничена ли е във времето?	
Как и колко често доброволците предоставят обратна връзка за дейността си? **Има ли редовно разговори, срещи на екипа?**	
Какви форми на признаване съществуват?	
Получават ли доброволците информация за възможностите за обучение?	❑ не ❑ да; как
Допълнителни договорености:	

ВЪПРОСИ ЗА РАЗМИСЪЛ: МОЯТ ДОБРОВОЛЕН АНГАЖИМЕНТ/ПРАКТИЧЕСКО ОБУЧЕНИЕ	
Контактни ДАННИ:	Име: тел./моб. тел.: Имейл: Възраст:
Професионално обучение и предварителен опит:	
Каква е моята мотивация да извършвам този вид доброволна работа/практическо обучение?	
Каква добавена стойност давам на организацията и какви ползи очаквам от моят доброволен ангажимент/практическо обучение?	
Какви са моите възможности; колко време мога да отделя; за какъв период от време?	
Каква е очакваната времева рамка на доброволния ми ангажимент/практическо обучение? **(наблюдение, свързано с практическото обучение: броят работни часове трябва да е минимум 20 часа седмично)**	❑ всеки ден ❑ веднъж в седмицата ❑ веднъж в месеца Брой часове:
Какво мога да предложа на организацията? Какви компетенции/способности/силни страни искам да предложа?	
Готов ли съм да предоставя свидетелство за съдимост?	❑ да ❑ не
Готов ли съм да размишлявам върху действията си по време на доброволната дейност/практическото обучение и, ако е необходимо, да науча нещо ново?	
Имам ли време и капацитет да участвам в продължаващо обучение?	❑ да ❑ не
Мога ли лесно да стигна до мястото, където се извършва дейността?	❑ да ❑ не
Нуждая ли се от възстановяване на пътните разходи?	❑ да ❑ не
Познавам ли моето лично контактно лице в организацията? Какво очаквам от него/нея?	

ИЗПОЛЗВАНИ ИЗТОЧНИЦИ

1. Ehrhardt J, *Ehrenamt: Formen, Dauer und kulturelle Grundlagen des Engagements* (Frankfurt 2011)
2. Gesthuizen, M und Scheepers, P, "Educational Differences in Volunteering in Cross-National Perspective: Individual and Contextual Explanations." In: *Nonprofit and Voluntary Sector Quaterly* 41(1), (2012)
3. Martens D, "Selbsthilfe. Von wegen arbeitslos." In: *Der Tagesspiegel* (2/2/2012)
4. J. Simonson et al. (eds.), *Freiwilliges Engagement in Deutschland, Empirische Studien zum bürgerschaftlichen Engagement* (2014)
5. Schugurensky, D, Slade, B. and Luo, Y, "'Can volunteer work help me get a job in my field?': On learning, immigration and labour markets." (Ontario Institute for Studies in Education / University of Toronto 2005)
6. Schulz R, "Freiwilliges Engagement Arbeitsloser – Chancen und Herausforderungen" In: *Aus Politik und Zeitgeschichte* 48 (Frankfurt 2010)

ПРЕГЛЕД НА СИСТЕМАТА ЗА ПРОДЪЛЖАВАЩО ОБУЧЕНИЕ В ГЕРМАНИЯ

ПРЕГЛЕД НА НАЦИОНАЛНАТА СИСТЕМА ЗА ПРОДЪЛЖАВАЩО ОБУЧЕНИЕ

Продължаващото образование в Германия е три вида: общо и политическо, професионално обучение и продължаващо обучение в университетите. Общата образователна програма включва курсове, които не са пряко свързани с професия, като езикови курсове, медийна компетентност или работа в екип. Често се говори и за „ключови компетенции". Ключовите компетенции са особено важни за професията и за пазара на труда. Продължаващото професионално обучение (ППО) включва курсове за професионална подготовка, професионално преквалификация, „Meisterkurse" - майсторски курсове, езиково обучение и възможност за наваксване на квалификациите при отпадане от училище. Освен това има много форми на извънучилищно образование [1]. Общата цел на продължаващото образование може да бъде насочена към общо образование и личностно развитие с акцент върху професионалната подготовка. Може да има и припокриване, например посещение на езикови курсове, медийна компетентност или обучение по програмиране, като комуникационни умения.

ОБЩЕСТВЕНИ И ЧАСТНИ ДОСТАВЧИЦИ НА ПРОДЪЛЖАВАЩО ОБРАЗОВАНИЕ В ГЕРМАНИЯ

Примери за обществени доставчици: технически училища, висши технически колежи, камари, профсъюзи, професионални асоциации, центрове за обучение на възрастни. Предложенията са широко разпространени, например: „Търговските и техническите училища предлагат курсове по агрономство, дизайн, инженеринг, бизнес и социални въпроси с над 160 теми. Подобно на занаятчийските училища, те завършват с окончателен държавен изпит по закона на федералната провинция."[2].

Преглед на системата за продължаващо обучение в Германия

Търговските оператори съставляват една трета; най-голямата от групата доставчици на продължаващо професионално образование е частна, 15% са организации с нестопанска цел. „Обществените центрове за образование на възрастни представляват 14%. Търговските и промишлените предприятия, както и институциите, управлявани от други големи обществени групи (църкви, партии, профсъюзи, сдружения, клубове и фондации), представляват по 12% [3].

Нещо повече, частните доставчици приемат правителствени указания, например от Агенцията по заетостта (*Arbeitsagentur*), Център по заетостта (Job Centre) или в контекста на програми за финансиране от Европейския социален фонд.

ПРАВНИ ИЗИСКВАНИЯ

В Германия държавното и законовото регулиране по отношение на продължаващото образование е слабо. „Областите на ППО в Германия се характеризират с: плурализъм на доставчиците, до голяма степен пазарен характер и сравнително ниска степен на регулиране от страна на държавата." [4]. Националното стандартизирано професионално обучение и преквалификация обаче се основава на законови разпоредби, които определят съдържанието, изискванията за провеждане и за изпити, условията за издаване на разрешение и определянето на квалификацията. По правило частните доставчици трябва да се акредитират, ако решат да приемат правителствени инструкции [5].

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА КУРСОВЕ, БАЗИ ДАННИ И ДРУГИ ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОДЪЛЖАВАЩО ОБУЧЕНИЕ

В Германия могат да бъдат намерени огромен брой бази данни и уебсайтове за търсене на предложения за продължаващо образование. По-долу са посочени някои от тях като пример:

1) Интернет базирани бази данни и информация:

- Интернет страница на националната агенция по заетостта - голям брой информация за продължаващо образование, панаири и конгреси за кариерно ориентиране и оферти за курсове (в национален мащаб, функция за търсене на местни оферти) www.arbeitsagentur.de
  - уеб портал за професионално (продължаващо) образование (Kursnet) www.kursnet.arbeitsagentur.de
  - навигатор за кариерно развитие (BEN - Berufsentwicklungsnavigator) https://ben.arbeitsagentur.de/
- Уебсайтове на Федералното министерство на образованието и научните изследвания BMBF (https://www.bmbf.de/) и на Федералното министерство на икономиката BMWi (http://www.bmwi.de/), и двата сайта достъпни и на английски език (частично)
- Уебсайт на BMBF за професионални обучение и продължаващо образование, включително информация за дуалната система, по-голямата част от информацията достъпна и на английски език:

Http://www.praktisch-unschlagbar.de (напр. професионално обучение - практически ненадминато)

- Интернет страница на Европейския социален фонд в Германия - информация за финансиране, приоритети за финансиране и рамковите условия във всички федерални провинции http://www.esf.de/portal/DE/Foerderperiode-2014-2020/Foerderschwerpunkte/inhalt.html
- Уеб портал на федералните провинции по отношение на (професионалното) продължаващо обучение http://www.bildungsserver.de/Weiterbildung-in-den-Laendern-1201.html

Пример за Баден-Вюртемберг: www.fortbildung-bw.de - регионална база данни и предложения за курсове

Ръководство за продължаващо обучение на Федералната мрежа: www.lnwbb.de - предлага информация за местно, индивидуално ориентиране (безплатно)

- Уебсайтове на синдикатите и камарите

2) Други източници на информация:

- От 2015 г. съществува - инициатива на BMBF - безплатен телефонен сервиз за кариерно ориентиране, както и консултации за разнообразните (федерални) оферти за подкрепа като стипендии за обучение или кредити за обучение и др. по телефона Вижте https://www.bmbf.de/de/servicetelefon-zur-weiterbildung-1369.html [6]

3) Индивидуални съвети и ориентиране за предлаганите курсове

- В бюрата по труда и центровете за работа, в центровете за информация за работа (BIZ - Berufsinformationszentrum), числящи се към агенциите по заетостта (безплатно)
- Пример Баден-Вюртемберг: Ръководство за продължаващо обучение на федералната мрежа (безплатно)
- Коучинг и консултиране от (личен) кариерен инструктор / специалист по професионално ориентиране (срещу заплащане)

ФИНАНСОВА ПОДКРЕПА НА ПРОДЪЛЖАВАЩОТО ОБРАЗОВАНИЕ В ГЕРМАНИЯ

Съществуват множество различни възможности за финансова подкрепа за продължаващо образование. Тези възможности могат да бъдат предоставени от федералното правителство и федералните провинции.

