



CREATE YOUR FUTURE

РЪКОВОДСТВО ЗА КОНСУЛТАНТИ



“Този проект (2014-1-BG01-КА204-001721) е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Това ръководство отразява само възгледите на автора и Комисията не носи отговорност за каквото и да е използване на съдържащата се в него информация.”



РЪКОВОДСТВО ЗА КОНСУЛТАНТИ



Съдържание

01. Програмата „Create your Future”	5
02. Цел и приложение на ръководството.	5
03. Ключови компетенции на “Create your future” консултанта	6
04. Профил и роли на консултанта	8
05. Услуги по консултиране	10
06. Сътрудничество между институции и групи професии	13
07. Работата с клиента	17
08. Обобщение на процесите при консултиране	23
09. Информационни и обучителни материали	25
10. Контрол на качеството и оценяване	26
11. Хигиена в здравното заведение	29
12. Документиране на процеса на консултиране	31
13. Приложение	32



1. Програмата „Create your Future”

Програмата за професионално ориентиране „Create your Future” бе разработена в едноименния проект на ЕС в рамките на програмата Еразъм+.

„Create your Future” предлага на подрастващи и на младежи, заболели от рак в детска и юношеска възраст, индивидуална и дългосрочна лична подкрепа за професионална преквалификация, за проучване и разкриване на професионални перспективи, както и консултиране, насочено към справяне със заболяването при упражняване на професията и в процеса на кандидатстване за работа. „Create your Future” излиза извън рамките на чистото професионално ориентиране – включва психосоциални фактори и засяга разнообразни, свързани със заболяването, нужди и теми. Основен момент в „Create your Future” е оказването на индивидуална и дългосрочна подкрепа на хора, заболели в миналото от рак, акцентира се върху целенасочените грижи за нуждите на тези хора и върху възможността за разработване на индивидуални, но и реалистични перспективи за тяхното професионално развитие и бъдеще.

2. Цел и приложение на ръководството

Ръководството „Create your Future”:

- Описва важни работни процеси, свързани със спецификата на проекта
- Включва най-важните формуляри и образци
- Предлага ориентиране за новите консултанти
- Гарантира стандартизирано изпълнение на проекта „Create your Future” и
- така дава своя принос в управлението на качеството

Целта е да се дефинират ясни и единни структури, които да са валидни за всички консултанти по проекта, като се вземат предвид различните процеси във включените в програмата организации.



3. Основни компетенции на Create Your Future консултанта

Познания:

Create Your Future консултантите вече ще са подготвени с определен набор от психологически и педагогически познания, както и с релевантен опит в консултирането. Create Your Future Обучението за обучители обогатява знанията им с техники, модели и подходи, както и с конкретни медицински познания, релевантни при работата със сървайвърите.

За да бъде това знание ефективно имплементирано, е необходима освен силна лична мотивация, така и личностни мета-компетенции. Тъй като консултантският процес, първо, ще е свързан със справянето с различни предизвикателства; второ, целевата група ще са напълно нови за консултантите – следователно ако тези фактори не се проконтролират адекватно, могат да се превърнат в пречки.

Мотивация:

Консултантът осъзнава основната причина за мотивацията си да навлезе в процеса и да предлага своята подкрепа в проекта Create Your Future. Той е определил и изброил (най-добре в писмена форма) разнообразните си мотиватори, идващи от различни аспекти от живота – не само пряко свързаните с целевата група, но също и относно личните ползи, които човекът извлича за себе си посредством участието си в процеса. Консултантът на този етап вече е помолил приятели/колеги за обективно мнение и идеи – „Какви са моите ползи в процеса на консултиране? Защо желая да се включа в него?“. Това осигурява един „мотивационен двигател“ за консултанта, пряко свързан с нивото на усилията и постоянството, с които той ще допринесе към процеса.

Компетенции:

За да имплементира знанията си ефективно, консултантът се нуждае от следните мета-компетенции.

Мотивиране на учащия чрез:

- Осъзнатост относно ролята на мотивацията
- Самоосъзнатост относно личното ниво на мотивация



- Позоваване на личните ценности и стимули за лична реализация (Теорията на Маслоу), както и наличие на чувство на справедливост/несправедливост (Теория за справедливостта) – и имплементирането им в различните случаи на сървайвърите.

Изследователски умения като например:

- Правилни и неправилни техники при изследването на дадена тема
- Изследователски трикове
- Способност ефективно да се извлича информация относно ключови национални контакти и линкове, които са нужни в процеса на консултиране (портали за търсене на работа, агенции по заетостта, финансиращи институции).

Проактивност чрез:

- Кръг на влияние (вижте графиката)
- Ролята на проактивността на консултанта
- Проактивността на сървайвъра.

Гъвкавост и ефективно управление на промяната чрез:

- Емоционалните стадии при справяне с промяната (например Кривата на Кюблер-Рос за справяне с промяната)
- Лични примери на всяка една фаза

Добре е да се спомене, че тези неща са приложими и от полза също и за сървайвърите, така че когато консултантът ги е усвоил, той може да бъде модел на подражание за сървайвъра, окуражавайки развиването на неговата саморефлексия, самоосъзнатост, критично мислене и др.

И накрая, Create Your Future Обучението за обучители предлага основи и храна за размисъл относно всички групи компетенции, изброени по-горе, но основната задача на консултанта е да е саморефлексивен и да анализира собствените си нужди от доразвиване на някоя от всички тези области. Create Your Future екипът е на пълно разположение да предостави допълнителна подкрепа и съвети чрез Познанията, Мотивацията и Компетенциите на своите консултанти.



Кръг на влияние



4. Профил и роли на консултанта

За професионалното ориентиране на преболедували от рак деца и младежи са необходими компетенции и опит в следните области:

- Педагогика
- Консултиране
- Психология
- Социална педагогика
- Професионално ориентиране и обучение за навлизане и интеграция на трудовия пазар

Начинаещ консултант рядко обединява в себе си всички изброени по-горе квалификации. Абсолютно задължително е обаче той да притежава поне основна квалификация в една от тези области, както и минимум три до пет годишен стаж по специалността, а също и опит в работата с мерките, насочени към пазара на труда. Заради комплексността на проблемната ситуация, работата с целевата група не е подходяща за хора, които са в началото на своето професионално развитие. В документа „Create your Future - профил на консултанта“ ще намерите информация за курсовете в различните страни, които осигуряват релевантна квалификация по отношение на „Create your Future“.

