

ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО ЗА ИНТЕГРАЦИЯ

сборник с материали

съставител
Николай Цолов



© Свободен младежки център, 2011

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.
Свободен младежки център носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ, и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Агенцията за социално подпомагане.

СЪДЪРЖАНИЕ

ЗА ТОЗИ СБОРНИК	4
МОДЕЛЪТ „ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО ЗА ИНТЕГРАЦИЯ“	5
ПРИЛОЖЕНИЯ	19
ПРАВИЛНИК ЗА ВЪТРЕШНИЯ РЕД НА ЗВЕНАТА ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА „СОЦИАЛНО ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО“	21
ПРАВИЛНИК НА ЕКСПЕРТНИЯ СЪВЕТ	26
МЕТОДОЛОГИЯ НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА „СОЦИАЛНО ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО“	27
ОЦЕНКА НА НУЖДИТЕ	29
ДОГОВОР С ПОТРЕБИТЕЛ НА УСЛУГИТЕ	40
ИНДИВИДУАЛЕН ПЛАН ЗА ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГАТА „СОЦИАЛНО ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО“	43
ПРЕГЛЕД НА ИНДИВИДУАЛЕН ПЛАН ЗА УСЛУГИ	45
ПРОЦЕДУРА ЗА ДЕЙСТВИЕ ПРИ ЖАЛБИ И ИНЦИДЕНТИ	47
ПРОЦЕДУРА ЗА ВЪТРЕШЕН МОНИТОРИНГ	49
МЕТОДИКА ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ	51
СДРУЖЕНИЕ „СВОБОДЕН МЛАДЕЖКИ ЦЕНТЪР“ – ВИДИН	107

ЗА ТОЗИ СБОРНИК

Този сборник е създаден в резултат от проекта „Предприемачество за интеграция“, изпълняван от сдружение „Свободен младежки център“ – Видин и неговите партньори „Бизнес център“ ЕООД и „Ерастрой“ ООД, в рамките на процедурата за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „Социално предприемачество – популяризиране и подкрепа на социални предприятия – пилотната фаза“ по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси 2007–2013“. Събраното в него обобщава нашия опит за създаване на социално предприятие като вид социална услуга, според модерните представи за социална работа в общности. Проектът ни имаше в голяма степен експериментален характер и считаме, че както постигнатите успехи, така и научените уроци, ще са полезни за всички, които осъзнават ползата от социалната икономика и имат намерения да работят на това поле.

Николай Цолов
ръководител проект
15.05.2011 г.
Видин

МОДЕЛЪТ

„ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО ЗА ИНТЕГРАЦИЯ“

Увод

Занимавайки се с интеграционни проекти повече от 10 години, можем да кажем, че няма единствено и лесно решение за интегрирането на една маргинализирана по някакви причини общност. В особена степен това важи за ромите, чиито културни различия и натрупваните с много години проблеми значително усложняват задачата. Като че ли в едно нещо повечето анализатори са единодушни – не можем да имаме реална интеграция, без крайната цел на всички мерки, независимо от техния характер – образователни, социални, здравни и пр., да включва реализация на трудовия пазар. В противен случай няма как да се получи така желаната устойчивост и рискуваме да харчим публични ресурси напразно. В този смисъл социалните предприятия са една възможност, която определено се нуждае от насърчаване в България.

Какво е социално предприятие? Работната дефиниция, която използвахме бе: Стопанска дейност, която има изразен социален ефект спрямо лица от уязвими групи, за подобряване на жизненото им равнище, осигуряване на заетост, предоставяне на услуги или други форми на пряка подкрепа за преодоляване на социалната им изолация. Първото нещо, което прави впечатление в това определение е, че става дума за стопанска дейност, т.е. за бизнес. Но бизнес, който не цели печалба на всяка цена, защото има социален фокус – тук крайният резултат е по-скоро подобряването на качеството на живот на някаква непривилигирана група и нейната социална интеграция. Начините, по който това може да стане, са различни, но най-общо се свеждат до осигуряване на доходи чрез трудова заетост или благодетелстване без такава заетост (например чрез предоставяне на безплатни услуги), както и на комбинация от двете. Това, кой подход ще бъде използван, зависи от целевата група, конкретната ситуация и възможности.

Поради спецификата си и законовите регламенти, юридическите лица с нестопанска цел, осъществяващи стопанска дейност, са подходящата форма на социално предприятие. Това произтича главно от факта, че същите нямат право да разпределят печалба, т.е. те

трябва да използват приходите си за подкрепа на социалната мисия на организацията. Това може да включва както създаване на производства и наемане на хора в неравностойно положение, така и предоставяне на социални услуги, обучение и пр. на същите тези хора.

Целите

Обща цел:

Разработване, апробиране и разпространение на комплексен модел за устойчиво интегриране в пазара на труда на неквалифицирани младежи от ромски произход.

Специфични цели:

- » Консолидиране и развитие на местен капацитет за обезпечаване на новата социална услуга;
- » Създаване на функциониращо социално предприятие за преработка на отпадъци от дървообработващата промишленост;
- » Оценка, разпространение и мултиплициране на модела.

Философията

Проектът „Предприемачество за интеграция“ бе изграден върху няколко основни постулата:

1. За социалната интеграция е най-важно осигуряването на трайна заетост. С други думи, ако ще създаваме социално предприятие, то на първо място трябва да осигурява подходящи работни места за целевата ни група.
2. Осигуряването на заетост не трябва да сегрегира. Т.е. ако създадем предприятие, в което да работят само представители на някаква целева група, то ние отново ще я изолираме.
3. Системен (комплексен) подход – професионалното развитие и заетостта трябва да са част от цялостна система, включваща и различни други мерки за личностна промяна – мотивация, подобряване на образователното ниво, придобиване на социални умения и пр. Без такава подкрепа, особено в началния период, рискуваме значителна част от нашите бенефициети бързо да отпаднат. Също така тя подпомага изграждането на навици и придобиването на знания и умения, които могат да са от полза и извън социалното предприятие.

4. Социалното предприемачество е вид социална услуга. Такъв подход позволяваше да приложим методики, които сме ползвали с успех в социалната работа и най-вече модерните прийоми за екипна работа по социален случай (case management).

Наред с казаното по-горе, в дейностите по проекта бяха прилагани обичайните принципи в работата на Свободен младежки център, сред които най-важни в случая бяха:

- » *специфичност* на модела – той трябва да отговаря максимално на конкретната целева група и условията тук и сега;
- » *доброволност* на участието от страна на бенефициентите. В конкретния случай това значеше и че се насочваме към тази част от целевата си група, която в някаква степен е първоначално мотивирана. Ролята на екипа ще бъде да поддържа тази мотивация, а не да я създава от нулата;
- » *демократичност и равнопоставеност*. Това касаше както достъпа за включване в проекта, така и процесите за вземане на решения;
- » *публичност и отчетност*;
- » *баланс по пол и др.*

Целевата група

Целевата група на проекта включваше безработни ромски младежи 18–30 години, отпадали от училище преди завършване на основно или средно образование, без професионална квалификация и трудов опит. Планираният брой преки бенефициенти от тази група бе 16 младежи.

Имаме няколко аргумента за този избор. Първият и най-важният е този, че в светлината на нарастващите опасения за това, че няма кой да осигури пенсиите на нарастващата армия от пенсионери в страната, една голяма млада група от населението стои настрана от трудовия пазар и на нея продължава да се гледа по-скоро като на проблем, отколкото като на ресурс за решаването на проблеми.

Статистическите данни от последното преброяване сочат, че 9,13% от 80 050-те жители на община Видин, се самоопределят като роми. Повечето от тях населяват кв. „Нов път“, който е на 2 км от останалата част на града и на практика живеят сегрегирани. Според Общинския план за развитие 2007–2013 „Етническият състав създава редица етнически и социално-политически предизвикателства за развитието както на страната в цялост, така и на областта и общината.

Основният проблем е ниската способност за интегриране на ромската общност, което създава предпоставки за бедност, безработица и престъпност“. В друг общински документ, Стратегията за подкрепа на ромското образование, констатациите са подобни: „Тази група от населението все още продължава да се маргинализира и да се характеризира от нисък образователен ценз, ниска трудова мотивация, лоши битови условия и слаб интерес за образование и професионална квалификация. Налице е тревожна тенденция – всяка година се увеличава броят на децата-роми, които отпадат от училище“.