Като общо правило, агенцията по заетостта е първият избор за финансова подкрепа. Това се отнася за безработни, заети, заплашени от уволнение, но също така и за стартиращи с ниски доходи, рано напуснали училище и отпаднали от колеж. Когато търсят предложения за професионално обучение и финансова подкрепа, те трябва да се свържат с компетентната местна агенция по заетостта за първоначално (индивидуално) консултиране. Повечето помощи за безработни лица са безплатни. Агенциите плащат напр. за необходима преквалификация и подкрепят продължаващото образование с ваучери за образование (например информационни и комуникационни технологии).

Германският федерален закон за подпомагане на обучението (BaföG - Bundesausbildungsförderungsgesetz) предлага финансова подкрепа за ученици от средните училища и колежи / университети.

ПРИМЕРИ ЗА ФЕДЕРАЛНА И ЕВРОПЕЙСКА ФИНАНСОВА ПОДКРЕПА ЗА РАБОТЕЩИ В ГЕРМАНИЯ:

- Закон за помощ за продължаващо обучение на напреднали (MeisterBaföG) - за служители, лица, които се връщат на пазара на труда, самостоятелно заети лица и безработни (ако е приложимо); изисква се завършено (признато) професионално обучение.

Законът установява личното право да се повишава професионалното продължаващо обучение, напр. майсторски курсове или подобни. „Meister-BAföG" подкрепя повишаването на професионалната квалификация. Служителите получават субсидия (например 30% от разходите, в зависимост от дохода), а останалата част се предоставя като заем [7].

- Безвъзмездна помощ за образование (Bildungsprämie) на BMBF за хора, желаещи да продължат образованието си, но нямащи финансови средства

Максимална безвъзмездна помощ от 500 евро, не повече от 50% от разходите за курса [8]

- Финансиране от ЕСФ за продължаващо обучение като безвъзмездна помощ (до 100% от разходите), за условията за допустимост, виж напр. уебсайт на ЕСФ или база данни за финансиране на BMWi: http://www.foerderdatenbank.de/Foerder-DB/Navigation/foerderrecherche.html

СИСТЕМА ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ В ГЕРМАНИЯ

Има 330 официално признати професии за обучение (Ausbildungsberufe) с необходимия регламент за обучение. Съответните правила за обучение определят основните компоненти на обучителния процес и осигуряват национално уеднаквено ниво на занаятчийско обучение. „Германският термин" Ausbildungsberuf „ (професионално обучение) описва ключов елемент от системата за обучение и образование, която включва стандарт за професионално образование и обучение, професионални характеристики, план за обучение от две или три години и квалификационна рамка." [9]. Повече от 80% от всички занаятчии учат и работят в малки и средни предприятия. [10]

ДУАЛНАТА СИСТЕМА КАТО УСПЕШНА ПРАКТИКА

Системата за дуално обучение в Германия съчетава теорията и практиката. Обучението се осъществява в компания и професионално училище, например обучението в компанията е от три до четири дни седмично, а в професионалното училище - един или два дни в седмицата. По някои професии училището провежда модулно обучение. Обучаемите придобиват практически знания, които могат да приложат на практика и да задълбочат в обучаващата ги компания. Професионалното училище е полезно и необходимо допълнение. „Систематичното преподаване в професионалното училище е необходимо допълнение към обучението в компанията, което е ориентирано към процеса и което повече се основава на специфични вътрешни изисквания" [11]. Освен това, стажантите се запознават с нови технически умения, процедури, машини и т.н. в професионалната практика. Основната характеристика на немската система за професионално образование и обучение е тясното партньорство между работодателите, синдикатите и правителството. Отговорното действие на всички участници, отвъд и над частните интереси на всяка група, е предпоставка за ефективността на дуалната система. Освен това съществуват различни видове професионални училища с редовна форма на обучение (Berufsfachschulen) и професионални колежи. Федералните провинции са отговорни за изпълнението [12].

Има много възможности за професионално образование във висшето образование, което може да се различава във федералните провинции. Можете да учите в публични и частни университети, университети по приложни науки и колежи. „Секторът на висшето образование обхваща различни типове висши учебни заведения, и в ограничена степен, в някои провинции има професионални академии или университети (Berufsakademien, Duale Hochschulen), които предлагат курсове за професионална квалификация за завършилите гимназиално образование с квалификация, която им дава право да посещават университет по приложна наука (Fachhochschule) „[13]. Изискването за прием е диплома (Abitur) от немско средно училище, отговаряща на условията за прием в университет или матура, или професионална диплома (Fachabitur), напр. за университети по приложни науки.

Преглед на системата за продължаващо обучение в Германия

ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО ОБУЧЕНИЕ В ГЕРМАНИЯ

Обучение за професионално образование (главно вътрешнофирмено): в повечето случаи три години

Професионално училище с редовна форма на обучение: от една до три години

Горните класове на техническо училище: една, предимно две години

Университетско професионално образование: три или до пет години

РАЗХОДИ ЗА ОБУЧЕНИЕ

Обучението в професионалните училища обикновено е безплатно. „Финансирането на **професионалните училища** - и по-специално на държавните професионални училища – е главно от държавния бюджет" [14]. Стажантите получават месечна помощ от обучаващата ги компания (в зависимост от професията за обучение до около 1000 евро на месец), която се увеличава всяка година.

Младите хора в неравностойно социално положение, обучителни затруднения или специални образователни потребности, както и младите хора с мигрантски произход, които не владеят немски, имат различни възможности за безплатна подготовка за професионално обучение. (Berufsausbildungsvorbereitung). Това ще помогне тези юноши да намерят подходящо професионално обучение и да влязат в света на труда.

Изисквания на пазара на труда

Професионалното обучение трябва да отговаря на изискванията на промишлеността. Ако има нужда от промени, напр. в изискванията за квалификация, германското федерално правителство, федералните провинции, индустрията и синдикатите се договарят за основните принципи за адаптиране. В качеството си на самоуправляващи се органи на промишлеността, на камарите са възложени обществени задачи в дуалното обучение (напр. компетентни органи). Те включват функции за консултиране и мониторинг по отношение на индивидуалните договори за обучение. Обучителните съветници на камарите проверяват пригодността на фирмите и инструкторите да предоставят обучение и да консултират фирми и обучаващи се [15].