Консултантът по програмата „Create your Future“ изпълнява няколко роли:



Обучител:

- Обучение по професионално ориентиране
- Ноу-хау относно процеса на кандидатстване за работа
- Усъвършенстване на ключови компетенции
- Обучителят е експерт, предаващ знания
- Цел: разширяване компетенциите на личността

Коуч:

- Съдейства на клиента в определянето на личните цели
- Не предлага решение, а помага в процеса на самостоятелното намиране на решение
- Увеличаване на самостоятелността и на личната отговорност
- Цел: помощ за самопомощ

Консултант:

- Роля на експерт/съветник/лице, разрешаващо проблеми
- Консултантът определя съдържанието и процеса
- Разрешаване на лични и социални проблеми (напр. дългове, жилищно настаняване...)
- Водеща роля
- Цел: да намери, респективно разкрие решения и начини

Кейс мениджър:

- Подкрепа за ползване на потенциални схеми за подкрепа/насърчаване на заетостта
- Координация между клиента и различните заинтересовани страни (виж по-долу)
- Създаване на синергия
- Управление на информационен поток между участващите групи професии
- Систематично проучване на възможности за по-нататъшно развитие
- Цел: възможно най-добра координация, оптимизация на потенциалните схеми за подкрепа/насърчаване на заетостта
- Ключов фактор: ефективно сътрудничество и изграждане на мрежа от контакти (нетуъркинг)

Консултантът по програмата „Create your Future“:

Професия „ВСИЧКО ПОД ЕДИН ПОКРИВ!“



5. Консултантски услуги

Консултирането на подрастващи и на младежи по проекта „Create your Future“ се осъществява:

- като индивидуална работа в рамките на лични срещи или телефонно консултиране,
- Като съпътстващо консултиране и изграждане на контакти или
- Като групова работа под формата на Peer Support.

Индивидуална работа под формата на лични срещи или телефонно консултиране:

- Подробна анамнеза и етап на изясняване
- Ситуационен анализ и анализ на възможностите
- Изясняване на възможностите за развитие
- Развиване на личните силни страни и ресурси
- Изграждане на структурирана организация на деня
- Приемане и осъзнаване на собствените граници и дефицити (защита от претоварване)
- Насърчаване и подкрепа на самостоятелността и самоорганизацията
- Работа с родителите и семейството
- Изясняване на работоспособността
- Професионално ориентиране (желания, визия, таланти)
- Дефиниране на целите в професионален и личен аспект
- Разработване на индивидуален план за развитие и времеви график
- Реализация и текуща проверка на плана за развитие и на времеви график
- Наблюдение и съдействие в периода на училищното или продължаващото обучение (изграждане на добри контакти с преподавателите)
- Работа върху индивидуалните трудности, свързани с намирането на работа и с развитието (при нужда установяване на контакт с външни информационни центрове)
- Обучение за развиване на умения за търсене на работа (изготвяне на документация за кандидатстване и обучение за интервю за работа)
- Търсене на стажантски места, места за обучение, работни места и места за повишаване на квалификацията



- Личностно обучение (засилване на самооценката, работа върху мотивацията)
- Комуникационно обучение: съдействие при засилване на личната комуникативност („Говоря за себе си!“)
- Консултиране при постъпване на работа (етап на въвеждане в длъжността) или при възникващи конфликти на работното място
- Насърчаване на финансовата самостоятелност с евентуална подготовка над личните приходи, разходи, дългове
- Консултиране, наблюдение и подкрепа в кризисни ситуации и оказване на помощ при организационни проблеми
- Консултиране и информация относно законните права за инвалидността

Съпътстващо консултиране и работа в мрежа с допълнителни или специализирани заведения за консултиране и полагане на грижи:

- Информация за или контакт с организации , свързани с пазара на труда (неврولوجична и социална рехабилитация, изясняване на работоспособността)
- Работа в мрежа и обмен с клиници (амбулатории за долекуване)
- Съпровождане при посещение на институции, банки, интервюта за работа
- Служебни контакти и осведомяване относно работния потенциал на клиента
- Информация за или сътрудничество с организации в зависимост от индивидуалните нужди на клиента като например:

училища, институции за обучение, фирми, предлагащи възможност за професионална квалификация, здравни каси, пенсионно-осигурителни институти, консултиране на длъжници, жилищно асистиране,...

Групова работа под формата на Peer Support в присъствието на консултанта :

- Обмен на знания и опит между младежите-клиенти (Peer group)
- Изграждане на социална мрежа между клиентите
- Добавяне на специализирани ресурси от учителя в процеса

В психосоциалната работа с клиенти на клиниката ключовите компетентности от рода на



- Самовъзприятие, самооценка
- Самоконтрол и контрол върху ежедневието
- Адаптивен потенциал и компетентност за адаптиране
- Социални компетенции, комуникация, социална интеракция, социална сигурност, рационален подход към конфликтни ситуации и регулация на афекти
- Компетенции, свързани с работното ежедневие

не могат да бъдат приложени и изпробвани във всекидневието, но имат важно значение при успешното професионално реинтегриране. „Create your Future“ предлага на клиента възможност да насърчава и да тренира в естествени условия тези ключови умения и компетентности. Условие за това е клиентите да осъзнаят, че са част от своята индивидуална социална мрежа (семейство, най-важни близки, социално обкръжение) и (в условията на възпрепятстване или насърчаване) да се включат в процеса на реинтеграция. И тук работата в жизнената реалност на клиента на „Create your Future“ е предимство.

Възможности за интеграция на пазара на труда:

Съвместната работа с клиента по поставената цел – интегриране в пазара на труда – става възможна едва след изясняване и разработване на посочените по-горе теми. В тази връзка са налице различни възможности, адаптирани към клиента:

- Започване на работа на първичния или вторичния пазар на труда (начало на кариерата е възможно и чрез обучение за повишаване на квалификацията)
- Участие в курсове или школи в сферата на образованието и на обучението
- Започване на работа на защитено работно място
- Участие в дневни структури и структури по заетост (трудова терапия)



6. Сътрудничество между институции и групи професии

Отправна точка е винаги клиентът и неговият път обратно към трудовия живот.