Националната статистика поставя област Видин на второ място по „относителен дял на отпадалите от училище“. Според Регионалния инспекторат по образование – Видин за 2006/2007 учебна година във видинска община са отпаднали 145 ученика поради социални и семейни причини, от които 86 преди да завършат основно образование. Работейки с тази целева група, Свободен младежки център констатира, че макар в официалните данни да няма информация по етнически признак, то преобладаващата част от тях са роми. С течение на годините броят се акумулира, което създава една голяма неадекватна на пазара на труда група, съсредоточена основно в кв. „Нов път“. Според експерти от РДВР – Видин, този факт и породените от ранните бракове отговорности, са сред основните фактори, тласкащи младите мъже от етноса към криминални прояви.

Приоритети на Стратегията за развитието на социалните услуги в Община Видин, приета през май 2006г., са деинституционализацията и развитието на услугите в общността. Макар в тази посока да е направено не малко, трябва да кажем, че основен фокус до момента е поставен към услугите за хора с увреждания и самотни възрастни хора. Може да се твърди, че потребителите на такива услуги от ромски произход са незначителен процент, което донякъде е обяснимо предвид социалните отношения в ромската общност. Усилията на Свободен младежки център да развива социални услуги тъкмо за тази общност остават изолирани. Съществуващият механизъм за решаване на проблема с маргинализацията и социалното изключване до този момент е единствено чрез мерките по заетостта, предлагани чрез Дирекция „Бюро по труда“ – Видин. Без да се ангажираме с оценка на тяхната ефективност е очевидно, че само те не са в състояние да решат трайно проблема. Една от причините за това е отсъствието на комплексен подход – най-често се атакува видимият проблем (безработицата), без това да се съчетава със социална и личностна подкрепа.

Проектът бе насочен към още един проблем, възникващ в работата на водещата организация с отпадналиите от училище – как да се работи с тези от тях, които по една или друга причина не могат да се върнат в образователната система. Това са предимно младежи във възраст над 16 години, за които е по-подходящо да се търсят възможности за придобиване на трудови навици и то по начин, който да може да се съчетае с относително ниското им ниво на грамотност. В това отношение „Предприемачество за интеграция“ апробира модел, който да затвори цикъла: социална подкрепа – образование и квалификация – трудова реализация.

Моделът

Социалната услуга, развивана от проекта, бе комплексна (образователна, социална, личностна) подкрепа за включване в реалния трудов пазар. Тя се реализира в две звена:

- » *Център за подкрепа* – ситуиран в кв. «Нов път», където е общността. В него е съсредоточена теренната работа и повечето подкрепящи дейности (информиране, консултации, ограмотяване и пр.);
- » *Социално предприятие* за оползотворяване на отпадни продукти и производство на пелети, ситуирано на територия на партньора – «Ерастрой» ООД. Предприятието ще служи за целите на прехода към трудовия пазар (професионално образование – чиракуване – трудова заетост).

Взаимодействието между двете звена бе в основата на предлагания модел, което налагаше по-сериозна инвестиция, отколкото необходимата за създаване на едно конкретно предприятие. Макар последното да осигурява заетост на няколко млади хора, което само по себе си е принос, стратегическата ни цел бе то да е едно от многото, обслужващи Центъра за подкрепа. Ето защо проектът предвиждаше дейности, които да подготвят ресурси (човешки, методически и пр.) за такава по-широка бъдеща функция.

Партньорството

Ресурсите и опитът на СМЦ не бяха достатъчни за реализиране на идеята. Изпълнението на проекта изискваше използването на специфичния капацитет и опит на партньорите, а именно:

- » *Свободен младежки център*, като водеща организация, бе от-

говорен преди всичко за дейностите, свързани с изграждането на местен капацитет, работа с целевата група по отношение на социалното ѝ развитие, нейното мотивиране, както и за разпространението и публичността на опита;

- » *Бизнес център ЕООД* допринесе за проекта със специфичния си опит в бизнес подкрепата, трудовото посредничество и в активните мерки на пазара на труда. Ето защо партньорът отговаряше за обучението по стартиране на малък бизнес, учебното посещение във функциониращо социално предприятие, трудовото посредничество, връзката и информирането за проекта на работодателски структури, текуща консултация на екипа във връзка с организирането на производството и др.;
- » *Ерастрой ООД* бе ценен за „Предприемачество за интеграция“ преди всичко с опита си в конкретното производство. Освен това фирмата предостави необходимото помещение, извърши монтажа на машините, подпомогна организирането на реалното производство (снабдяване със суровини, реализация на продукцията и пр.), осигури квалифицирани наставници и др. Най-голямото предизвикателство бе свързано с постигането на устойчивост (т.е. печелившо производство или поне самоиздържащо се), което директно произтича от пазарните дадености. *Изборът, който считаме също за иновативен, бе да инкубираме новото предприятие физически (но не и юридически) в рамките на работещо такова.* По този начин се осигурява взаимноизгодна симбиоза, която от една страна осигурява на социалното предприятие поръчки и пазар, а от друга решава екологични проблеми на партньора. Освен това, както вече бе отбелязано, при този вариант ще се избегне нова сегрегация – макар предприятието да е „ромско“, то ще бъде интегрална част от по-голяма, неромска общност.

Недостиганият капацитет бе осигурен с обучение на кадри, закупуване на материални активи и други дейности по проекта.

Дейностите

1. **Създаване и дейност на Експертен съвет на проекта.** Проектът бе пилотна инициатива, която нямаше местен аналог. Липсващият опит можеше да бъде компенсиран с използване на мултидисциплинарен експертен екип, който да подпомогне методически и технически реализацията. Неговото създаване

се налагаше също и поради необходимостта от отчитане на интересите на всички заинтересовани страни. Експертният съвет (ЕС) бе консултиращ експертен орган, включващ 7 представители на: партньорите, Община Видин, местен бизнес, ромски НПО и други специалисти с релевантен опит. Функциите му включваха: консултиране и директно участие във вземане на някои решения по проекта (напр. приемане на административната система, одобрение на списъка на бенефициентите и пр.), подробно планиране на дейностите, текущ мониторинг и оценка на напредъка, осигуряване на външна подкрепа при необходимост и пр. ЕС заседаваше средно веднъж на всеки 2-3 месеца.

2. **Създаване на административно-документална система.** Проектът изискваше специфична административна система, която ясно да разграничи правата и отговорностите на участниците, начините на взаимодействие помежду им, процедурите за контрол и отчетност и т.н. Съчетаването на разнообразен опит от различни социални сфери – образование, бизнес, осигуряване на заетост, социална работа и пр., бе обект на тази дейност. Административната система бе разработена от екипа на проекта с помощта на участващите в проекта експерти (чрез консултиране). Тя бе своеобразен „вътрешен правилник“ на проекта, с амбицията да продължи да се използва в бъдеще за организиране на социалната услуга. Освен процедурите за участие, работа по случаи, жалби и т.н., тук се включваха и безопасността на обучение и труд, длъжностните задания, формите за отчитане на присъствие, на оценяване и работа по случаи и т.н. Системата бе представена и приета на заседание на ЕС на проекта.
3. **Обучение и супервизия на екипа на проекта.** Тази дейност целеше създаването на местен потенциал за въвеждане на новата социална услуга и развитие на човешките ресурси. Друг смисъл на обучението бе изграждането на екипност. Поради ключовото значение на мотивацията в работата с целевата група, бе усвоен методът на мотивационното интервюиране (директивен метод за засилване на вътрешната мотивация за промяна чрез изследване и разрешаване на амбивалентността). Той е нова практика в България, която дава добри резултати в работата с трудни случаи на лица със зависимости и криминално поведение. Щепомним, че обучението целе-

ше подготовката на специалисти, които да развиват услугата дългосрочно. Конкретните обучителни модули бяха: Екипно взаимодействие (с текущо психологическо консултиране/ супервизия на екипа); Стартиране на малък бизнес (с последваща консултантска помощ); Методът на мотивационното интервюиране (с последващи супервизии); Учебно посещение на проектни специалисти в действащо социално предприятие.