СИЛНИ СТРАНИ

- Обществените професионални училища с редовна форма на обучение и обучението в университетите са безплатни, стажантите в предприятията получават надбавки
- Финансова подкрепа (BaföG) за млади хора от семейства с ниски доходи, които посещават средното училище
- Няколко правителствени програми за повишаване на професионалното обучение (напр. Програма „Perspektive Berufsabschluss" - перспективна професионална квалификация) и за предотвратяване на ранното отпадане от училище) [16]
- Предварително професионално обучение за млади хора напр. с обучителни затруднения или лоши езикови умения / мигрантски произход

(Berufsausbildungsvorbereitung)
- Практическата приложимост на дуалната система на обучение налага тясна връзка между системата за обучение и пазара на труда и улеснява навлизането в света на труда
- При специални условия е възможна професионална квалификация (степен) и без редовно обучение – с външен изпит от камарите
- През 2014 г. BMBF стартира инициатива за валидиране на неформални и неофициални придобити професионални компетенции, които би трябвало да бъдат по-добре удостоверени и сертифицирани [17]

СЛАБИ СТРАНИ
- Възможностите за всички млади хора по отношение на професионалната квалификация и кариера все още не са еднакви - в почти никоя друга индустриална нация социално-икономическата среда не е толкова решаваща за успеха в училище и по отношение на възможностите за (професионално) образование, колкото в Германия [18]

УСЛУГИ ПО ОРИЕНТИРАНЕ И КОУЧИНГ

ДОСТАВЧИЦИ В ГЕРМАНИЯ
Агенцията по заетостта в Германия е законово задължена да предлага (свободно) кариерно ориентиране (§ 29 SGB III - Кодекс за социално осигуряване). Има агенции във всички големи градове (повече от 150 агенции по заетостта с 600 клона), които отговарят за хората, получаващи обезщетения за безработица и търсещи нова работа. Освен това съществуват т.нар. центрове за работа, които осигуряват основен доход и също предлагат ориентиране и коучинг за търсещите работа, отчасти чрез координация на услугите. В агенциите за наемане на работа и центровете за работа работят много специалисти по ориентиране за (първоначално) индивидуално ориентиране на място.
Няма национална унифицирана програма за коучинг и ориентиране, офертите могат да се различават в различните федерални провинции, както и в регионите на дадена провинция. Също така безработните могат да се възползват от програми на Европейския социален фонд (ЕСФ) в Германия, които подкрепят различни предложения за коучинг и ориентиране, често на регионално равнище. Агенциите по заетостта във всички провинции предлагат (краткосрочно) безплатно ориентиране за завършилите училище, за завършилите гимназия, безработни лица и заети лица, застрашени от уволнение, за лица, които се връщат на работа и др. Ако е необходимо, специалистите по ориентиране от обществените институции насочват нуждаещите се към частни доставчици на ориентиране, с които има сключени договори, за да се осигури по-дълъг период от време за оказване на помощ при коучинг/консултиране (до шест месеца или повече).
Темите на ориентирането / консултирането могат да бъдат, наред с другите, кариерно ориентиране и ориентиране за (повторно) навлизане на пазара на труда след прекъсване, умения и компетентности, обучение за кандидатстване и коучинг за интервюта за работа. Освен това много частни организации с идеална цел и много частни инструктори, специалисти по ориентиране и др. предлагат кариерно ориентиране (изисква се такса).

ЗАКОНОВИ ИЗИСКВАНИЯ ЗА КОУЧИНГ И ОРИЕНТИРАНЕ
Съветник, консултант по ориентиране или инструктор не е защитено наименование в Германия и официално не съществуват определени със закон минимален стандарт или последователни изисквания за достъп до това професионално направление [19]. Независимо от професията си, образованието или обучението, всеки може да го/я нарече или сам да се нарече инструктор, съветник или консултант по кариерно ориентиране и има повече от 300 обучения от различни доставчици в Германия. Асоциациите в сферата на кариерното ориентиране, като DVB (Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung eV - Германска асоциация за образование и професионално ориентиране) или Международната федерация на инструкторите ICF в Германия са определили стандарти за качество и се стремят да утвърдят етични указания и основни компетенции за коучинг [20], но те не са правно обвързващи.
Специалистите по ориентиране на частни доставчици в обществената мисия трябва да отговарят на изискванията на обществения орган, напр. Агенцията по заетостта. Тези изисквания могат да бъдат напр. висше образование по педагогическа или социална работа и подходящ трудов опит в сферата на обучението и ориентирането.

ФИНАНСОВА ПОДКРЕПА
Ако е необходимо, агенцията по заетостта или центърът по заетостта поемат разходите за консултиране на търсещите работа. Също така има финансова подкрепа от ЕСФ и неговите национални и регионални програми за подпомагане.

СИЛНИ СТРАНИ
- Безплатни услуги за ориентиране и коучинг за безработни, осигурени от Агенцията по заетостта и центърът по заетостта, и определени институции
- Много специалисти по ориентиране предлагат кариерно ориентиране, различни подходи за коучинг, от които може да се избира.

СЛАБИ СТРАНИ
- Недостатъчен държавен контрол по отношение на професионалното обучение и квалификация на съветниците / специалистите по ориентиране
- Неоднороден, объркващ пазар за квалификация и дипломиране

1 cf. https://www.bmbf.de/de/weiterbildung-71.html
2 Hensen, Kristina Alice, Hippach-Schneider, Ute: CEDEFOP ReferNet Germany VET in Europe Country report, 2012, p. 20, hereinafter Cedefop
3 cf. ibid. p. 21
4 ibid. p. 19
5 cf. ibid. p. 21
6 also see https://www.bmbf.de/de/haben-sie-fragen-zu-bildung-oder-weiterbildung-dann-rufen-sie-uns-einfach-an-264.html
7 cf. http://www.meister-bafoeg.info/de/36.php
8 cf. https://www.bmbf.de/de/bundesprogramm-bildungspraemie-880.html
9 Cedefop, p. 26
10 http://www.frankfurt-main.ihk.de/berufsbildung/marktplatz/projekte/schule/berufsvorbereitung/duale_system/
11 Cedefop, p. 12
12 cf. ibid. p.12
13 ibid. p. 18
14 Cedefop, p. 32
15 cf. ibid. p. 12
16 cf. https://www.bmbf.de/de/berufliche-bildung-69.html
17 cf. Berufsbildungsbericht des Bundesministeriums für Bildung und Forschung 2015, p. 6
18 cf. https://www.bmbf.de/de/internationale-vergleichsstudien-1229.html
19 cf. http://www.dvb-fachverband.de/102.html
20 cf. http://www.coachfederation.de/

БЪЛГАРИЯ – ДОКЛАД ЗА СТРАНАТА

РЕЗЮМЕ

Резюмето на доклада за България включва кратка информация за националната образователна система, институциите и законодателната рамка в системата на продължаващото и професионалното образование, системата на кариерното ориентиране, която може да бъде полезна за специалистите по кариерно ориентиране и консултанти, предоставящи услуги на лица в неравностойно положение на пазара на труда.

В България е възприета **Национална квалификационна рамка на Република България (НКР)** [1], въведени ECTS за висшето образование и ECVET за професионалното образование и обучение, включително за продължаващото и неформалното обучение предстои да бъдат приети. НКР обхваща цялата образователна система и всички нейни квалификации. Тя обхваща девет нива, включително нулево (подготвително). Нивата от първо до четвърто съответстват на етапите за обучение и квалификация в системата на училищното образование – общо и професионално. Пето ниво съответства на обучение в професионален колеж след средно образование за придобиване на четвърта степен на професионална квалификация. Нивата от шесто до осмо включват квалификации, придобити в системата на висшето образование – образователно-квалификационни степени „Професионален бакалавър", „Бакалавър" и „Магистър" и образователна и научна степен „Доктор".

ЗАКОНОВИ ИЗИСКВАНИЯ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕ, ОБУЧЕНИЕ И КАРИЕРНО ОРИЕНТИРАНЕ

Конституция на Република България [2], която регламентира правото на образование и задълженията на държавата да насърчава образованието.

Кодекс на труда [3] – урежда трудовите отношения между работник и работодател и други отношения, пряко свързани с тях.

Закон за предучилищното и училищното образование [4] поставя законодателната основа на образователната реформа. В закона са регламентирани различни разпоредби, които ще влязат в сила през следващите няколко години: възможности за предоставяне на субсидии от държавния бюджет на частните училища, създаването на нов държавен орган за контрол на качеството в системата на образованието, промяна на продължителността на обучението за придобиване на образователна степен, и др.

Закон за професионалното образование и обучение [5] – урежда обществените отношения, свързани със: осигуряване на правото на професионално образование и обучение (ПОО) на гражданите; задоволяване на потребностите от квалифицирана и конкурентоспособна работна сила; осигуряване на условия за функциониране и развитие на системата за ПОО.

Закон за висшето образование [6] урежда създаването, функциите, управлението и финансирането на висшето образование и прилагането на системата за натрупване и трансфер на кредити (ECTS) за оценка на придобитите знания и умения.