Организационният модел, заложен в концепцията на „Create your Future“, изхожда от сътрудничеството между минимум три различни партньорски институции, насочено към осигуряване на оптимални грижи и консултиране на клиента, като партниращите си институции са компетентни в различни аспекти:

- **Здравни заведения: медицинско лечение и психосоциални грижи, долекуване**
- **Пациентски организации и групи за самопомощ: долекуване, информация, консултиране в социален и юридически аспект**
- **Образователни институции, консултантски организации: професионално ориентиране, интеграция на пазара на труда, информация за допълнителни курсове (образование; повишаване на квалификацията)**

Възможно е включването и на други заинтересовани страни::

- Потенциални работодатели
- Служба по заетостта и други институции, имащи отношение към пазара на труда
- Организации за медицинска и/или професионална рехабилитация
- Училища
- Други образователни и обучителни институции
- Здравна каса
- Пенсионно-осигурителни фондове
- Държавни органи, които вземат решения по финансови и правни въпроси
- Други социални структури
- И разбира се: семейство, роднини, приятели на клиента

В съответствие с това междуинституционално сътрудничество „Create your Future“ поставя



изискването и за интердисциплинарни действия, тоест за структурирано взаимодействие между различни групи професии:

консултанти, психолози, медицински специалисти, административен персонал, специалисти в областта на трудовото право, педагози, консултанти за условията на трудовия пазар и др.

Успехът в този проект е резултат от:

- Работата на високо квалифицирани консултанти
- Включването на всички имащи отношение групи
- Провеждането на ефективен мениджмънт на проекта
- Високото ниво на гъвкавост и адаптивност на консултирането към индивидуалното здравословно състояние на клиента

Нуждаещият се от помощ често е принуден да ходи на няколко места, да разказва една и съща история и да предоставя дадената му информация. Ето и пример от ежедневието:

Преди три седмици Рудолф Г. получил дископатия и се наложило да бъде опериран в болницата. От разговорите с неговата лекарка става ясно, че здравословните проблеми най-вероятно се дължат на голямо му професионално натоварване. Посъветван от лекарката, Рудолф Г. търси помощта на психолог, на когото се налага да разкаже отново цялата си история. Като следващ удар за Рудолф Г. идва новината, че по здравословни причини няма да може да продължи да упражнява професията си. Резултат: Рудолф Г. се нуждае от нова работа и изпада във финансова криза. Ето защо той търси помощ от службата по заетостта, а тя го праща на курс за професионална преквалификация и му препоръчва да посети консултация за дължници.

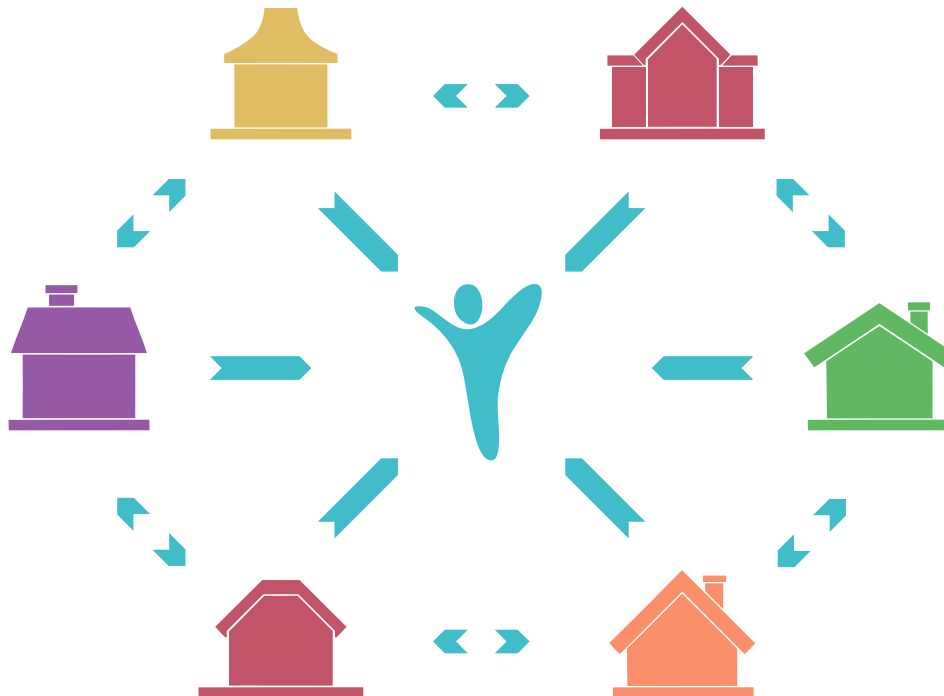


Този пример ясно показва, че Рудолф Г. трябва да разкаже цялата си история на пет различни места, като не бива да се забравя, че всяко от тези места предоставя нова информация.



За разлика от това в „Create you Future“ отделните институции обменят информация помежду си:

Алина С. е диагностицирана с мозъчен тумор. Следва незабавен стационарен прием и лечение. Налага се оперативно отстраняване на тумора, след което ще бъдат проведени няколко продължителни курса по химиотерапия. Още от началото на болничния си престой Алина получава психологически консултации и още в този момент лекари и психолози от организацията на пациентите с онкологични заболявания поддържат непрекъснат контакт и обменят помежду си информация за пациентката и развитието на състоянието ѝ – хода на заболяването и отбелязания напредък. Въз основа на разговорите между партньорите и след като се включва и самата Алина С., се установява, че тя има нужда от курс за професионално ориентиране, тъй като няма да може да упражнява изучаваната професия. Поради тази причина своевременно се прибегва до услугите на консултант, който установява контакт със службата по заетостта и веднага бива включен в информационния обмен и поток.



Предизвикателството на това сътрудничество се състои в интензивното съгласуване на съответните дейности.

Предимства на сътрудничеството от гледна точка на клиента:

- Мощни синергийни ефекти заради това, че не се губи информация и няма дублираци се действия
- Клиентът може да се осланя изцяло на взаимодействието, на хода на разговора, на напирашите емоции, на всичко, което има нужда от пространство – без напрежението от това, да запомни всички факти, за да ги предаде към следващия посредник
- Клиентът разполага с мрежа, на която може да разчита в екстремна ситуация, без той самият да се напруга, да поема инициативата и да посещава всяка институция поотделно
- Клиентът има възможността да следва целите си в многобройни различни ситуации, а институциите го съпътстват и се адаптират спрямо тях.