4. **Разработване на методика за професионално ориентиране.** Спецификата на целевата група изискваше специфични подходи към нея, в това число по отношение и на професионалното ориентиране. Разработената методика бе тествана в хода на проекта, но идеята е тя да бъде ползвана в дейността на Центъра за подкрепа в дългосрочен план.
5. **Обезпечаване на дейността на социалното предприятие.** Създаването на ново предприятие изискваше както закупуване и монтиране на необходимите средства за производство, така и удовлетворяването на редица условия и изисквания, произтичащи от характера на производството и нормативните документи. Новото производство бе принос към изискванията на ЕС за енергоспестяване и подобряване на екосредата. Тази дейност включваше: закупуване на необходимото оборудване за производство на пелети (гранулирани въглища от дървесни отпадъци); монтирането му и въвеждането в експлоатация на предприятието; осигуряване на безопасни условия на учене и труд (работно облекло, застраховки, инструктажни книги).
6. **Набиране и селекция на бенефициенти.** Характерът на проекта налагаше някои ограничения по отношение на целевата групa ромски младежи. Тези ограничения бяха конкретизирани от Експертния съвет в ясни критерии. Дейността бе необходима за да се прецени доколко всеки конкретен случай от една страна съответства на критериите, а от друга – може наистина да бъде благоприятно повлиян. При равни други условия се търсеше баланс по пол. 30 младежи, проявили желание за участие в проекта и съответстващи на изискванията, бяха посетени и интервюирани на място от теренен сътрудник от общността. Интервюиращият попълни анкетни карти, събирайки информация и от други източници. Случаите бяха докладвани пред

ЕС, който взе окончателното решение за включването в проекта на 16 младежи, останалите останаха в резерв.

7. **Оценка на случаите.** За да може да се постигне желаният ефект, екипът трябваше да разполага с цялата необходима информация относно личността и социалния статус на конкретния бенефициент. Информацията служеше за цялостна оценка относно участието – къде трябва да се насочат въздействията, кои обстоятелства трябва да се имат предвид и т.н. Ето защо на етап, след като бенефициентът вече бе включен в проекта, предварителната информация бе допълнена с по-сериозно изследване, включващо подходящ инструментариум от тестове и въпросници, социална анкета, структурирани интервюта със значими възрастни и представители на институции. С провеждането на оценката бяха ангажирани психолог, социален работник и теренен сътрудник по проекта.
8. **Работа по социалните случаи.** Целта на тази дейност бе експериментално въвеждане на методика за работа по случай към новата социална услуга. Естеството на целевата група изисква комплексен подход, който да съчетава различни по характер въздействия, обезпечавачи постигането на устойчив резултат. Рискът от демотивиране и провал на усилията е значителен и единствено целенасочените действия могат да го намалят. Считаме, че прилагането на методиката за екипна работа по социален случай, която е индивидуално ориентирана, бе подходящият за тестване механизъм за постигането на устойчивост. Мерките за професионалното ориентиране и придобиване на трудови навици в близки до производството условия се съчетаваха с постоянна психологическа подкрепа, мотивационно интервюиране, социална работа със семейството/обкръжението и т.н. За да се постигне пълно обгрижване на конкретния бенефициент работеше екип, който планираше всеки случай на база договор с бенефициента. Използвайки резултатите от социалната и психологическа оценка, бе направен и индивидуален план за работа, в който се определят постижимите цели и мерки, включващи участието на членовете на екипа. Всеки бенефициент имаше определен водещ на случая. Екипът заседаваше регулярно и проследяваше изпълнението на плана. В случай на нужда се правеха необходимите корекции.

9. **Наставничество (чиракуване).** Ниското ниво на грамотност и липсата на трудови навици са основни пречки пред организирането на реално квалифициране на младежите от целевата група. По тази причина бе предпочетен изцяло практически вариант. Продължителността му бе съобразена на първо място с необходимостта от придобиването на трудови навици, а не с достигане на някакво квалификационно ниво. Освен на машините на социалното предприятие, бенефициентите практикуваха и на други дървообработващи такива в цеха на партньора, с цел повишаване на шансовете за реализация и в други фирми. Тази дейност се извършваше с помощта на квалифицирани наставници, осигурени от „Ерастрой“ ООД. Проявените трудови качества бяха оценени и послужиха за вземане на решение относно наемането им на работа.
10. **Подкрепящи обучения.** Ниското ниво на грамотност и мотивацията са основните обосноваващи фактори, както и необходимостта да се придобият социални умения за активно търсене на работа. Съчетавайки обученията с консултиране, мотивация и работа по случай, рискът от отпадане щеше да бъде минимизиран. Дейността се извършваше в Центъра за подкрепа от наети специалисти и от психолога на проекта успоредно с работата под наставничество и включваше: Ограмотяване; Курс по компютърна грамотност; Група за социални умения.
11. **Експериментална работа на социалното предприятие.** Цел на дейността бе тестване на предприятието в условията на реално производство. За да можем да измерим ефективността на новосъздаденото предприятие, то трябваше да започне да функционира в реални производствени условия още преди изтичането на проекта. На този етап се търси изравняване на приходите с разходите, а не постигането на печалба. Стартирането на производството бе осъществено в рамките на последните два месеца на проекта, като шест бенефициенти бяха наети по трудов договор в него.
12. **Трудово посредничество.** Новото социално предприятие не бе в състояние да осигури заетост на всички бенефициенти. Същевременно придобитата квалификация и трудови навици е желателно да бъдат използвани. Ето защо дейността вклю-

чи професионално ориентирани, текущо информирани за свободни работни места и медиация при контакти с потенциални работодатели. Тя се осъществяваше от професионален консултант със съдействието на терения сътрудник. Бе проведено едnodневно и групово представяне пред работодатели. На представянето присъстваха преките бенефициенти, коалицията по проекта, местни работодатели. Мероприятието включи: представяне на проекта и резултатите от обученията; представяне на работодателите и търсенето на работна сила; представяне на безработните лица; демонстрация на уменията, придобити от обученията.

13. **Обучение на доставчици на социални услуги.** Създаването на условия за мултиплициране на опита в област Видин бе целта на тази дейност. Обучението е добра форма да бъде представена достъпно методологията на проекта, разработените наръчници и методики на по-широк кръг доставчици на социални услуги от областта.
14. **Издаване на Сборник с материали по проекта.**
15. **Комуникационна стратегия на проекта.** Като пилотна инициатива проектът се нуждаеше от подкрепа, особено от страна на целевата ромска общност. За да се постигне необходимото ниво на доверие, бе необходимо най-малкото общността да бъде запозната с целите, дейностите и очакваните резултати. В противен случай можеше да се създаде впечатление, че отново е използвана в нечий интерес, което да я направи резистентна и да провали усилията. Проектът се нуждаеше също от реклама сред местния бизнес, за да може моделът да се мултиплицира, както и по-широка обществена информираност, предвид публичния характер на инвестираните средства. Тази дейност бе подкрепяща и се осъществяваше практически през целия период на проекта. По-конкретно тя включи: две пресконференции – в началото и в края на проекта; презентация на проекта пред ромската общност; взаимодействие с местните ромски лидери и граждански организации; презентация на проекта и неговите резултати пред местния бизнес; изработване и излъчване на филм за проекта; текущо информирани чрез web-сайта на СМЦ; разпространение на Сборник с материали

за проекта. За целите на комуникационната стратегия бяха изработени следните печатни и други материали: информационни табели и транспарант; дупляна 1 – описание на проекта и предвижданите дейности за целевата група и местната общност; дупляна 2 – описание на проекта и неговите резултати за местния бизнес; плакат на проекта; документален репортаж за проекта, който бе излъчен от местен кабелен оператор.

Резултатите

Конкретните по-важни резултати, постигнати до момента на редакционното приключване на сборника, са следните:

- » създадено е едно социално предприятие за производство на дървесни пелети, осигуряващо шест работни места;
- » шест бенефициенти са наети в социалното предприятие по трудов договор;
- » един бенефициент е нает по трудов договор извън социалното предприятие;
- » 11 бенефициенти, завършили успешно пълния курс на чиракуване;
- » 21 бенефициенти, участвали в различни поддържащи обучения;
- » 24 местни специалисти, обучени по темата на проекта.

Без да правим генерална оценка, за която ще трябва повече време, можем да кажем, че на този етап моделът на проект «Предприемачество за интеграция» работи и дава плодове. Основание за това ни дава фактът, че постигнахме близка до 50% осигурена заетост на бенефициентите в период на икономически трудности и в район, който се определя от Евростат като най-беден в ЕС.