Закон за насърчаване на заетостта [7] – урежда обществените отношения, свързани с увеличаването на заетостта и пригодността за заетост чрез програми и мерки за професионално обучение на възрастни и учене през целия живот, както и насърчаване на професионалното информиране и консултиране, мотивационно обучение и обучение за придобиване на професионална квалификация на заети и безработни лица. Законът предоставя възможности за прилагане на активни мерки за подпомагане на достъпа до заетост на „Групи в неравностойно положение на пазара на труда", които включват групи безработни лица с по-ниска конкурентоспособност на пазара на труда: безработни младежи; безработни младежи с трайни увреждания; безработни младежи от социални заведения, завършили образованието си; продължително безработни лица; безработни лица с трайни увреждания; безработни лица - самотни родители (осиновители) и/или майки (осиновителки) с деца до 5-годишна възраст; безработни лица, изтърпели наказание лишаване от свобода; безработни над 50-годишна възраст; безработни лица с основно или по-ниско образование и без професионална квалификация; други групи безработни лица.

Закон за занаятите [8] – урежда отношенията, свързани с практикуването на занаяти, занаятчийски организации и съответно обучение.

Закон за юридическите лица с нестопанска цел [9] Според българското законодателство голяма група от юридически лица с нестопанска цел, като неправителствени организации, също може да предоставя професионално обучение на възрастни.

Други стратегически документи:

Национална стратегия за учене през целия живот за периода 2014-2020 г. [10].

Стратегия за развитие на висшето образование в Република България за периода 2014 – 2020 г. [11].

Стратегия за развитие на професионалното образование и обучение в Р. България за периода 2015-2020г. [12].

Пътна карта на кариерното ориентиране в България 2009 – 2013 г. [13].

Национален план за действие по заетостта [14].

ИНСТИТУЦИОНАЛНА РАМКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА НАЦИОНАЛНАТА СИСТЕМА ЗА ОБРАЗОВАНИЕ, ПРОДЪЛЖАВАЩО ОБУЧЕНИЕ, ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ И КАРИЕРНО ОРИЕНТИРАНЕ

Институции на национално ниво:

Министерският съвет определя държавната политика в областта на образованието, включително ПОО, заетостта и пазара на труда.

Министерството на образованието и науката ръководи, координира и провежда държавната политика в областта на ПОО; регулира и методически ръководи продължаващото професионално обучение.

Министерството на труда и социалната политика разработва, координира и провежда държавната политика за насърчаване на заетостта и обучението за придобиване на професионална квалификация на безработни и заети лица. То е отговорно за изготвянето на годишния Национален план за действие по заетостта за определяне на потребностите от професионално обучение чрез анализ на тенденциите на пазара на труда, както и организирането на професионални консултации за възрастни. То организира разработването и поддържането на Националната класификация на професиите и длъжностите в България.

Центърът за развитие на човешките ресурси [15] организира, съветва, координира и осъществява проекти и изследвания в областта на образованието, ПОО, пазара на труда и човешките ресурси в България.

Агенцията по заетостта към Министерството на труда и социалната политика провежда държавната политика по насърчаване на заетостта, защита на пазара на труда, професионално информиране и консултиране, професионално и мотивационно обучение на безработни и заети лица, както и посреднически услуги в сферата на заетостта.

Националната агенция за професионално образование и обучение (НАПОО) [16] допринася за развитието и осигуряването на качество в ПОО, както и за създаването и функционирането на интегрирана система за повишаване на пригодността за заетост на различни целеви групи на всички етапи от живота им – студенти, младежи, възрастни (безработни и заети).

Министерството на културата провежда държавната политика в училищата по изкуствата; участва в разработването, съгласуването и актуализирането на Държавните образователни изисквания за придобиване на професионална квалификация; участва в разработването, съгласуването и актуализирането на Списъка на професиите за ПОО.

Министерството на здравеопазването участва в съгласуването на Списъка на професиите за ПОО; определя хроничните заболявания, физически и сензорни увреждания, както и професиите и специалностите, противопоказни за ПОО.

Отрасловите министерства участват в: разработването, съгласуването и актуализирането на държавните образователни изисквания за придобиване на професионална квалификация; развитието, съгласуването и актуализирането на Списъка на професиите за ПОО; координирането на плана за държавния прием в училищата, финансирани чрез разпределяне на техните бюджетни средства за професионално образование и обучение и контролират тяхното използване; дейностите на управителния съвет и експертните комисии в НАПОО.

Представителните организации на работодателите и организациите на работниците и служителите на национално равнище са ангажирани с: разработването, съгласуването и актуализирането на държавните образователни изисквания за придобиване на професионална квалификация; развитието, съгласуването и актуализирането на Списъка на професиите за ПОО; дейностите на Управителния съвет и експертните комисии в НАПОО; организирането и провеждането на изпити за придобиване на професионална квалификация.

Институции на регионално ниво:

Регионалните служби по заетостта координират изпълнението на държавната политика за придобиване на професионална квалификация; предлагат мерки и проекти за обучение; координират и подпомагат дейността на местните дирекции „Бюро по труда", включително услуги за професионално ориентиране и консултиране в региона.

Р**егионалните инспекторати по образованието** провеждат държавната политика в областта на ПОО чрез разработване на проекти, програми и стратегии за развитие, функциониране и подобряване на ПОО в региона.

Областната администрация участва в провеждането на държавната политика за заетост и професионално обучение в региона.

Институции на местно ниво:

Общините провеждат държавната политика в областта на ПОО на тяхна територия. Те участват във финансирането на ПОО със средства от общинския бюджет, главно за дейности, свързани с определянето на необходимия персонал и подобряване на оборудването на училищата.

Дирекциите „Бюро по труда" извършват посредничество за намиране на работа; предоставят професионална информация, съвети и насоки за включване в най-подходящата програма/мярка за заетост и обучение; организират про-

фесионално и мотивационно обучение на заети и безработни лица.

Доставчици на продължаващо и професионално образование и обучение:
Продължаващо професионално обучение в страната се провежда от институции, действащи в системата на формалното образование и обучение, и от институции, които извършват неформално обучение. Обучение за придобиване на професионална квалификация могат да провеждат министерства, общини, университети, болници (университетски и многопрофилни), организации на работодатели и отделни работодатели, организации на работници и служители, браншови организации, синдикати, организации на гражданското общество, центрове за професионално обучение, лицензирани към НАПОО.

ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОДЪЛЖАВАЩО ОБРАЗОВАНИЕ И ПРОФЕСИОНАЛНО ОБУЧЕНИЕ:
Водеща институция в национална информационна структура е **Националният център за информация и документация** [17]. Центърът поддържа информационни масиви, като изгражда и развива специализирани бази данни в областта на образованието, науката, технологиите и иновациите.
Публичният регистър на Министерството на образованието [18] включва списъци на всички държавни, общински и частни професионални училища, както и на частни професионални колежи в средното образование.
НАПОО, Агенцията по заетостта, Висшите учебни заведения предоставят информация за възможностите за обучение и преквалификация

ИЗТОЧНИЦИ ЗА ФИНАНСИРАНЕ:
Предучилищното и училищното образование в България е безплатно и се финансира от държавата. Висшето образование се финансира чрез държавни субсидия и събиране на такси за обучение в държавните висши училища. Финансирането на услугите по кариерно консултиране в системата на образованието и заетостта се осигуряват от държавния бюджет. Агенцията по заетостта финансира професионалното обучение и мотивационно обучение на безработни лица, както и осигурява стипендии за безработни лица, включени в професионалното обучение.
Частните образователни институции не се финансират от държавата. Образованието и обучението могат да бъдат финансирани от работодателя и да се самофинансират от обучаемите.
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси" (ОПРЧР) [19] има няколко основни приоритета, включително образование и обучение. На всички групи и възрастови нива се предлагат възможности за учене през целия живот, като се финансират специфични проекти, насочени към повишаване на достъпа до заетост, активното включване и социалната интеграция на целеви групи лица в неравностойно положение на пазара на труда – неактивни лица, лица от маргинализирани общности, лица с ниско образование и квалификация и др.
Оперативната програма „Наука и образование за интелигентен растеж" [19] описва приоритетите и целите за инвестиране за подобряване на научните изследвания и иновациите, общото и висшето образование и професионалното обучение в България. Инвестициите в образованието целят подобряване на ключови компетентности на учениците и децата, включително чрез иновативни методи на преподаване.