Интердисциплинарното и междуорганизационното сътрудничество се характеризира с общи дългосрочни цели и координирана съвместна дейност, насочена към:

- Осигуряване на допълнителни специфични амбулаторни психосоциални грижи за онкоболни деца и младежи и за техните семейства
- Оптимално качество на живот, на самостоятелност и самоопределяне за преболедували рака деца и младежи
- Подкрепа за семействата при справянето с обременяващите събития и преодоляването на възможните последици от заболяването
- Намаляване на натоварването в семействата
- Разбиране на трудностите и темите на засегнатите семейства в специализирани организации, институции за дневни грижи за деца, училища и др., както и в широката общественост
- Информирание и консултиране на засегнати семейства
- Привличане вниманието на обществеността към темата табу “Рак при деца и подрастващи” и към свързаните с това бъдещи последици
- Допълнителни квалификации в периода след заболяването
- Намаляване на психичните екстремни ситуации
- Контакт с колеги със сходна съдба



- Съвместно учене в групата – физически и виртуално

За да бъде сътрудничеството достатъчно ефективно, се препоръчват редовни срещи за съгласуване на действията в рамките на една работна група. Сътрудничеството между всички участници е от огромно значение. Всеки от групата има важна информация за клиента и точно тя трябва да формира свързващото звено. На клиента може да се помогне, само ако е налице редовен информационен обмен между здравното заведение (психолози, помощен медицински персонал и лекари), организацията на пациентите с онкозаболявания и образователната институция или консултантската организация. Задължително е да се обменя информация за хода на заболяването, за ситуацията в семейството, финансовото и психическото състояние на клиента, за да получи той възможно най-доброто консултиране.

7. Работа с клиента

След като лекуващият психолог предаде клиента на консултанта в съответната клиника, може да се пристъпи към първоначално изясняване на нуждите, като самият клиент определя сферите, в които се нуждае от подкрепа.

Вотделните обслужващи звена се работи по проблемите, възпрепятстващи намирането на работа. Съществена роля тук играе най-вече психическият стрес, както и евентуалните дългосрочни последици. Докато тези трудности в процеса на търсене и подбор не бъдат преодолени, не е възможно сериозно трудово посредничество, тъй като заради обременяващите проблеми често е невъзможно клиентът да се концентрира върху работата.

Професионалната (ре)интеграция на „Create your Future“ отделя специално внимание на концентрирането върху Тук & Сега така, че клиентът да има възможността да продължи оттам, където се намира в момента. Той сам определя темата и скоростта на работа в рамките на съответната сесия, за да се стимулират по този начин неговата лична отговорност и самоопределяне.



Тъй като всеки клиент внася различни теми, предизвикателства и очаквания, „Create your Future“ се базира на **индивидуалното, както и на цялостното консултиране**, синхронизирано с нуждите на съответния клиент.

Тръгвайки от хипотезата, че продължителното боледуване - не на последно място заради ограничаващия ефект на обществената среда – е довело до голямо лично объркване, започвайки от момента на първоначалния контакт с клиента, ние най-напред се стремим да отнемем част от напрежението, с което е обременен той.

Консултирането включва три етапа:

1. **Етап на изясняване** (продължителност: индивидуална)
2. **Етап на реализация** (продължителност: индивидуална)
3. **Етап на проследяване** (продължителност: 3 месеца)

Тъй като целите на клиента се променят непрекъснато, а е възможно да се появят и нови, връщането към етапа на изясняване в рамките на етапа на реализация може да ни доведе до целта. Консултирането в „Create your Future“ може да включва и паузи, ако са целесъобразни за клиента.

Етап на изясняване

Това е най-интензивният етап с голяма важност по отношение на дългосрочното постигане на набелязаните цели, изискващ ясно разработване на отделните стъпки.

- Клиентът
- Неговото социално обкръжение
- Рамковите условия

формират същността на този етап.

Клиентът се възприема като индивид, който е свързан неизменно с рамковите условия и социалната среда. В процеса на работа с клиента се разглеждат рамковите условия като например актуални проблеми, досегашно образование и професионален път, за да може по този начин да се разработят реалистични и подходящи професионални желания, като се отчетат



възможните трайни последици от онкологичното заболяване или от онкологичната терапия. Установи се, че завършвайки средното си образование, голям брой млади хора, от една страна, нямат ясна представа за това, как ще продължат живота си, а от друга страна – често не са достатъчно подготвени за професионалното поприще.



В началото заедно с клиента се изяснява какви очаквания и представи има той, а после те се приоритизират, разбиват се на подцели, за да се ограничи тематичната комплексност и да се улесни постигането на целите. Постепенно се начертава реалистичен план за изпълнение на целта. Определят се ориентири за оценяване на планираните цели и отделните стъпки, както и за тяхното прилагане от страна на клиента. На младите хора се разкриват перспективите за техния бъдещ професионален живот, осигурява се база за вземане на решение за по-нататъшната работа в посока професионална интеграция.



Физическото и психическото здравословно състояние се изяснява в сътрудничество с компетентните институции. Медицинска информация за хода на заболяването и за произтичащите от това психически и физически ограничения се получава и изяснява след съгласуване с клиента (компетентни психолог или лекар).

Етапът на изясняване разкрива области, изискващи целенасочена индивидуална подкрепа и/или интервенции. На този етап е добре заедно с клиента да се попълни формуляр за снемане на анамнеза.

От етапа на изясняване плавно се преминава към формулиране на план за развитие заедно с клиента. Този план съдържа обзорно представяне на ситуацията в различни области, имащи значение за пазара на труда, както и описание на индивидуалния път за реинтеграция или продължаване на обучението на клиента.

Етап на реализация

Планът за развитие се реализира съвместно с клиента, а при нужда отделни стъпки се променят. Продължителността на етапа на реализация е индивидуална. Стъпките за постигане на договорените цели, както и съответните главни ориентири, формират ядрото на плана за консултиране.

На базата на определените ориентири заедно с клиента се проверява постигането на договорените стъпки и подцели. Оценяването и признаването на успешната реализация на планираните действия, както и постигането на целите, има мотивиращ ефект и подтиква към нови дейности. Провалите или неуспешните опити за реализация се анализират и заедно се намират нови възможности и алтернативи за действие. Така се акцентира върху възможността за връщане към етапа на изясняване и адаптиране на целите.

Подготовката за определена ситуация, свързана с кандидатстване за работа, формира една друга неразделна част от услугата по консултиране на клиента. Разясненията, свързани с възможното поведение в процеса на кандидатстване за работа, както и в професионалния живот с

Онкологично заболяване,

Евентуалните бъдещи последствия, както и

Евентуалната инвалидност

са част от това професионално ориентиране.