Прегизвикателствата и научените уроци

Работата с конкретната целева група се сблъска с очаквани трудности, изразяващи се най-общо в ниска мотивация. Тук искаме да отбележим, че за участието на младежите в чиракуването и другите дейности по проекта не бяха предвидени стипендии. Разчиташе се единствено на подкрепящата среда и на личната заинтересованост. Трябва да признаем, че в хода на проекта научихме нови неща, някои от които определено ни изненадаха и влияеяха негативно върху изпълнението. Ще споменем някои от тях:

- » Макар че младежите декларираха, че са безработни, голяма част от тях намираха начини за препитание – от това да се нацепят нечии дърва, до посредничество при покупки на автомобили от чужди граждани. Тези дейности даваха несигурни доходи, но ги ангажираха във времето и създаваха трудности в посещаемостта. Ето защо се наложи да търсим по-голяма гъвкавост, възможности за замени на един бенефициент с друг и пр.;
- » Конкуренцията на сивата икономика – споменаваме я отделно, защото говорим за осигуряване на относително постоянна заетост и доходи. Имаше случай на напуснал проекта бенефициент, който по наши сведения е започнал работа без договор;
- » Конкуренцията на някои социални програми – колкото и абсурдно да звучи, но системата за социални помощи в страната може също да се яви демотивиращ фактор. Тук се сблъскахме с дилемата – социални помощи или трудов договор, където първото изглеждаше по-сигурно и по-перспективно.

Казаното по-горе, както и характерната (не само за ромите) миграция/емиграция, доведоха до известно текучество сред бенефициентите – въпреки усилията ни, 5 младежи напуснаха проекта преждевременно и бяха заменени с нови.

Не бихме определили и като особено успешна посредническата дейност с другите работодатели, като виждаме две основни причини за това:

- » Икономическата криза. Секторът, в който инвестирахме (дървообработване и строителство), се оказа сред най-засегнатите и бе изключително трудно да убеждаваме работодатели да наемат нови работници;
- » Прояви на дискриминация към ромския етнос. Имаше случаи на категорични откази от страна на някои работодатели за сътрудничество, щом станеше дума, че бенефициентите ни са от тази малцинствена група.

Казаното в никакъв случай не бива да се разбира като оправдание за по-ниска ефективност на проекта, а като опит да подпомогнем бъдещите колеги, насочили усилия към същата или подобни целеви групи. То е и апел към компетентните институции да създадат мотивираща развитието среда и да осигурят спазването на законите.

ПРИЛОЖЕНИЯ

П Р А В И Л Н И К

ЗА ВЪТРЕШНИЯ РЕД НА ЗВЕНАТА ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА „СОЦИАЛНО ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО“

Общи положения

Чл.1 С този правилник се уреждат устройството, дейността и вътрешният ред на звената на сдружение „Свободен младежки център“ (СМЦ) по предоставяне на социалната услуга „Социално предприемачество“.

Чл.2 Звената по чл.1 включват: Център за социална и образователна подкрепа (ЦСОП), Социално предприятие (СП) и мобилни екипи от специалисти, работещи на терен.

Чл.3 Във връзка с предоставяне на социалната услуга се разработват и утвърждават от ръководителя на проекта специални процедури, инструкции и други документи и документални форми, които са неразделна част от настоящия Правилник.

Цели и целева група

Чл.4. (1) Основната цел на услугата «социално предприемачество» е да осигури подобряване на качеството на живот на лица в неравностойно положение и/или в социален риск чрез трудова заетост и социализация. Това включва:

- » Осигуряване на защитени работни места в социално предприятие и други форми на трудова заетост;
- » Осигуряване на подкрепяща среда и обучение за стимулиране на личностното и професионалното развитие;
- » Предотвратяване на социалната изолация, превенция на противобществени и криминални прояви.

(2) Услугата е предназначена за целева група, включваща ромски младежи на възраст 18–30 години, без завършено средно образование, професионална квалификация и трудов опит.

Достъп до услугата

Чл.5 При определяне на необходимостта от ползване на услугата „социално предприемачество“ се взема предвид социалната тежест на случая и перспективите за неговото положително развитие. Това става на база оценка от специалисти.

Чл.6 Достъпът до услугата става чрез сключване на Договор за ползване на социалната услуга между лицето и председателя на Свободен младежки център.

Чл.7 При влизане в услугата се попълва Регистъра на ползвателите и се създава досие на всеки потребител. Досието съдържа:

- » лични данни – трите имена, ЕГН;
- » социален доклад (социална оценка);
- » договор за ползване на социалната услуга;
- » индивидуален план за ползване на услугата;
- » копия от протоколи на екипни срещи;
- » друга документация, имаща отношение към случая.

Чл.8 Индивидуалният план за ползване на социалната услуга се изработва от специалисти, но се съгласува задължително с потребителя на услугата.

Чл.9 Срокът на ползване на услугата се регламентира в договора. Максималният срок е 12 месеца.

Прекратяване на услугата

Чл.10 Прекратяването на ползването на услугата „социално предприемачество“ се извършва:

- » чрез молба-предизвестие от потребителя;
- » чрез молба-предизвестие от ръководителя на СМЦ;
- » едностранно от ръководителя на СМЦ в случаите по чл.20;
- » с изтичане срока на договора.

Чл.11 В десет дневен срок, считано от датата на прекратяване на социалната услуга, водещият на случая е длъжен да приключи личното дело на потребителя с писмен доклад и да го предаде за съхранение.

Предмет на услугата

Чл.12. (1) Дейностите, чрез които се предоставя услугата «социално предприемачество», са в следните направления:

- » мотивиране на личностното развитие чрез мотивационно интервюиране и по други начини;
- » професионално ориентиране;
- » професионално обучение на работното място (чиракуване);
- » подкрепящи обучения за личностно и професионално развитие – повишаване на грамотността и компютърната грамотност, развитие на социални умения, вкл. такива за активно търсене на работа;
- » консултиране на потребителите и членовете на техните семейства от специалисти;
- » посредничество и помощ при контакти с институциите;
- » информационно осигуряване по отношение на свободни работни места и възможности за квалификация;
- » трудово посредничество;
- » осигуряване на временна/постоянна трудова заетост в социално предприятие на доставчика, в предприятия на партньорите или на трети лица.

(2) Дейността по доставка на услугата се организира съгласно проекта на СМЦ «Предприемачество за интеграция» и методиката за екипна работа по социален случай.

(3) Мястото на доставка на услугата са ЦСОП, СП и на терен.

Участници в процеса по предоставяне на социалната услуга

Потребители

Чл.13 Потребителите имат право на услугите, договорени в сключения договор и Индивидуалния план за предоставяне на услугата.

Чл.14 Всеки потребител има право:

- » да бъде запознат със своите права и задължения и с организацията на дейностите в ЦСОП и в СП;
- » да участва при разработването и реализирането на своя Индивидуален план;
- » да ползва материалната база и другите ресурси на проекта във връзка с изпълнението на плана;
- » да дава мнение и да изразява отношение пред ръководството на проекта относно организацията и провеждането на дейността;

- » да подава жалби и оплаквания, съгласно Процедурата за действие при жалби и инциденти.
- Чл.15 Всеки потребител е длъжен:
- » да спазва етичните норми на поведение;
 - » да спазва организацията на дейностите в ЦСОП и СП и инструкциите за безопасност;
 - » да се грижи за опазването на имуществото и поддръждането на всички помещения, които ползва и да не изнася каквото и да е имущество;
 - » за всеки възникнал проблем, щета или нужда да информира водещия на случая, а в случай на опасност – член на екипа, до който има пряк достъп.

Екип

Чл.16 Услугата „социално предприемачество“ се ръководи от ръководител проект, който управлява и отговаря за цялостната дейност по доставката ѝ съгласно проекта «Предприемачество за интеграция», този правилник и своята длъжностна характеристика. В административната си дейност ръководителят се подпомага от координатор и счетоводител на проекта.

Чл.17 Услугата „социално предприемачество“ се доставя от следния екип от специалисти:

- » социален работник;
- » психолог;
- » теренен сътрудник;
- » учител по български език;
- » учител по информационни технологии;
- » наставник;
- » трудов посредник.