ИЗИСКВАНИЯ НА ПАЗАРА НА ТРУДА
Институциите, отговорни за формиране и изпълнение на политиката в областта на ПОО, отговарят и за осигуряване на връзката между ПОО и тенденциите в развитието на пазара на труда. Като цяло се търси по-тясно обвързване на ПОО с икономическите приоритети на общините и регионите. Все още обаче в част от училищата се запазва обучението по традиционни за училищата професии, въпреки затихването или закриването на определени производства. Разминаването между придобитата квалификация и възможността за реализация водят до отлив от ПОО на немалка част от младите хора, както и до липсата на подходяща работна ръка. Именно затова работодатели, търсещи работа и заети лица се насочват към продължаващото професионално обучение, което на практика довършва подготовката на специалистите, адаптира я към нуждите на пазара на труда и дава възможност за придобиване на практически знания и умения в реална работна среда.

ПРОФЕСИОНАЛНО И КАРИЕРНО ОРИЕНТИРАНЕ И КОНСУЛТИРАНЕ

Към настоящия момент основните доставчици на услуги по кариерно ориентиране и консултиране са от публичния сектор. В училищното образование отговорността за професионално ориентиране и кариерно консултиране носят кариерните консултанти към Регионалните кариерни центрове към Министерството на образованието и науката. В сферата на висшето образование консултирането се извършва от кариерните консултанти към кариерните центрове във висшите училища. В системата на заетостта тази роля се поема от трудови медиатори и психолози към Дирекции „Бюро по труда", както и от кариерните консултанти от Регионалните Кариерни центрове към Агенция по заетостта.

В частния сектор услуги по професионално ориентиране и консултиране се предлагат от Центровете за информация и професионално ориентиране**,** лицензирани от НАПОО; фирми предоставящи посредническа дейност по наемане на работа; организации, предоставящи консултантски и обучителни услуги. Кариерното консултиране и ориентирането в частния сектор все още не е достатъчно развито и популярно и доставчиците на подобни услуги имат слабо влияние върху ситуацията на пазара на труда в България.

Специалистите, които са ангажирани в сферата на кариерното консултиране и развитие, са главно лица с висше образование – хуманитарен профил (психология, педагогика, социология, социални дейности), но също така и специалисти от други професионални направления – икономика, управление на човешките ресурси, мениджмънт, организация на труда и т.н, тъй като няма определени законови изисквания за заемане на длъжността.

Възможностите за специализирано продължаващо обучение за кариерни консултанти в българските висши учебни заведения и институции за продължаващо обучение засега са ограничени. Това се дължи най-вече на факта, че кариерното консултиране до момента се разглежда като част от педагогиката, а не като самостоятелна тематична област и професионалното ориентиране се предлага на ученици и студенти като част от общата учебна програма. Въпреки всичко, към настоящия момент съществуват различни варианти за допълнителна квалификация и обучение.

През 2006 г. в България за първи път е представена международната Програма за *сертифициране* на кариерни *консултанти* (Global Career Development Facilitator – GCDF), която се прилага в повече от 40 държави в цял свят. GCDF предлага стандартизация и сертифициране на специалистите по кариерно консултиране, съобразена с конкретните характеристики на различните държави. В България програмата се управлява от Фондация на бизнеса за образованието (Business Foundation for Education), представител на Националния борд на сертифицираните консултанти в България [20].

След включването на длъжността „Кариерен консултант" в Националната класификация на професиите и длъжностите [21] в някои Български университети се разработват различни магистърски програми и програми за следдипломна квалификация в направлението Кариерно ориентиране. Специализирани програми за обучение на кариерни консултанти, които се предлагат в момента в университетите са:

"Кариерно консултиране и развитие" – магистърска програма в Русенски университет „Ангел Кънчев" [22];

„Кариерно образование в институции и мрежи за неформално образование"– магистърска програма, задочно обучение в Софийски университет „Св. Климент Охридски" [23];

„Мениджмънт на човешките ресурси" – квалификационна програма във Великотърновски университет „Св.Св. Кирил и Методий" [24].

В повечето университети съществуват Центрове за кариерно развитие. Услугите, които те предоставят, включват: кариерно консултиране, организиране на семинари по кариерно развитие, организиране на информационни дни за стажантски програми, организиране на стажантски програми и изграждане на практически умения и опит сред младите хора. Центровете осигуряват и взаимодействие между университетите и бизнеса.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ КОМЕНТАРИ

В Закона за професионалното образование и обучение са направени важни промени, които регламентират валидирането на знания, умения и компетентности, придобити чрез неформално и самостоятелно учене; осигуряването на качество на ПОО; натрупването и трансфер на кредити в професионалното образование и обучение; дуалното обучение.

ДОБРИ ПРАКТИКИ

По **проект „Система за кариерно ориентиране в училищното образование**" са създадени Регионални центрове за кариерно ориентиране към Регионалните инспекторати по образование, наети са квалифицирани кариерни консултанти, които предоставят услуги по кариерно ориентиране на ученици и родители и е създаден Национален портал за кариерно ориентиране на учениците [25].

В рамките на изпълняваната от Агенция по заетостта **схема „Услуги за развитие на гъвкав пазар на труда"** са създадени Регионални кариерни центрове в някои от големите градове, където се предоставят услуги по професионално информиране и ориентиране на възрастни, както и разработване на планове за кариерно развитие.

По **проект Еврогайдънс България** [26], управляван от Центъра за развитие на човешки ресурси, са обучени кариерни консултанти и се провеждат различни информационни кампании. Еврогайдънс България е част от европейска мрежа от центрове в 33 страни, която подпомага развитието на качествени услуги за кариерно ориентиране в Европа и осигурява информация за възможности за образователна мобилност в Европа.

ИЗТОЧНИЦИ

(Онлайн ресурси, посетени Февруари 2017):
[1] Национална квалификационна рамка на Република България: http://www.strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?lang=bg-BG&Id=719
[2] Конституция на Република България, обнародвана в Държавен вестник № 56/13.07. 1991, последна промяна ДВ № 100/18.12.2015
[3] Кодекс на труда, обнародван в Държавен вестник № 26 /01.04.1986, последна промяна ДВ № 105/30.12.2016
[4] Закон за предучилищното и училищното образование, обнародван в Държавен вестник № 79/13.10.2015, последна промяна ДВ № 105/30.12.2016
[5] Закон за професионалното образование и обучение, обнародван в Държавен вестник № 68/30.07.1999, последна промяна ДВ № 59/29.07.2016
[6] Закон за висшето образование, обнародван в Държавен вестник № 112 /27.12.1995, последна промяна ДВ № 98/09.12.2016
[7] Закон за насърчаване на заетостта, обнародван в Държавен вестник № 112 /29.12.2001, последна промяна ДВ № 88/08.11.2016
[8] Закон за занаятите, обнародван в Държавен вестник №42 /27.04.2001, последна промяна ДВ № 79/13.10.2015
[9] Закон за юридическите лица с нестопанска цел, обнародван в Държавен вестник № 81 /06.10.2000, последна промяна ДВ № 103/27.12.2016
[10] Национална стратегия за учене през целия живот за периода 2014-2020: http://www.mon.bg/?go=page&pageId=74&subpageId=143
[11] Стратегия за развитие на висшето образование в Република България за периода 2014-2020: http://www.mon.bg/?go=page&pageId=74&subpageId=143
[12] Стратегия за развитие на професионалното образование и обучение в Република България за периода 2015-2020: http://www.navet.government.bg/bg/media/Strategia-POO-2014.pdf
[13] Пътна карта на кариерното ориентиране в България 2009–2013: http://www.navet.government.bg/bg/media/Career-guidance-for_Life.pdf
[14] Национален план за действие по заетостта: https://mlsp.government.bg/index.php?section=POLICIESI&lang=&I=249
[15] Център за развитие на човешките ресурси: http://www.hrdc.bg
[16] Национална агенция за професионално образование и обучение: http://www.navet.government.bg
[17] Национален център за информация и документация: http://nacid.bg/bg/
[18] Министерство на образованието и науката, Регистър на средните училища и детските градини, Регистър на частните професионални колежи в средното образование: http://www.mon.bg/?go=page&pageId=8&subpageId=78
[19] Оперативни програми:http://www.eufunds.bg/
[20] Национален борд на сертифицираните консултанти в България: http://bulgaria.nbcc.org/bg/
[21] Национална класификация на професиите и длъжностите: http://www.nsi.bg/sites/default/files/files/pages/Classifics/NKPD-2011_1-928.pdf
[22] Русенски университет „Ангел Кънчев": https://www.uni-ruse.bg
[23] Кариерно образование в институции и мрежи за неформално образование: https://www.uni-sofia.bg/index.php/bul/universitet_t/fakulteti/fakultet_po_pedagogika/uchebna_dejnost_bakalavri_magistri_doktoranti_sdk/magist_rski_programi/fakultet_po_pedagogika/neformalno_obrazovanie/karierno_obrazovanie_v_institucii_i_mrezhi_za_neformalno_obrazovanie_zadochno_obuchenie
[24] Мениджмънт на човешките ресурси: http://www.uni-vt.bg/bul/spec/speclist.aspx?sptype=4
[25] Национален портал за кариерно ориентиране на учениците: http://orientirane.mon.bg/
[26] Еврогайдънс България: http://euroguidance.hrdc.bg/