За насърчаване на личната отговорност и самостоятелност всеки клиент първо трябва сам да разработи стъпки и да установи контакт, които после да приложи по собствена инициатива. Ако в рамките на този процес се наблюдават трудности, учителят, съгласувано с клиента, се намесва с цел подкрепа и заедно изпълняват съпътстващи дейности по консултиране. Предлагаме съпътстващо консултиране в онези случаи, в които заради ситуацията, в която се намира, клиентът не може сам да се справи с проблема.

Консултантът посреща клиента с оценка на неговия опит, успехи, разочарования и страхове, дава му възможност да говори за тях, да ги рефлектира и преработи. Едновременно с това е абсолютно необходимо да има критичен поглед върху настоящата ситуация, отнесен към реалността на клиента.

При хора, които от дълго време не водят активен обществен или професионален живот, често се наблюдава повишена степен на примирение. Опасността тук е, че се примиряват и се научават да живеят със създалата се ситуация, а това води до липса на желание за промяна. Отпадат организирани дейности, които са даденост и необходимост в професионалното и училищното ежедневие. Нашите опитни консултанти помагат на клиента да постигне активна промяна, като го водят от унеса на примиренческото задоволство и го отвеждат по пътя на конструктивната неудовлетвореност, измъквайки го по този начин от зависимостта от социална подкрепа и примиренческата нагласа. Тези успехи и промени често изискват много време. Това подчертава важността на индивидуалната продължителност на консултиране, както и на индивидуализирания и цялостен подход.

Етап на проследяване

Ако са постигнати целите, набелязани в плана за развитие, следва тримесечен етап на проследяване, през който клиентът при нужда може бъде консултиран лично или по телефона. Целта е да продължи насърчаването на развитата самостоятелност и лична отговорност.

Основният етап от предлаганото от „Create your Future“ консултиране приключва в деня, в който клиентът започне работа, или в който постигне цел от плана за развитие (напр. започване на обучение). От този момент нататък започва тримесечният етап на проследяване. През този период клиентът получава съдействие на работното място или на мястото, където се обучава, ако има възникнали проблеми. В началния период нерядко е необходима и интензивна работа



с работодателите, учителите или преподавателите, тъй като за тях често е трудно да тълкуват правилно възможните бъдещи последици от заболяването. Предмет на обсъждане са очакванията, дефинирането на цели, слабостите и други проблеми, които могат да възникнат на работното място. Двете страни както работодателите, така и клиентът, имат възможност за контакт с консултанта. Това дава на всички участници в процеса увереността, че при проблемни ситуации могат да се обърнат към компетентни посредници. За клиента края на консултиране не е толкова внезапен, той/тя има възможността бавно да се адаптира към новата ситуация и така да се освободи от необходимостта да бъде подкрепян/а.

Възможно е да се появят следните предизвикателства:

- Начални трудности, породени от страх и несигурност – на този етап е необходим още коучинг и подкрепа
- Проблеми с разбирането на поставена професионална задача: тук евентуално трябва да се потърси помощ за процеса на учене
- Трудности при изпълнение на възложени задачи (физически или когнитивни ограничения на работното място). Има ли необходимост от помощ на работното място?
- Тормоз в училище или на работното място: консултантът може да изпълнява функциите на посредник и да събере всички участници на общ разговор
- Неправилен избор на професия или училище, ако това въобще може да бъде оценено след толкова кратко време – евентуално се пристъпва към преориентиране
- Изпитателният срок приключва без сключване на безсрочен трудов договор: консултантът би трябвало да изясни проблемите, да обърне внимание на клиента и да започне отново процеса по професионално ориентиране.

Не бива да се подценява и често силно емоционалната връзка, изградена между клиента и консултанта. Тя трябва да бъде прекъсната от клиента, който да приеме, че консултирането е приключило. Често този етап на „скъсване на пъпната връв“ е труден и изисква време.

Проследяването може да се извърши на място (работно място, училище, мероприятия, други институции) или под формата на телефонно консултиране, контакти по електронна поща, фейсбук или скайп и завършва чрез заключителен разговор с клиента.



8. Обобщение на процесите при консултиране

Ето кратък обзор на основните цели и предизвикателства на трите етапа при процеса на кариерно консултиране, както и някои допълнителни практически съвети от фазата на изпълнение на проекта "Create your Future":

Етап на изясняване	
Цели на етапа	<ul style="list-style-type: none">• Формулиране на цели• Анализирани на силните страни и области с необходимост от развитие• Изготвяне на индивидуален план за развитие• Събиране на всички подробности и информация за медицинската история
Възможни препятствия и предизвикателства	<ul style="list-style-type: none">• Спечелване на доверието на семейството• Липса на мотивация при консултирания сървайвър• Ограничаващи вярвания• Вътрешно съпротивление• Предишен негативен опит в подобни ситуации
Практически напътствия, ресурси, съвети и др.	<ul style="list-style-type: none">• Полезен материал, който може да се намери в наръчника е формулярът за Анамнеза – макар и да не е необходимо да се изпълнява винаги в пълната му форма• Препоръчва се близко сътрудничество с медицинските специалисти и болнични психолози



Етап на реализация

Цели на етапа	<p>Обща цел: професионална ориентация и развитие на уменията за търсене на работа и успешно навлизане на пазара на труда.</p> <ul style="list-style-type: none">• Проучване и събиране на информация за различни професии• Насърчаване проучванията и критичното мислене спрямо избора на желаната професия• Проучване за възможни места за стаж или предложения за работа, възможности за обучение• Развиване на уменията за търсене на работа:• Подготовка на документи при кандидатстване на работа• Подготовка за интервю• Консултации и информация относно законодателни въпроси• Изясняване и при необходимост подготовка за професионален живот с възможно увреждане. <p>Меките умения, които е нужно да бъдат насърчавани в тази фаза: самоосъзнаване, самооткриване, самопреценка, самоорганизиране и мотивация, комуникационни умения, независимост и отстояване.</p>
Възможни препятствия и предизвикателства	<ul style="list-style-type: none">• Предизвикателството в тази фаза може да бъде запазването на независимостта на сървайвъра от консултанта. Консултантът трябва да остане в поддържаща роля, а сървайвърът да бъде в активната роля.• Друго възможно предизвикателство е да се „активира“ сървайвъра, в случай, че поведението му е пасивно.• Предизвикателство може да бъде също и фактът, че по време на консултациите, могат да се появят важни задачи, които изискват пълното внимание и време на сървайвъра и това може да навреди на ефективността на процеса.
Практически напътствия, ресурси, съвети и др.	<ul style="list-style-type: none">• Полезни материали за тази фаза: Група на консултанта в онлайн общност (Модул 3: Аспекти на пазара на труда, съвети, техники за проучване, канали за търсене на работа, упражнения за самопреценка) и Модул 4 (поставяне на цели, подготовка за интервю, често задавани HR въпроси, игри и др.)• В началото на процеса по консултиране се подписва неписан договор със сървайвъра, в който трябва да се определят ролите на консултанта и сървайвъра, честотата на срещите (като се има предвид обвързаността на оцелелия с училище/университет/стаж/семејство и се приоритизира правилно), подходяща настройка за провеждането им, дължина и др.