Чл.18 (1) Екипът на проекта е длъжен да осъществява дейността с младежите и да гарантира безопасността им, съгласно естеството на услугата, нормативните изисквания, този правилник и длъжностните характеристики/изисквания.

(2) Екипът следва дейностите, заложи в индивидуалните планове за предоставяне на услугата и проекта „Предприемачество за интеграция“.

(3) Всеки член на екипа, определен за „водещ на случая“, изпълнява задълженията на такъв, съгласно Методологията за предоставяне на социалната услуга „социално предприемачество“.

(4) Всеки член на екипа е длъжен да спазва изискванията по опазването на служебна тайна при работа с поверителни документи и да не допуска външни лица до документи, които са за служебно ползване.

Санкции при неспазване на правилника

Чл.19. За неспазване на правилника виновните длъжностни лица се наказват съгласно КТ, а ако не са наети по трудово правоотношение, то договорите с тях се прекратяват.

Чл.20. За неспазване на правилника виновните потребители се наказват със следните санкции:

1. Предупреждение за прекратяване на Договора за предоставяне на социалната услуга.
2. Прекратяване на Договора за предоставяне на социалната услуга.

Заклучителни разпоредби

§1. Този правилник се издава на основание чл.15 ал.2 от Правилника за вътрешния трудов ред на сдружение Свободен младежки център и проекта „Предприемачество за интеграция“, финансиран по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

§2. Настоящият правилник влиза в сила от 01.05.2010г.

§3. Изменения и допълнения в правилника могат да се извършват по реда на утвърждаването му.

ПРАВИЛНИК НА ЕКСПЕРТНИЯ СЪВЕТ

1. Експертният съвет е неформална структура, която се създава за по-ефективното изпълнение на проекта на Свободен младежки център (СМЦ) „Предприемачество за интеграция“.
2. Експертният съвет включва по един представител на трите организации – партньори, представител на Община Видин и други експерти, имащи отношение към целите на проекта.
3. Експертният съвет има редовни заседания, съгласно графика на проекта и извънредни заседания при необходимост. Свикването на редовните заседания се осъществява от водещия партньор, а на извънредните – от който и да е от партньорите.
4. Поканите до членовете за заседание (редовно или извънредно) се отправят по електронен път или телефон, най-малко една седмица преди датата на заседанието. Членовете са длъжни да потвърдят участието си.
5. Мястото на провеждане на заседанията на партньорския съвет е офисът на Свободен младежки център, освен ако не е уговорено друго.
6. Функциите на Експертния съвет включват:
 - Вземане на решения във връзка с проекта, когато това се налага и в рамките на договора за финансиране;
 - Осигуряване на експертна помощ и подкрепа, когато е необходимо;
 - Координиране дейността на партньорите по реализиране му;
 - Текущ мониторинг и оценка на изпълнението;
 - Привличане на необходимите външни ресурси и др.
7. Експертният съвет се председателства от Ръководителя на проекта, освен ако за конкретното заседание не е избран друг председателстващ. Експертният съвет води протоколи за заседанията си, като избира протоколиращ.
8. Експертният съвет може да взема решения само в случай, че на заседанието са присъствали повече от половината негови членове.
9. Експертният съвет взема решения с обикновено мнозинство на присъстващите.
10. След края на проекта Експертният съвет може да вземе решение за продължаване на дейността си като експертна структура по въпросите на социалното предприемачество.

МЕТОДОЛОГИЯ НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА „СОЦИАЛНО ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО“

1. Входът на потребителите в услугата се осъществява по процедура, която включва:
 - » Информиране (информационна кампания);
 - » Набиране – осъществява се чрез анкетиране на всички представители на целевата група, пожелали да получат услугата;
 - » Подбор – на база анкетирането се извършва подбор по критерии, приети от Експертния съвет на проекта. Съветът утвърждава окончателния списък на потребителите.
2. Ръководителят на проекта определя **водещ на случая** за всеки одобрен потребител.
3. Всеки потребител на социалната услуга се регистрира своевременно под определен номер в **Регистър на ползвателите**.
4. На екипна среща водещият на случая запознава екипа със случая.
5. Водещият открива **досие за конкретния случай**.
6. Сключва се **договор за предоставяне на услугата** между ръководителя на проекта и потребителя. В договора страните се споразумяват относно същността на услугата и задълженията на двете страни.
7. В срок от 15 дни мултидисциплинарният екип по случая изготвя **Специализирана оценка на случая**, като се установяват и анализират нуждите, интересите, рисковете и ресурсите на потребителя. На базата на този анализ се изготвя **Индивидуален план** за предоставяне на услугата, в който се вписват конкретни цели и дейности, както и честотата, в която ще се провеждат. Планът задължително се съгласува с потребителя.
8. При откриване на допълнителна информация във връзка с нуждата от услуга, водещият на случая предоставя новата информация на екипа на проекта.
9. Започва работа по набелязаните дейности в плана за предоставяне на услугата. Всяко действие по осъществяването му се документира по утвърден от ръководителя на проекта начин.
10. В случай на промяна в обстоятелствата или в случай, че пред-

видените в плана дейности не се осъществяват, водещият на случая информира екипа на проекта.

11. Екипът обсъжда периодично работата по изпълнение на плана, възникващите трудности и постигнатите положителни резултати.
12. На всеки три месеца водещият на случая изготвя **доклади за развитието на случая**.
13. Ако потребителят системно не изпълнява договора и индивидуалния си план, водещият на случая организира среща между него и ръководителя на проекта. Ако резултатът от срещата е негативен или потребителят не се яви на нея по причини, които не са от обективен характер, то случаят се прекратява.
14. Ако предоставените социални услуги са ефективни и са довели да разрешаване на случая (напр. до осигуряване на трудова заетост на потребителя), водещият на случая може да предложи **случая да бъде прекратен**.
15. В случаите по т.13 и 14 водещият на случая изготвя **доклад**, в който се описват мотивите за приключването. Досието на потребителя се архивира и предава за съхранение на ръководителя на организацията.

ОЦЕНКА НА НУЖДИТЕ

Трите имена на клиента:	
Водещ на случая:	
Регистрационен номер:	

ЧАСТ 1 ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

Информация за клиента

Трите имена			
ЕГН			
Адрес			
Телефон			
Религия	Православие Ислям Католицизъм Няма Друга.....	Майчин език	Български Ромски Турски Друг.....

Образование:

Училище	От дата	До дата
Последен успешно завършен клас:		
Учи ли в момента:		

Квалификация и трудова реализация:

Професионална квалификация и начин на придобиването ѝ:	
Професионални умения:	
Трудов опит (вкл. неформален):	

Личен доход на клиента

Източник	
Приблизителна месечна сума	лв

Информация за семейството

Съпруг/ съпруга/ партньор

(попълва се, ако живее заедно с клиента)

Трите имена	
Година на раждане	
Завършено образование, квалификация	
Статут на пазара на труда	
Месторабота, длъжност	
Имат ли сключен брак	
Деца (имена и възраст)	
Телефон	

Майка

Трите имена	
Година на раждане	
Завършено образование, квалификация	
Статут на пазара на труда	
Месторабота, длъжност	
Адрес	
Телефон	

Баща

Трите имена	
Година на раждане	
Завършено образование, квалификация	
Статут на пазара на труда	
Месторабота, длъжност	
Адрес	
Телефон	

Братя, сестри и други близки, от значение за случая

Трите имена	Родствена връзка

ЧАСТ 2 ФАКТОРИ НА СРЕДАТА И СЕМЕЙСТВОТО

1. Условия в дома на клиента:

2. Финансово състояние на семейството на клиента и източници на доходи:

3. Описание и наблюдения над семейството, семейни отношения:

4. Ниво на сигурност:

5. Ниво на подкрепа на клиента от страна на близките (материална, финансова, емоционална и др.):

6. Данни за разширеното семейство и приятелската среда на клиента:

7. Социална интеграция на клиента и семейството му:

БЕЛЕЖКИ ЗА РАБОТА С КЛИЕНТА

--

БЕЛЕЖКИ ЗА РАБОТА СЪС СЕМЕЙСТВОТО/ БЛИЗКОТО ОБКРЪЖЕНИЕ

--

ЧАСТ 3 ЗДРАВΟΣЛОВНО СЪСТОЯНИЕ И КУЛТУРА

Наличие на здравно-осигурителни права	
Личен лекар	
Телефон на личния лекар	

Действия	Да /може	Може с трудности	Нуждае се от подкрепа
Може да поддържа лична хигиена и грижи за тялото			
Уговаря самостоятелно и осъществява срещи с лекар/стоматолог при нужда			
Прави профилактични прегледи поне веднъж годишно			
Изпълнява лекарските предписания			
Наблюдава и контролира здравето си състояние			
Въздържа се от употреба на алкохол, цигари, наркотични вещества			
Осведомен/а е за поне един начин за предпазване от забременяване			
Разбира опасността от СПИН и други венерически заболявания и знае как да се предпазва от тях			

Здравен статус (наличие на хронични заболявания, алергии, увреждания):

БЕЛЕЖКИ ЗА РАБОТА С КЛИЕНТА

БЕЛЕЖКИ ЗА РАБОТА С ДРУГИ ХОРА

ЧАСТ 4 ОБРАЗОВАТЕЛНО РАЗВИТИЕ

Действия	висока степен	средна степен	има нужда от подобрене/развитие
- мотивиран/а е за продължаване на образованието			
- мотивиран/а е за придобиване на професионална квалификация			
- в състояние е да се подготвя самостоятелно			
- изпълнява поставени образователни задачи			
- професионално ориентиран/а е			
Равнище на грамотност			
- може да чете			
- може да пише			
- може да смята			
- формира свързани и аргументирани изказвания			
Равнище на компютърна грамотност			
- може да играе на компютърни игри			

- ползва Интернет браузър и прости комуникационни програми			
- може да работи с файлове и папки			
- ползва текстообработваща програма			
- ползва по-сложни приложения			
Интереси/хоби	засилен интерес	слаб интерес	няма интерес
- визуални и/или приложни изкуства			
- музика			
- спорт			
- компютри и Интернет			
- друго			

Какво ще мотивира образователно развитие?

--

БЕЛЕЖКИ ЗА РАБОТА С КЛИЕНТА

--

ЧАСТ 5 ИДЕНТИЧНОСТ И СОЦИАЛНО ПОВЕДЕНИЕ

Действия	висока степен	средна степен	има нужда от развитие
Има адекватна самооценка			
Отношение към другите			
- общителност			
- умее да се представя в социална среда			
- може да контролира поведението си			
- толерантност към различията			
- социална активност			

САМО ЗА ЖЕНИ:			
- може да се справи със сексуалното натрапване и да реагира адекватно			
- знае какво представлява и как да се защити от сексуална експлоатация и попадане в трафик			
Чувство за перспектива			
- прави планове за бъдещето си			
- поставя си реалистични цели			
- реализира плановете си			
Умения			
- справя се с разпределянето на домашния бюджет			
- умее да поддържа собствено домакинство			
- умее да търси активно работа			
- има изградени трудови навици и умения			
Асертивност	Агресивен	Асертивен	Неасертивен
- асертивен профил			

Има ли суицидни мисли и/или действия?

Има ли противообществени прояви?

БЕЛЕЖКИ ЗА РАБОТА С КЛИЕНТА

БЕЛЕЖКИ ЗА РАБОТА С ДРУГИ ЛИЦА

--

ЧАСТ 6 АНАЛИЗ НА ИНФОРМАЦИЯТА

РИСКОВЕ:

--

КАКВИ ПОЛОЖИТЕЛНИ КАЧЕСТВА/ СИЛНИ СТРАНИ
ИМА КЛИЕНТЪТ?

--

КАКВИ ИНТЕРЕСИ (ВКЛ. ПРОФЕСИОНАЛНИ) ИМА КЛИЕНТЪТ?

--

КАКВИ НУЖДИ ИМА КЛИЕНТЪТ ПО ОТНОШЕНИЕ
НА СВОЕТО РАЗВИТИЕ И БЛАГОСЪСТОЯНИЕ?

Нужди от здравни грижи

Осигурителни права/ Личен лекар:	
Изследвания / Лечение / Рехабилитация/ Стоматолог:	
Друго (напр. диета/ логопед, стоматоло- гични грижи):	

Образователни нужди

--

Нужди във връзка с трудова заетост

--

Емоционални и поведенчески нужди:

--

Нужди от социални умения:

--

Нужди във връзка със семейството, взаимоотношенията и социалните контакти:

--

**ОБОБЩЕНИЕ НА КАПАЦИТЕТА НА СЕМЕЙСТВОТО/
БЛИЗКОТО ОБКРЪЖЕНИЕ**

Нужди и силни страни на семейството:

нужди:
силни страни:

**МНЕНИЕ НА ЧЛЕНОВЕТЕ НА СЕМЕЙСТВОТО
ЗА СОБСТВЕНИТЕ СИ СИЛНИ СТРАНИ И ТРУДНОСТИ**

--

ФАКТОРИ ОТ БЛИЗКОТО ОБКРЪЖЕНИЕ,
ИДЕНТИФИЦИРАНИ КАТО РЕСУРС

--

КОМЕНТАР НА КЛИЕНТА

--

ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ:

--

СПИСЪК НА ПРИЛОЖЕНИЯТА

№.	Име на приложението
1	
2	

УЧАСТВАЛИ В ИЗГОТВЯНЕТО НА ОЦЕНКАТА

Име	Позиция	Подпис

ДАТА:

РЪКОВОДИТЕЛ ПРОЕКТ: _____

ИНСТРУКЦИИ ЗА ПОПЪЛВАНЕ НА ФОРМАТА

1. Формата се попълва от водещия на случая социален работник с помощта на определен екип от специалисти.

2. Информацията се преценява, защото може да е противоречива, тъй като различните хора възприемат едни и същи обстоятелства по различен начин. При преценка на всички различни фактори е важно да се запази фокусът върху нуждите на клиента и всички заключения, до които социалният работник достига по отношение на случая, да се основават на доказателства, а не на предположения. Този процес на анализиране на наличната информация за клиента, на капацитета на семейството и на факторите на обкръжаващата среда трябва да доведе до ясно разбиране за нуждите на клиента и за това какви видове услуги могат най-добре да отговорят на тези нужди, за да се гарантира възможността му да развие своя потенциал и да повиши качеството си на живот.

3. Информацията трябва да е максимално изчерпателна. При необходимост графите могат да се разширяват колкото е необходимо.

3. Към оценката се прилагат всички протоколи от интервюта и друг използван инструментариум.

4. Оценката се съхранява задължително в личното дело на потребителя.

ДОГОВОР №

Днес, ____ .2010 год., в гр. Видин, между:

А/ име., ЕГН., л.к. №, издадена на.....г. от МВР –, живущ/а в гр./с., тел, наричан/а за краткост в настоящия договор **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна, и от друга страна

Б/, със седалище и адрес на управление:, БУЛСТАТ, служебен телефон, представлявано от, ЕГН..... в качеството му/и на, наричано за краткост в настоящия договор **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, като взеха под внимание:

- Одобрения проект на Свободен младежки център „Предприемачество за интеграция“, финансиран Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд;
- Факта, че **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е лице, живеещо на територията на Община Видин, което има нужда да му бъдат предоставяни социални услуги;
- **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има възможност и желае да предоставя социални услуги на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
се сключи настоящият договор за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

1. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема и се задължава да предоставя социалната услуга „Социално предприемачество“ на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, съгласно Индивидуален план за ползване на услугата, която включва:

- ограмотияване и придобиване на начална компютърна грамотност;
- професионално ориентиране;
- професионално обучение (чрез наставничество/чиракуване);
- трудово посредничество;
- съдействие пред институции;
- консултации от специалисти - социален работник, психолог и др.

2. Социалната услуга се доставя безплатно на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

II. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

2. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право:

2.1. да получава социалната услуга с добро качество при уговорените условия;

2.2. да участва в изготвянето на неговия Индивидуален план за предоставяне на услугата, както и да изисква неговата актуализация при необходимост;

2.3. да изразява мнение пред **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** относно начина на предоставяне на социалната услуга, както и да прави предложения за подобряване на качеството ѝ;

2.4. да се откаже от договора, стига да има основателна причина за това, представена писмено по реда на т. 7.

3. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава:

3.1. да оказва съдействие на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при изпълнение на задълженията му по този договор, като участва активно в изпълнението на дейностите, предвидени в Индивидуалния му план;

3.2. да информира **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за специфичните си изисквания при предоставянето на социалната услуга, като при поискване и със съдействието на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да разрешава възникналите проблеми.

4. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право:

4.1. да му бъде оказвано съдействие от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** при предоставяне на услугата;

4.2. да бъде пълно и точно информиран за специфичните изисквания на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** при предоставяне на социалната услуга;

5. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава:

5.1. да изготви, с участието на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, Индивидуален план за предоставяне на социалната услуга и периодично да го актуализира;

5.2. да предоставя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** уговорената съгласно този договор социална услуга, като гарантира своевременното и качественото ѝ извършване;

5.3. да опазва живота и здравето на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** при осъществяване на дейността по този договор;

5.4. при необходимост да защитава правата и законните интереси на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** пред трети лица;

5.5. да не дава гласност на факти и обстоятелства, имащи характер на конфиденциална информация, станали му известни при и/или по повод изпълнението на задълженията му по договора;

5.6. да уважава личността и достойнството на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и да предоставя социалната услуга, като отчита съществуващите специфики.

III. СРОК НА ДОГОВОРА

6. Този договор влиза в сила от момента на подписването му и действа за срок до

IV. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

7. Договорът се прекратява:

7.1. предсрочно по взаимно съгласие на страните – от момента на постигане на съгласието, изразено писмено;

7.2. предсрочно със 7-дневно писмено предизвестие, отправено от някоя от страните до другата страна;

7.3. с изпадането на някоя от страните по договора в обективна невъзможност да изпълнява задълженията си по него;

7.4. с изтичане срока на договора.

V. ДРУГИ УСЛОВИЯ

8. Страните ще изпращат уведомленията помежду си на посочените по-горе адреси. Ако някоя от страните промени адреса си в срока на договора, тя се задължава в 3-дневен срок да уведоми другата за това. Уведомленията следва да бъдат връчени на страната лично срещу подпис, с препоръчано писмо, по факс или по друг начин, удостоверяващ връчването и съдържанието на съобщението.

9. Изменения и допълнения в настоящия договор могат да се правят само с анекс, подписан от двете страни по договора.

10. За неуредените в настоящия договор въпроси съответно приложение намират разпоредбите на действащото българско гражданско законодателство.

11. Евентуалните спорове помежду си, свързани с тълкуването и изпълнението на този договор, страните ще разрешават по взаимно съгласие, а когато не може да се постигне споразумение, спорът ще се отнася до съда.

12. Този договор се сключи в два еднообразни екземпляра с еднаква сила – по един за всяка от страните.

Възложител: _____ / _____ /

Изпълнител: _____ / председател /

ИНДИВИДУАЛЕН ПЛАН ЗА ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГАТА „СОЦИАЛНО ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО“

За периода

Потребител:

Адрес, телефон:

Водещ на случая:

Цел на плана за ползване на услугата „Социално предприемачество“:

Специфични потребности на потребителя, свързани с:	Дейности, насочени към удовлетворяване на установената потребност	Забележка
<p><i>Вписват се всички специфични потребности и/или проблеми на потребителя., които са установени от социалната оценка, независимо дали за тяхното удовлетворяване/разрешаване е договорена конкретна услуга, или не</i></p>	<p><i>Вписва се конкретната дейност, която ще бъде извършвана с цел да удовлетворява съответната потребност или решава установения проблем; ако не е договорена такава дейност, посочва се причината – ограничен лимит за услуги, ограничен капацитет на доставчика, и пр.</i></p>	<p><i>Вписват се специфични обстоятелства, които трябва да се отчитат при оказване на съответната услуга. Оценяват се опасностите, произтичащи от специфичните потребности на потребителя и застрашаващи неговото здраве и безопасност; посочват се възможни начини за контролиране на рисковите фактори</i></p>
Професионално обучение		
Грамотност		
Компютърна грамотност		
Социална среда, общуване и социална активност		
Интереси		
Образование и обучение		
Социални умения		
Друго (посочете какво)		

При разработването на настоящия план бях запознат/а с различните дейности, извършвани от доставчика в рамките на услугата „Социално предприемачество“, както и с възможностите за техния избор. Този план е изготвен с мое участие и аз съм съгласен/а с него.

Потребител:

Председател на УС на Свободен
младежки център – Видин:
(Печат на организацията)

Дата:

Дата:

ПРЕГЛЕД НА ИНДИВИДУАЛЕН ПЛАН ЗА УСЛУГИ

За периода:

Име, презиме, фамилия, ЕГН:

№ в Регистъра на ползвателите:

Участие в дейности по проекта през отчетния период

Дейност	Брой часове
Чиракуване	
Обучение по български език (ограмотяване)	
Обучение по компютърна грамотност	
Група за социални умения	
Други:	
ОБЩО:	

Предоставени услуги – напредък/резултати:

ЧИРАКУВАНЕ

ОГРАМОТЯВАНЕ

КОМПЮТЪРЕН КУРС

ГРУПА ЗА СОЦИАЛНИ УМЕНИЯ

МОТИВАЦИОННО ИНТЕРВЮИРАНЕ/
ПСИХОЛОГИЧЕСКО КОНСУЛТИРАНЕ

РАБОТА С ВЪНШНАТА СРЕДА
(РАБОТОДАТЕЛИ, ИНСТИТУЦИИ И ДР.)

ИЗВОДИ ОТНОСНО РАЗВИТИЕТО НА СЛУЧАЯ:

ПРЕПОРЪКИ:

ВОДЕЩ НА СЛУЧАЯ: _____
Име, подпис

РЪКОВОДИТЕЛ ПРОЕКТ: _____

ПРОЦЕДУРА ЗА ДЕЙСТВИЕ ПРИ ЖАЛБИ И ИНЦИДЕНТИ

1. Процедура при жалби:

1.1. Жалба е писмено или устно оплакване или обвинение от страна на потребители на социални услуги, касаещо нарушаване на техните права.

1.2. Жалбата се документира в Регистрационна книга за жалбите. В книгата се вписват:

- » Дата и час на постъпване на жалбата;
- » Трите имена на лицето, отправило жалбата;
- » Описание на жалбата. Ако жалбата е подадена устно, жалбоподателят трябва да се подпише за достоверността на описанието;
- » Предприети действия;
- » Резултат от тези действия.

1.3. Жалбите се разглеждат от Комисия по жалбите, назначена със заповед от председателя на УС на Свободен младежки център. Анонимни жалби не се разглеждат.

1.4. Комисията провежда заседание не по-късно от три работни дни, след постъпване на жалбата. Заседанията на Комисията се протоколират.

1.5. Комисията изслушва мненията на всички засегнати страни.

1.6. Решението на Комисията се записва в Регистрационната книга на жалбите и се свежда своевременно до знанието на всички членове на екипа, работещ по проекта.

1.7. Книгата за жалбите се съхранява от ръководителя на проекта, който уведомява в рамките на 24 часа членовете на Комисията за постъпила жалба.

1.8. Жалбоподателят се запознава с решението на Комисията от ръководителя на проекта или от определено от него лице, не по-късно от 5 работни дни от постъпването на жалбата.

1.9. При констатиране на сериозни нарушения, Комисията незабавно сезира компетентните органи. За сезирането се прави протокол.

2. Процедура при инциденти:

2.1. За всеки инцидент, свързан с доставката на социалната услуга, се информира незабавно ръководителят на проекта.

2.2. При инциденти, довели до опасност за живота и здравето на потребителите на социални услуги или на други лица, както и при акт на насилие, незабавно се сезират компетентните органи, включително при необходимост се вика спешна медицинска помощ.

2.3. При инциденти по т.2.2 се свиква екипно съвещание от ръководителя на проекта или упълномощено от него лице, за което се води протокол.