РАЗРАБОТЕН ОТ:

РУСЕНСКИ УНИВЕРСИТЕТ „АНГЕЛ КЪНЧЕВ"
проф. д-р Николай МИХАЙЛОВ
доц. д-р Емилия ВЕЛИКОВА
гл. ас. Милена ПОПОВА
гл. ас. д-р Свилен КУНЕВ
доц. д-р Йоана РУСЕВА

ТЕРИТОРИАЛНА ОРГАНИЗАЦИЯ НА НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИТЕ СПЕЦИАЛИСТИ - РУСЕ
инж. Здравко ЦАНКОВ
инж. Ана ЧИПРИЯНОВА
инж. Светлана ГАНЧЕВА
Елка ПОПОВА

ПРЕГЛЕД НА СИСТЕМАТА ЗА ПРОДЪЛЖАВАЩО ОБУЧЕНИЕ В РУМЪНИЯ

Този кратък преглед на образователната система в нашата страна е основния източник на информация в процесите на консултиране, подчертавайки силните и слабите страни на образователната среда и обръщайки се към личността на клиента. Той обхваща също основната тенденция за настоящите потребности на пазара на труда, за финансовата подкрепа, която клиентите могат да очакват или търсят.

1) ПРЕГЛЕД НА НАЦИОНАЛНАТА СИСТЕМА ЗА ПРОДЪЛЖАВАЩО ОБУЧЕНИЕ

Образователната система в Румъния включва публични и частни учебни звена и институции, има отворен характер и осигурява възможност за прехвърляне от една система в друга при предвидените от закона условия [1].

Задължението за посещаване на училище се урежда от Конституцията (чл. 32) и от Закона за образованието. Образованието в Румъния е задължително до навършване на 16 -17 години. Румънската образователна система е организирана основно на две нива: пред-университетско (задължително до десети клас) и висше образование. На 16-годишна възраст започва втората фаза на средното образование, която продължава две или три учебни години. Тази втора фаза не е задължителна, но продължава да е безплатна и се предлага от средни училища, професионални училища, Училището по занаяти и търговия или специализирани центрове в продължение на две или три години, като в последствие се интегрира в активния живот [2].

Като се започне от детската градина и се продължи с основно и средно образование, общото образование предлага курсове, насочени основно към изграждане на общо и теоретично знание, напр. комуникация на родния език, комуникация на чужди езици; математическата компетентност и основни компетенции в областта на науката и технологиите, които обаче не са ориентирани към пазара на труда. Учебните програми в гимназията обикновено се съсредоточават в три области, но това може да варира според типа на гимназията. Тези насоки са 1) теоретично обучение (напр. природни и хуманитарни науки); 2) технологично обучение (напр. техника, услуги, природни ресурси и околна среда); и 3) базирани на способности (например спорт, художествени, военни и теологични) [3].

Преглед на системата за продължаващо обучение в Румъния

ОБЩЕСТВЕНИ И ЧАСТНИ ДОСТАВЧИЦИ НА ПРОДЪЛЖАВАЩО ОБРАЗОВАНИЕ В В РУМЪНИЯ

Обществени доставчици на образование са например: след-гимназиални училища, училища за майстори, камари, професионални асоциации, организации с нестопанска цел за обучение на възрастни. След-гимназиалните училища (достъпни за ученици, посещавали гимназията) предлагат квалификации в техническите области като електроника, механика, инженерство, туризъм, здравеопазване и др. Училищата за майстори предлагат квалификация за хора, които работят в области като минно дело, металургия, индустриална химия, селско стопанство и др. През 2011-2012 г. имаше 88 обществени и четири частни училища за майстори [4].

Пазарът на езикови и информационни курсове е доминиран от частни доставчици. Културните дейности се предоставят предимно от полу-обществени институции, популярни университети и културни къщи. Първите инициатори, възприели нови методология и практики, често са неправителствени организации, които имат по-гъвкава структура и по-малко ограничения по отношение на бюджетните и административните задължения. [5]

В Румъния професионалното обучение често се предоставя от държавни или регионални институции. Няма налична статистика за всички видове доставчици на образование и обучение за възрастни, за да се уточни каква е пропорцията между обществени, държавни и частни доставчици. Всички институции, които предлагат образование в Румъния, приемат правителствени указания, например от Националната и местни агенции по заетостта или от Европейския съюз, ако съществуват програми, финансирани от Европейския социален фонд.

ПРАВНИ ИЗИСКВАНИЯ

Съгласно Наредба № 129/2000 за обучение на възрастни всяка държавна или частна институция, която има роля в обучението съгласно правния си статут, може да предложи програми за продължаващо обучение на свободния пазар, но само институциите, които са получили разрешение, могат да предлагат национално признати сертификати. Работодателите могат също да организират продължаващо обучение за своите служители, но те не могат да предлагат национално признати сертификати, освен ако не са законово упълномощени за всяка конкретна програма [6].

За да бъдат оторизирани, доставчиците на обучение трябва да докажат, че програмите за обучение се провеждат от инструктори, които имат подходяща специализация в областта на обучителната програма, но също и специфичен педагогически опит в методологиите за обучение на възрастни. По отношение на законодателната рамка има специална част от Закона за образованието 1/2011, посветен на „постоянното образование" [7].

Ученето през целия живот се разглежда като представящо всички официални, неформални и неофициални образователни дейности, осъществявани от всеки човек за целите на обучението и за развиване на компетенции, включително лични, граждански, социални или трудови компетенции. Следователно ученето през целия живот включва ранно и задължително образование, висше образование (висше училище), университет и продължаващо професионално обучение за възрастни.

Предложения за курсове, бази данни и други източници на информация за продължаващо обучение:

Ключовите министерства, отговорни за организацията и акредитацията на образованието за възрастни, са Министерството на образованието, научните изследвания и иновациите (преди това Министерството на образованието, научните изследвания и младежта), Министерството на труда, социалната солидарност и възрастните хора и Министърът на културата и вероизповеданията – в зависимост от вида на предоставената програма.

ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ДОПЪЛНИТЕЛНОТО ОБРАЗОВАНИЕ

1) уеб базирани бази данни и информация:

- Интернет страница на националната агенция по заетостта - информация за продължаващо образование, панаири и конгреси за кариерно ориентиране и оферти за курсове (в национален мащаб, функция за търсене на местни оферти) - www.anofm.ro
- Интернет страница на Националното министерство на образованието и научните изследвания - http://www.edu.ro , достъпна на много езици

- Уебсайт на Националната агенция за квалификация, Национален регистър на оторизираните доставчици: http://www.anc.edu.ro - безплатен достъп.

- Уебсайт на Института за образователни науки - информация относно оферти за курсове, доклади и статии за събития, свързани с образованието на млади и възрастни хора - http://www.ise.ro

- Сайт на Европейския социален фонд в Румъния - информация за финансиране, текущи проекти, правна рамка за кандидатстване по проекти, полезни връзки - http://www.fse-romania.ro/
- Уебсайтове на синдикатите и камарите

1) Други източници на информация

- Career4U е софтуер за кариерно ориентиране и консултиране, разработен чрез европейския проект Digi Guidance, програма Леонардо да Винчи. Той помага на потребителите да намерят своя собствен път на кариерно развитие в зависимост от техните интереси, умения и ниво на индивидуално образование.