Етап на проследяване

Цели на етапа	<ul style="list-style-type: none">• Непрекъснато насърчаване за развитата независимост, самоорганизация и отговорност• Подкрепа при анализа на изясняване на различни работни ситуации• Затваряне на процеса
Възможни препятствия и предизвикателства	<ul style="list-style-type: none">• Определяне на продължителността на проследяващата фаза е предизвикателство и е много индивидуално
Практически напътствия, ресурси, съвети и др.	<ul style="list-style-type: none">• Приключването на процеса може разбира се да включва някои телефонни обаждания или периодични срещи – с цел съветване или споделяне на опит.• Използвайте своите партньори консултанти, които са регистрирани в платформата за съвет, в случай, че затварянето на процеса е предизвикателство за вас.

9. Информационни и обучителни материали

Интернет платформата (<http://createyourfuture-eu.org>) предлага на консултантите на „Create your future” набор от работни материали по следните теми:

- Рак и последствията от него
- Пазар на труда и продължаващо обучение
- Професионално ориентиране и кандидатстване за работа

Предоставените материали не претендират за изчерпателност. Те служат единствено като източник на информация за консултантите на „Create your Future”. Силно желателно е да се използват лични, проверени материали, както и активно да се извършва обмен на инструменти между консултантите.



10. Контрол на качеството и оценяване

Формулирането на ясни лични цели с клиента в етапа на изясняване е важен аспект от концепцията на „Create your Future“. Степента на постигане на целите се проверява на базата на определените главни ориентири, като при нужда целите се адаптират, а планирането на пътя към целта се коригира. Не по-малко важно е да се наблюдава и качеството на самия процес на консултиране.

Оценяването на процеса, през който клиентът преминава по време на консултирането и изпращането на обратна връзка към консултанта, може да е от полза за клиента и да има мотивиращ ефект върху него. Така едно последователно и систематично оценяване може да помогне на консултанта да предлага във всеки един момент оптимално консултиране. Освен това чрез оценяване на процесите клиентът има възможността да извърши и рефлексия на своя личен напредък в развитието. Резултатите са от полза за консултанта, тъй като дават обратна връзка за постигнатите лични работни успехи и става ясно дали желаните от клиента теми ще бъдат обсъдени и дали клиентът има чувството, че действително получава помощ.

Тъй като консултирането в „Create Your Future“ е адаптирано строго индивидуално към нуждите на съответния клиент, като личната отговорност и самоопределяне в процеса на консултиране са изведени на преден план, оценяването на процесите също може да бъде индивидуализирано и методично адаптирано към клиента. Важно е също така да се знае дали и подпомагащата организация, или други сътрудничащи партньори (напр. здравните заведения) желаят обратна връзка и дали има напр. формуляри за оценка, които служат за контрол на качеството или за документиране.

Следните въпроси могат да послужат като опорни точки за планирането на едно реално работещо и полезно оценяване на процесите:

- Какви специфични информационни потребности имам?
- Какви цели има консултирането?
- Как мога да определя качеството на процеса на консултиране? Кога процесът на консултиране е „добър“?



- Кои са подходящите методи за събиране на данни (интервюта, въпросници, наблюдение)?
- Кога се оценява (регулярно/чак накрая)?
- Кои групи лица ще участват в оценяването? Кой може да осигури обратна връзка (клиенти, други консултанти, родители, други участници)?
- Как се използват резултатите (за подобряване на качеството, за сравняване на постигнатото, за представяне пред висшестоящи лица)?

Ето защо е уместно да се добие реален поглед върху различните възможни ефекти на офертата на „Create your Future“. В тази връзка Доналд Киркпатрик дава подходящ помощен модел, който различава възможните ефекти върху четири структурно различни нива (цитирани по Егер-Суботич/Либесвар/Шнеевайс (2016): Професионално измерване на ефекта от консултирането в сферата на образованието и от кариерното ориентиране, стр. 11):

Ниво 1 – реакция:

на това ниво се хвърля светлина върху добития от участника опит в процеса на консултиране (напр. с формуляри за обратна връзка или анкети с цел установяване на степента на удовлетвореност от качеството на консултиране).

Ниво 2 – усвояване на знания:

консултиране (напр. чрез самооценка или тестове, измерващи уменията преди и след консултирането).

Ниво 3 – нагласа:

тук става въпрос за регистриране на емоционалните промени като например растяща самоувереност или намалено чувство за страх (напр. чрез специфични тестове за определяне на нагласата преди и след консултирането или чрез субективната оценка на участниците).

Ниво 4 – поведение:

на това ниво се установява дали поведението на участника е претърпяло промяна, как се изразява – например в участие в курс, в активното търсене на нова работа, в започването на работа и т.н. В тази връзка е уместно поведението да бъде измервано от дистанцията на времето спрямо извършеното консултиране. В допълнение е необходимо да се отчете разликата между действителното и отчетеното поведение.



Пример 1: текущо оценяване на процеса от клиента и родителите

The evaluation could be very easy: for example, after each counselling session the counsellor may ask whether the recent counselling was helpful for the client and whether he/she noticed any progress in the achievement of personal goals. A scale of 0 to 10 could be used (0 could mean „not at all“, and 10 - „absolutely yes“). The following additional questions could be helpful in order to gain better understanding: „What was most helpful today?“, „What did/didn't you enjoy today?“ or „What should we change next time?“.

In addition to the evaluation performed by the client, the counsellor could regularly request his/her parents to evaluate the counselling process (Have you noticed a change in the client? Did he/she speak about his/her new goals? Etc.)

Пример 2: „Описване на пътица“ – съвместна заключителна рефлексия

This quality assurance method is appropriate for providing detailed feedback and is helpful in the review of the support process, in the identification of achievements and failures and in activating client's self-reflection (see Steiner/Kerler/Gutknecht-Gmeiner (2014): QualiTools, p. 83).