2) Индивидуални съвети и ориентиране за предлаганите курсове

- В агенциите по заетостта (безплатно)
- Коучинг и консултиране от (частен) инструктор по кариерно развитие / специалист по професионално ориентиране (срещу заплащане)

Финансова подкрепа на продължаващото образование в Румъния

Румънската държава осигурява и поддържа (включително финансово) достъп до образование и продължаващо професионално обучение. Повечето физически лица избират финансовата подкрепа на агенциите по заетостта и тази подкрепа се отнася за: младежи и възрастни, които не са завършили задължително образование или са напуснали училище, хора със специални образователни потребности, младежи и възрастни, които се връщат в страната след период на работа в чужбина, младежи и възрастни, живеещи в икономически и социално неравностойни общности, заети над 40-годишна възраст с нисък образователен статус, с ниски квалификационни степени, студенти с висок риск от отпадане от училище, всеки гражданин, който иска да се възползва от непрекъснато образование.

2) СИСТЕМА ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ В РУМЪНИЯ

Услугите за кариерно консултиране се предоставят чрез държавни агенции, като Националната агенция по заетостта и частни специалисти. Тези услуги обикновено са насочени към навлизането на работната сила на пазара на труда. В допълнение към посредничество, основано на умения (напр. консултиране за написване на автобиография, развитие на умения за търсене на работа), консултантите понякога извършват оценки на личността и насърчават самостоятелното проучване на клиентите, за да определят възможните кариерни пътеки.

Според статистиката на ANC има 4279 професии, от които повече от 116 са регулирани (със задължителна програма за обучение).

Най-разпространените пътища за професионално образование / кариера (напр. училище, фирмено обучение, колеж / университет)

В Румъния съществуват два вида професионално образование и обучение:

- професионални направления в рамките на общообразователните гимназии, които започват в девети клас и завършват на дванадесети с бакалавърски сертификат. Лицата могат да изберат да продължат с висше образование в същите области или да започнат да работят след като получат квалификация (сертификат по педагогика, изкуство, спорт, военна служба, хранително-вкусова промишленост, туризъм и др.),
- професионално обучение а) училища по занаяти и търговия (професионални училища) - двегодишно училище, което предоставя ниска квалификация като продавач, заварчик, или строител. В случай, че ученикът иска да продължи в гимназия, трябва да посещава училище една извънредна година между 2-рата година в училището по занаяти и търговия и 11-та година в гимназията

  б) училище за стаж - двегодишно училище, почти винаги основано на стаж в компания, която обикновено и наема завършилите. От този тип училище не е възможно да се продължи образованието в гимназия. Румъния няма съвременна традиция за предоставяне на обучение чрез стаж. Неотдавна беше прието законодателство за осигуряване на рамка за договори за стаж, но те са рядкост: през 2012 г. бяха подписани само 100 договора за стаж. [8]

Неуниверситетското висше образование включва следдипломно образование. В сектора на висшето образование има малко възможности за професионално обучение. Обществените университети като цяло предлагат достъп до висше образование в техническите области: механика, роботика, агрономия, приложни науки, инженеринг на храни и околна среда и т.н. Те се предлагат също и като специализации в съответните области на интерес

Преглед на системата за продължаващо обучение в Румъния

Продължителност на професионалното обучение в Румъния

Професионално обучение (най-вече в компании) или стаж: обикновено две години

Професионално училище с редовна форма на обучение или следдипломно обучение, или гимназия: от две до пет години

Занаятчийско техническо училище: работи подобно на индустриалните занаятчийски училища (Werkmeisterschulen) в Австрия, които предлагат програми за непълно работно време (Werkmeisterprüfung) за работещите в промишлеността, за да задълбочат техническите си умения и да достигнат средни управленски позиции.

Професионално образование на трето ниво - три до пет години

Разходи за обучение:

Държавата предоставя основното финансиране за акредитираните държавни професионални училища и гимназии, частно и религиозно образование, както и за държавно образование след средното. Те се финансират въз основа и в рамките на стандартните разходи за ученик или за дете в предучилищна възраст, съгласно методологията, определена от Министерството на националното образование.

В съответствие със закона, общественото образование е безплатно. За определени образователни дейности, нива и учебни програми може да се начисляват такси. Образованието може да се финансира пряко от стопански субекти, както и от други физически или юридически лица, в съответствие със закона. Образованието може да бъде подкрепено чрез стипендии, учебни заеми, данъци, дарения, спонсорства, собствени източници и други правни източници [9].

Държавата предоставя безплатен достъп до услугите за кариерно консултиране и ориентиране на всички ученици, студенти и лица, търсещи работа.

Финансирането на ученето през целия живот се осигурява чрез публични и частни фондове, основани на публично-частно партньорство, чрез финансиране и съфинансиране от работодатели, неправителствени организации, чрез безвъзмездни европейски фондове, чрез сметки за обучение през целия живот и принос от бенефициентите.

Изисквания на пазара на труда

Професионалното обучение трябва да отговаря на изискванията на икономиката. Следователно, професионално и технологическо образование в горните класове на средното образование може да бъде организирано за квалификациите, включени в националния регистър. Той се актуализира периодично в съответствие с нуждите на пазара на труда, определени чрез стратегически документи, с които се планира предлаганото обучение на регионално ниво. Тези пътища за средно образование могат да се организират по искане на работодателите или от Националната агенция по заетостта (ANOFM). Националният център за развитие на професионалното и техническото образование (CNDIPT) в партньорство с Общия съюз на индустриалците в Румъния, изпълнява стратегически проект, наречен „Активно партньорство училище-компания за подобряване на първоначалното професионално обучение - стъпки за професионално образование и обучение" (2010-2013 г.), съфинансиран от Европейския социален фонд чрез SOP HRD 2007 - 2013. В рамките на този проект през учебната 2012-2013 бе инициирана програма „Избери своя път", като програма за развитие на професионално и техническо образование, подкрепена от Министерството на образованието [10].

През 2012 г. повече от две трети от всички заетите лица в Румъния са работили в сектора на услугите: 23% са участвали в пазарно ориентирани услуги като търговия, транспорт, настаняване и хранителни услуги, информационни и финансови дейности и недвижими имоти. 19.4% са заети в публичната администрация, образованието, здравеопазването, изкуствата, развлеченията и отдиха и други услуги. 28.6% от заетите са работили в промишлеността и строителството, а в селското стопанство - 29%. Квалифицираните работници, които не прилагат ръчен труд (напр. законодатели, висши служители, мениджъри, професионалисти, техници и сътрудници на специалисти), съставляват най-голямата професионална група в Румъния през 2012 г., която представлява 39,4% от всички заети лица. През 2012 г. Румъния отчита най-висок дял на квалифицирани работници за ръчен труд (49,5%) [11].

В Румъния, вследствие на високото търсене на новоподготвени специалисти, до 2025 г. около 47% от възможностите за работа ще бъдат за квалифицирани работници в областта на селското стопанство, горското стопанство и рибарството, почти осем пъти по-високи от прогнозните 6% за тази професия за ЕС като цяло. Обратно, делът на възможностите за работа за занаятчии и свързаните с тях търговци в Румъния е около 0%, значително под прогнозните 5% за ЕС като цяло. [12]

Силни страни

- Обществените редовни професионални училища и обучението в университетите (при определени условия) са безплатни
- Избери пътя си! е програма за професионално обучение. Програмата е отворена за всички ученици в девети клас, записани в гимназията, които искат да се възползват от възможностите, предлагани от специализирана програма. Студентите, записани в тази професионална образователна програма, получават месечна стипендия от 200 RON.
- Образованието за възрастни се ползва от разнообразни предложения на доставчиците: формално, неформално, неофициално, публично, частно или смесено под формата на стажове, специализации и др.

Слаби страни

- Въпреки че съгласно Кодекса на труда е установен специален закон за стажове, прилагането му е доста бавно и все още не е изяснено;
- Репутацията на техническите / ръчните квалификации все още е ниска; поради това физическите лица не желаят да посещават професионални училища.

2) УСЛУГИ ПО ОРИЕНТИРАНЕ И КОУЧИНГ

Идентифицирани са две основни направления:

а. в образователната система (университетско и пред-университетско ниво)

б. вградени в административните структури на пазара на труда (основно обществените служби по заетостта, но също така и услугите, предлагани от други доставчици, включително доставчици на продължаващо професионално обучение)

Доставчици в Румъния

Службите на Националната агенция по заетостта имат за цел да приложат своите стратегии и мерки, за да повишат нивото на заетост и безусловно да намалят нивото на безработица. Агенцията по заетостта в действителност е законово задължена да осигурява безплатно кариерните консултанти, които имат право на това по силата на Закон 76/2002, Глава V, чл. 57-62. Националната агенция по заетостта (ANOFM) управлява: 41 окръжни агенции по заетостта (AJOFM), 88 местни агенции и 156 работни точки.

Чрез *Националния план за учене през целия живот* Националната агенция за трудова заетост предоставя свободен достъп до ориентиране и консултиране на безработни; лица, лишени от свобода; завръщащи се на работа след родителски отпуск; лица от селските райони; лица, които се ползват от безплатни услуги за оценка на компетенциите, придобити чрез форми, различни от официалните; лица, които са на стаж.

Частни институции, предоставящи обучение и ориентиране

Услугите за консултиране / ориентиране се предлагат и от други публични или частни институции (от отдел „Човешки ресурси" или от самостоятелни отдели). Броят на нуждаещите се от техните услуги все още е доста нисък, което може да означава ниска степен на осъзнаване на ролята на тези услуги и особено на ползите, получени от тях.

Към **частните институции** спадат неправителствени организации, фондации и дори малки и средни предприятия, които предлагат обучения, ориентиране и консултиране с такса или безплатно за лица, които са финансирани от програми на ЕС.

Съществуват някои характеристики

- офертата още е ниска, тъй като търсенето е извън вече известните институции
- няма статистически данни или база данни относно частната оферта на самостоятелно заетите кариерни консултанти и консултанти за ориентиране

Законови изисквания за коучинг и ориентиране
Регулиране на услугите за консултиране и ориентиране в Румъния
Понастоящем в Румъния няма специфична законодателна рамка, която да регулира дейностите за училищното и професионалното консултиране / ориентиране. Има нормативни актове, на които съветникът може да разчита в своята дейност: Конституцията на Румъния, Закон №. 705/2001, Закон № 213 / 27.05.2004 г., Закон за образованието 84/1995 г. и ревизирани Закон №. 354/2004 и Закон № 100/1998.

Финансова подкрепа
Безплатни услуги се предоставят от обществени органи/институции, отговорни в областта на училищното и професионално консултиране / ориентиране на национално ниво, както и училищни и професионални консултации / ориентиране главно чрез две публични институции: Национална агенция по заетостта и окръжни центрове за Психо-педагогическа помощ - CJAP. НПО и фондации могат да предоставят безплатни курсове за обучение (ако се финансират чрез програми на ЕС като POSDRU или POCU), или чрез такса, заплащана от клиента.

Силни страни
- Свободен достъп до кариерно ориентиране и консултиране чрез агенциите по заетостта

Слаби страни
- Недостиг и липса на инструменти за оценка на работата на специалистите по кариерно ориентиране
- Неоднороден пазар за обучение

ПРИМЕРИ ЗА ДОБРИ ПРАКТИКИ

Пътища „Втори шанс"
Въпросът за пътищата за втори шанс за възрастни, които не са придобили основното ниво на училищно образование, беше сред приоритетите в началото на 2000-те. Проектът беше стартиран от Министерството на образованието с „Център за образование 2000+", който предложи втори шанс на младежи на възраст между 14 и 25 години, които не са завършили задължителното образование. Беше им предложена програма за „възстановяване на основното образование" заедно със стажантско обучение. Тези стажове преднамерено съчетават традиционни ромски професии с други, „по-модерни", за да мотивират участието на студентите. [13]
Министерството на образованието, науката, младежта и спорта подкрепя както младежите, така и възрастните, които са напуснали училище рано или които нямат професионална квалификация, чрез образователната програма „Втори шанс". Тази програма е организирана в партньорство с местната публична администрация чрез училищните инспекторати.

СПИСЪК НА СЪКРАЩЕНИЯТА

- **SOP HRD** - Секторна оперативна програма „Развитие на човешките ресурси"
- **CPTC** - Център за култура на професионалното обучение
- **ALE** - Обучение и образование за възрастни
- **CVT** - Продължаващо професионално обучение
- **NAE** - Национална агенция по заетостта
- **VET** - Професионално и техническо образование и обучение
- **CJAP** - Окръжни центрове за психо-педагогическа помощ
- **CJRAE** - Окръжни центрове за образователни ресурси и помощ

ЛИТЕРАТУРА

[1] cf. Law of National Education, http://oldsite.edu.ro/index.php/articles/14847, 2011, p. 3, http://legeaz.net/legea-educatiei-nationale-1-2011/
[2] cf. The Romanian education system, The national report, Bucharest, March 2001, p. 5
[3] cf. http://education.stateuniversity.com/pages/1258/Romania-SECONDARY-EDUCATION.html
[4] cf. A skills beyond school commentary on Romania, Pauline Musset, 2014, OECD reviews of vocational training and education, p. 12
[5] cf. European Infonet on Adult Education, Adult Education in Romania, http://www.infonet-ae.eu/country-overviews/romania
[6] cf. Ordinance of the Government 129/31st of August 2000 on Adult Education, http://www.anc.edu.ro/uploads/images/Legislatie/OG%20129-2000-republic%20febr%202014.pdf, p. 8
[7] cf. Ministry of National Education (2011). National Law of Education No 1/2011. Art. 73 – Chapter on Lifelong Learning, p. 56
[8] cf. http://mavoieproeurope.onisep.fr/en/initial-vocational-education-and-training-in-europe/romania and Cedefop
[9] cf. https://webgate.ec.europa.eu/fpfis/mwikis/eurydice/index.php/Romania:Adult_Education_and_Training_Funding
[10] cf. VET in Europe – Country report ROMANIA CEDEFOP, REFERNET, https://cumulus.cedefop.europa.eu/files/vetelib/2013/2013_CR_RO.pdf, 2013, p. 21
[11] cf. ibid, p. 12
[12] cf. Skills forecasts up to 2025, Cedefop, http://www.cedefop.europa.eu/printpdf/publications-and-resources/country-reports/romania-skills-forecasts-2025, p.3
[13] cf. http://www.eaea.org/media/resources/ae-in-europe/romania_country-report-on-adult-education-in-romania.pdf, 2011, p.6

Редакционни бележки

Тази публикация е разработена съвместно от партньорите по проект FairGuidance. Този проект е ко-финансиран от Erasmus+, програма за образование, обучение, младежта и спорта 2014-2020 г. на Европейския съюз.

Отказване от права
Тази публикация отразява само мнението на авторите и Комисията не може да бъде отговорна за използването на информацията от нея.

Лицензиране
Тази публикация е лицензирана според Creative Commons Licence »Attribution-Share Alike 4.0 International«.

Ко-финансиран от Erasmus+ Програма на Европейския съюз.

Партньори по Проекта

ttg team training GmbH
Holzmarkt 7 | 72070 Tübingen, Germany
susanne.renner@team-training.de
www.team-training.de

University of Ruse Angel Kanchev
8 STUDENTSKA STREET | 7017 Ruse, Bulgaria
mihailov@uni-ruse.bg
www.uni-ruse.bg

Ministry of Education Baden-Württemberg
Thouretstrasse 6 | 70173 Stuttgart, Germany
Rolf.Ackermann@km.kv.bwl.de
www.km-bw.de

Multifunctional Philanthropically Association St. Spiridon Galati
Sf. Spiridon, nr.13 | 800051 Galati, Romania
amfsf.spiridongalati@yahoo.com

AJOFM - County Agency for Employment Galati
Domneasca Street 191 | 800172 Galati, Romania
minda_ro@yahoo.fr
www.galati.anofm.ro

TOR - Territorial organisation of the scientific and technical specialists
28 Alexandrovska street| 7000 Ruse, Bulgaria
dnt@networx-bg.com
www.nts-ruse.org

AIDRom - Asociatia Ecumenica a Bisericilor din Romania
Halmeu 12 |021118 Bucharest, Romania
et@aidrom.eunet.ro
www.aidrom.ro

Baden-Württemberg
MINISTERIUM FÜR KULTUS, JUGEND UND SPORT

team training
Schulung & Beratung

University of Ruse
"Angel Kanchev"

НТС
Русе
1895

AIDROM
ECUMENICAL ASSOCIATION OF
CHURCHES FROM ROMANIA

ANOFM
AGENȚIA JUDEȚEANĂ
PENTRU OCUPAREA
FORȚEI DE MUNCĂ
GALAȚI