You need a big sheet of paper and crayons. The client is requested to draw on paper the process of counselling based on the „common journey“ metaphor. The time schedule of counselling is recorded and important events, positive and negative effects are highlighted „along the path“ by pictures, symbols or words. Additionally, several preliminary formulated evaluation questions are asked, which should be answered symbolically in the picture:

- Which goals have we achieved together? (Where do we want to get?)
- What has proven to be successful? (How and by what means did we get there?)
- What has facilitated our journey? (Where has any progress been made?)
- What difficulties did we encounter? (Detours, blocked roads, construction works, narrow streets, dead ends, curves, inclinations, etc.)
- What is still to be done? What lies ahead? (Where are we now? How will our journey continue?)
- How did the joint work go? (What kind of transport vehicles did we use? Who was the driver? What kind of drive was used for the transport vehicle?)
- What goals have we missed out or forgotten? (What was left away or hidden? What have we missed?)

Finally, the picture is jointly analysed and the process is reflected.



Пример 3: Въпросник за обратна връзка от клиента (след приключване на консултирането)

По отношение на въпросника е важно да се определи кои данни ще се събират редовно и дали и как ще бъдат използвани по-нататък (да се правят ли съвкупни сравнения/анализи? Да се дават ли на тази база мнения за ефекта от извършеното консултиране? Данните за здравословното състояние или измерването на качеството на живот представляват ли интерес?).

Тук представеният въпросник за клиенти на „Create your Future“ дава информация както за процеса по консултиране и за резултата от него, така и за удовлетвореността на клиента и за възможните ефекти от консултирането върху професионалната ситуация, в която се намира той.

Пример 4: Въпросник за обратна връзка от родителите (след приключване на консултирането)

Присъединяването на родителите в процеса на оценяване може да помогне за рефлектиране върху консултирането и от тяхната гледна точка, както и за включване на техния опит в по-нататъшното подобряване на работата с клиенти.

11. Хигиена в здравното заведение

В зависимост от актуалната здравословна ситуация на съответния пациент част от процеса по консултиране на „Create your Future“ може да се проведе и в здравното заведение, като за тази цел е необходимо спазването на хигиенни изисквания в две отношения:

- Ежедневна лична хигиена: чистота и спретнатост (облекло, инструменти)
- Превантивни мерки срещу инфекции: шапки, маски, еднократни калцуни, ръкавици, престилки и др.

Познаването и спазването на хигиенните правила в здравните заведения е от решаващо значение, като тези правила можете да получите от помощния медицински персонал. Хигиенните правила се определят от вида на здравното заведение, а понякога и от отделението и/или индивидуално – според пациента.

Превантивните мерки за защита на пациента от евентуални инфекции са абсолютно задължителни, така например дори и при сами по себе си безобидни настинки е уместно да се



откаже присъствие на планираната среща или то по възможност да се проведе онлайн.

Общи хигиенни правила:

Има основни хигиенни правила, валидни за всички здравни заведения и за всички групи пациенти:

1. Подходящо облекло: избягвайте обувки, които вдигат шум, облечете дрехи, които не отделят вещества или миризми, не използвайте продукти за коса, които могат да повлияят на дишането на пациента.

2. Не внасяйте храна в болничната стая и не консумирайте храна там.

3. Следвайте инструкциите на персонала на здравното заведение, съобразявайте се с рутинните процедури и графици и внимавайте с медицинските уреди (за системи за вливане, банки и др.)

4. Избягвайте ненужен шум – не говорете на висок глас.

5. Избягвайте контакт с пациента, ако не се чувствате добре или имате усещането, че ще се разболеете.

6. Не давайте на пациента медицинска информация и медицински препоръки. Ако той отпрати подобни въпроси, насочете го към медицинския персонал на здравното заведение.

Също така има и пациенти, които се лекуват в стриктна изолация или в отделения с определени ограничения (кардиологично отделение, отделение по диализа и т.н.).

Хигиенни правила в стерилни помещения

Ако бъде настанен в стерилно помещение (единична стерилна стая), за пациента се определят строги стерилни хигиенни правила, а посетителите и консултантите са длъжни да ги спазват. Най-общо се спазват следните правила:

1. Строга лична хигиена.



2. Предайте предварително на персонала на здравното заведение всички обучителни материали и технически предмети, необходими за работата с пациента (моливи, книги, лаптоп, аксесоари от рода на уеб камери, таблети, помощни устройства за въвеждане през клавиатура, мишка и т.н.), за да бъдат стерилизирани. Ползването на платформи за електронно обучение улеснява обмена на документи и дейности, благодарение на виртуалните възможности, които дава. Пациентът може да изтегли обучителните материали на своя компютър и да работи с тях без риск от заразяване. Също на виртуално ниво е възможно да се осъществи и връзка с консултанта.

3. Ползване на инструменти за предотвратяване на инфекции и улесняване на контакта между консултанта и пациента: почистването с антисептици, включително на дланите и ръцете с четка преди влизане в помещението е също толкова необходимо, колкото и носенето на дадените от здравното заведение ръкавици, престилки, шапки, маски, еднократни калцуни.

4. Изхвърляне на използваните санитарни материали (ръкавици, предпазна престилка, шапки, маски и еднократни калцуни...) в предвидените за целта контейнери след напускане на изолираната зона.

12. Документиране на процеса на консултиране

Едно от важните задължения на всеки консултант е да документира работата с клиента. В интерес на възможността за възпроизвеждане, на контрола на качеството, но и на финансовото отчитане систематично се документират най-вече вида, съдържанието, резултатите и продължителността на контактите. Препоръчително е да се създаде база данни. Също така е задължение на всеки консултант да си води бележки, които обаче не заместват записите в базата данни.

Примерна организация на документите е дадена в приложението.



13. Приложение

Формуляр за снемане на анамнеза

Лични данни			
Мъж <input type="checkbox"/>	Жена <input type="checkbox"/>	Фамилия	Собствено име
Улица			
П.К., населено място			
Тел. номер			
Дата на раждане		Възраст	
Гражданство		Семейно положение	
Майчин език		Други езици	

Образование и обучение		
	завършено	Ако е прекъснато: причини
Начално училище	<input type="checkbox"/>	
Средно училище	<input type="checkbox"/>	
Професионално училище	<input type="checkbox"/>	
Професионално обучение	<input type="checkbox"/>	
Квалификационен курс	<input type="checkbox"/>	
Следване	<input type="checkbox"/>	
.....	<input type="checkbox"/>	



Последна професионална дейност/важни професионални роли

Фирма/училище	дейност/обучение	Продължителност от-до

Желана професия:

Компютърни знания и повишаване на квалификацията (отбележете релевантното с хикс)

ИТ: няма знания работа с клавиатура интернет Word богат опит

Повишаване на професионалната квалификация/курсове/професионална подготовка:



Заболяване

Ход:

Проведени терапии:

Епикризи

Лица за контакт:



Възстановяване/здравословно състояние		
Текущо здравословно състояние		
Актуални лекуващи лекари/терапевти		Данни за контакт::
Актуални физически оплаквания	Вид лечение/терапия	Медикаменти

Как се чувствате физически по скалата от 1 до 10?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Много зле

Много добре



Заболявания в семейството:

Специфични семейни отношения:

Жилищно-битови условия

под наем собствено жилище градско/общинско жилище

други

Проблеми с жилищно-битовите условия:

Други съжителстващи	Възраст	Вид отношения	Допълнителна информация



Финансово състояние

Помощи

Дати

Очаквания от „Create Your Future“



Мотивация по скалата от 1 до 10?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Много слаба

Много силна

Бележки

Дата:

Подпис:



Въпросник за обратна връзка от клиента (след приключване на консултирането)

Име на консултанта	
--------------------	--

Какви бяха ползите от консултирането за Вас?				
	да	по-скоро да	по-скоро не	не
Благодарение на консултирането някои неща при мен се промениха.				
Сега знам по-добре какво искам да постигна.				
Знам кои стъпки предстои да извървя.				
Мотивиран/а съм да продължа да преследвам професионалните си цели/целите си, свързани с образованието.				
Знам как да разреша евентуални проблеми при постигане на целите.				
Мисля, че процесът на консултиране ще ми бъде полезен в дългосрочен план.				

Моля, посочете две от най-важните за Вас цели на консултирането. Какъв процент успеваемост давате за постигането на Вашите лични цели? (0%: цели не са постигнати; 100%: постигнати са всички цели)

1. _____ %

2. _____ %



Замисляйки се върху Вашето професионално бъдеще/бъдещето, свързано с повишаване на професионалната квалификация, Вие сте...

- много уверени
 по-скоро уверени
 нито едното, нито другото
 по-скоро песимистично настроени
 много песимистични?

Сътрудничество с моя консултант

	<i>да</i>	<i>по-скоро да</i>	<i>по-скоро не</i>	<i>не</i>
... още в началото си създаде представа за ситуацията, в която се намирам.				
... помагаше ми много и проявяваше разбиране.				
...даде ми възможност да рефлектирам своите силни и слаби страни.				
... помогна ми да определя целите си.				
... предложи ми работни места респективно възможности за повишаване на квалификацията.				
... редовно изискваше обратна връзка от мен.				
... добре подготви края на процеса по консултиране.				

Какви инициативи/критики/предложения имате по отношение на сътрудничеството с Вашия консултант?

Каква цялостна оценка давате на консултирането?

- 1
 2
 3
 4
 5



Какво искате да кажете в допълнение ...

Благодарим за предоставената обратна връзка!



Въпросник за обратна връзка от родителите (след приключване на консултирането)

Име на клиента

Уважаеми родители! С цел непрекъснато подобряване на предлаганите от нас услуги по консултиране, молим за Вашата оценка на някои аспекти от процеса. Вашите отговори ще бъдат обработвани като анонимна информация и няма да бъдат предоставяни на трети лица.

Как оценявате актуалната житейска ситуация на Вашата дъщеря/Вашия син?

- 1 (много лоша) 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (много добра)

Според Вас търсенето на работа от Вашата дъщеря/Вашия син влияе ли на качеството му/й на живот?

- да не

Ако да, как според Вас консултирането е повлияло на качеството му/й на живот?

- 1 (значително го влоши) 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (значително го подобри)

Моля, дайте оценка на следните аспекти от консултирането:

	да	по-скоро да	по-скоро не	не
Консултантът разясни какво сътрудничество се очаква от мен.				
Консултирането помогна на дъщеря ми/сина ми да може по-добре да прецени своите силни страни и своите граници.				
Имам чувството, че дъщеря ми/синът ми сега има по-голяма яснота за ситуацията, в която се намира.				
Усещам, че сега търсенето на работа/на възможности за обучение не натоварва толкова много дъщеря ми/сина ми.				



Консултирането подобри чувството за самоуважение на моята дъщеря/моя син.				
Благодарение на консултирането дъщеря ми/ синът ми вече е мотивиран/а да намери работа и да продължи да преследва целите си.				
Смятам, че процесът на консултиране ще бъде полезен за дъщеря ми/сина ми в дългосрочен план.				
Бих препоръчал/а консултиране и на други засегнати лица.				

Какви инициативи, критики или предложения за подобрене имате:

Каква цялостна оценка давате на консултирането?

- 1
 2
 3
 4
 5

Какво искате да кажете в допълнение...

Благодарим за съдействието!



Документиране на процеса по консултиране

Лична информация за клиента		
Г-н <input type="checkbox"/> Г-жа <input type="checkbox"/>	Фамилия	Собствено име
Улица		
Пощенски код, населено място		
Телефон		
Ел. поща		

Лица за контакт на клиента (родители, семейство, партньор на семейни начала, съжителстващи...)		
Г-н <input type="checkbox"/> Г-жа <input type="checkbox"/>	Фамилия	Собствено име
Улица		
Телефон		
Ел. поща		

Други ангажирани лица (лекар, психолог, социален работник, консултант по въпросите, свързани с трудовия пазар, учител...)		
Г-н <input type="checkbox"/> Г-жа <input type="checkbox"/>	Фамилия	Собствено име
Институция		
Длъжност		
Телефон		
Ел. поща		



Договорени цели на процеса по консултиране

Цел	Степен на осъществяване в %	Целта е постигната на
Изготвяне на документи за кандидатстване		
Намиране на място за обучение		
Изграждане на структурирана организация на деня		
Разработване на перспективи		
...		





Протокол за проведените дейности

Вид на срещата	Дата	Консултант	Продължителност
Лично консултиране			
Онлайн консултиране			
Обучение			
Координационна среща			
Телефонен разговор с работодател			
...			





CREATEYOURFUTURE



Lifelong
Learning

"Този проект (2014-1-BG01-KA204-001721) е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Това ръководство отразява само възгледите на автора и Комисията не носи отговорност за каквото и да е използване на съдържашката се в него информация."

www.createyourfuture-eu.org