ПРОЦЕДУРА ЗА ВЪТРЕШЕН МОНИТОРИНГ

1. Тази процедура се въвежда на основание чл. 15 (2) от Правилника за вътрешния трудов ред на сдружение Свободен младежки център и във връзка с изпълнението на проект BG051PO001-5.1.01-0025-C0001 „Предприемачество за интеграция“. Тя е задължителна за персонала, работещ по цитирания проект.
2. Вътрешният мониторинг по предоставянето на услугата „Социално предприемачество“ на младежи в неравностойно положение се осъществява ежемесечно и обхваща всички включени дейности. Такива са професионално обучение на работното място (чиракуване), ограмотяване и придобиване на компютърна грамотност, работата на групата за социални умения, екипните съвещания, трудовото посредничество и другите индивидуални и групови дейности, насочени към целевата група, съгласно графика на проекта.
3. Работата на всички ангажирани специалисти по доставката на услугата се проверява веднъж в месеца от координатора на проекта, за което се попълва специална форма. Във формата се отразяват: мониторираната дейност и специалист, датата и часа на посещението, констатираното изпълнение/неизпълнение на задълженията и други проблеми, ако има такива. При необходимост се предприемат мерки за отстраняване на проблемите.
4. На база формата за месечен мониторинг, координаторът общава установените проблеми и предприетите мерки в месечна справка. Справката служи за целите на отчетността и мерките за подобряване на работата.
5. Двете форми (за месечен мониторинг и справката) са по задължителен образец, достъпен на сайта на СМЦ (www.fucvidin.org). След попълването им, те се приемат и одобряват от ръководителя на проекта.
6. Срокът за отчитане на месечния мониторинг от страна на координатора на проекта е до 5 число на следващ месец. Координаторът докладва резултатите от мониторинга и на следващо заседание на Експертния съвет.

- » В отделни случаи (напр. по сигнал), вътрешен мониторинг се осъществява и от страна на ръководителя на проекта, което се документира по подходящ начин.

Председател:

МЕТОДИКА

ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ

Съдържание:

УВОД

МОДУЛ 1: Изграждане на доверие

МОДУЛ 2: Самооценка

МОДУЛ 3: Определяне на цели

МОДУЛ 4: Предприемане на действия

МОДУЛ 5: Получаване и задържане на работа

МОДУЛ 6: Да управляваш себе си

МОДУЛ 7: Планиране на професионалното развитие

УВОД

Настоящият документ е разработен по проект „Предприемачество за интеграция“, финансиран по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2007–2013 г., процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ: BG051PO001-5.1.01 „Социално предприемачество – Популяризиране и подкрепа на социални предприятия Пилотна фаза“, компонент 2: Подкрепа за създаване на нови социални предприятия.

Проектът се реализира от коалиция с водеща организация Свободен младежки център и партньори „Бизнес Център“ ЕООД и „Ерастрой“ ООД.

Обща цел на проекта е: Разработване, апробиране и разпространение на комплексен модел за устойчиво интегриране в пазара на труда на неквалифицирани младежи от ромски произход.

Методиката допринася за постигането на целта, като предлага основни стъпки и модели за професионално ориентиране на възрастни и акцентира върху преодоляване на дискриминацията и осигуряване на равни възможности за труд, обучение и доходи на лицата от етнически мълцинства – с насоченост към ромския етнос.

Методиката се базира на принципите, зададени от **Рамковата програма за равноправно интегриране на ромите в българското общество**, от **Международната инициатива „Десетилетие на ромското включване“**, от **Резолюцията на Европейския парламент за Европейска ромска стратегия от 31.01.2008 г.**, както и от редица други международни и български инициативи, насочени към последователното и практическо реализиране на идеите за социално включване, равни възможности и преодоляване на дискриминацията.

Прилагането на настоящата методика дава своя принос за следните споделени разбирания, принципи и ценности, посочени в **Рамковата програма/ Национална стратегия за интеграция на ромите в българското общество**: Интеграцията на ромите е едно дългосрочно предизвикателство пред българското общество, което изисква **мобилизация на всички възможни ресурси**, всички институции (на централно, регионално и местно ниво) в партньорство с неправителствените организации за постигането на значим напредък в редица конкретни обществени сфери, и най-вече в областта на **заетостта, борбата с бедността, образованието и професионалната квалификация, общественото здравеопазване, жилищната политика, културата и защитата от дискриминация**.

„Ромският въпрос“ не лежи единствено между държавата и правителството, от една страна и ромската общност от друга. Той е и все повече ще се осъзнава като **общонационален въпрос**; въпрос, който най-сериозно, мащабно и съдбовно засяга всеки български гражданин.

Решаването на „ромския въпрос“ е път към постигане на по-високо равнище на **социална сплотеност** в българското общество. Интегрирането на ромите е от изключително значение **за просперитета на цялото българско общество**, за неговата социална и етническа сигурност.

Интеграцията на ромите е в съзвучие с неотменимите ценности и принципи на Европейския съюз;

Интеграцията на ромите е процес на развитие и модернизация на ромската общност като специфична и неделима част от българската нация;

Интеграцията на ромите не би могла да се случи без активното участие на ромската общност във всички нива на този процес: от планирането, през изпълнението, до наблюдението и оценката;

Интеграцията на ромите не би могла да се случи „от само себе си“, без целенасочени действия за постигането ѝ: необходимо е инвестирането на финансови, човешки и административни ресурси;

Процесът на интеграцията на ромите трябва да се осъществява при отчитане на местната специфика на проблемите и с активното участие на местната власт;

Процесът на интеграция на ромите изисква да се отчете разнородността на ромската общност, в която има различни социални слоеве и групи. Това предполага допълнителни усилия за прилагане на специфични подходи, съобразени с различните групи в ромската общност. С особено внимание трябва да се подходи към интеграцията на уязвимите групи в самата ромска общност, които са обект на множествена дискриминация: напр. ромите, обитаващи големите градски гета, ромите от селските райони, ромската жена, децата и подрастващите и др.;

Сложният и многопластов процес на интеграция изисква да се вземат предвид следните особености: ниският статус на нормативната му основа, липсата на финансиране, неясните административни ангажименти на отговорните институции, липсата / неефективността на механизми за реално участие на гражданското общество, местната власт и ромската общност.

Съществуващите в момента документи за интеграция на ро-

мите представляват добра основа за процеса на интеграция, която трябва да бъде осъвременена и допълнена с реално финансиране, ясни административни отговорности, както и с работещи механизми за участие на гражданското общество, местната власт и ромската общност.

Ускоряването на процеса на интеграция на ромите е една от първостепенните задачи пред българското общество днес. Принос за този процес дават и **оперативните програми на РБългария, финансирани от ЕСФ.**

Тази методика може да се ползва като наръчник, предоставящ практични съвети и информация в помощ на професионалното развитие на младежи и възрастни, които не успяват да се реализират на пазара на труда поради причини от различно естество: недостатъчно ниво на образование, представители на социално слаби семейства, дългосрочно безработни или такива, подложени под една или друга форма на дискриминация, преизвикана от проблеми в семейството, етнически или културни различия.

Целта на методиката, както и на лицата, които ще я ползват, е да се подпомогне успешното реализиране на хората в неравностойно положение на пазара на труда. Предварително условие за работа е консултантът да е убеден, че потенциалът на клиента е път към бъдещото му успешно развитие и реална интеграция в обществото и на пазара на труда. Всеки консултант, решил да ползва настоящия материал, трябва да възприеме подход, в центъра на който се намира клиентът, и да защитава идеята, че целите и амбициите са постижими посредством всеотдайност и усилия в рамките на благоприятна среда. Този наръчник ще подпомага и улеснява консултантите, за да напътстват хората, обръщащи се към тях, в правилната насока.

За да се постигне целта, настоящият наръчник предлага на консултантите методология, обща рамка и необходимите ресурси, за да се предостави ефективна консултантска услуга на клиенти, сблъскващи се със специфични препятствия в процеса на развитие на кариерата си. Методиката предоставя на ползвателя консултант комплекс от **последователни стъпки**, които да го подпомагат в процеса на консултиране, както и упражнения за повишаване на самоувереността и насърчаване на самостоятелното развитие на клиента.

Съдържанието е разработено така, че да се използва под формата на интерактивни модули на работа с клиента. След преминаване през всички модули, клиентът ще:

» възприеме по-позитивен възглед за себе си;

- » придобие самоувереност;
- » оцени своите положителни качества, умения и способности;
- » осъзнае нуждата от конкретни умения, които трябва да развие;
- » придобие познания относно ресурсите и съществуващите възможности за подкрепа на личните му амбиции;
- » състави т.нар. „План за действие“, който очертава конкретните стъпки, водещи към постигане на личните и професионални цели.

В ръцете на заинтересовани и целенасочени консултанти, настоящата методика ще доведе не само до ефективната интеграция на лицата в неравностойно положение на пазара на труда, но и ще предостави конкретни възможности за реално и удовлетворяващо кариерно развитие.

Методология: Методиката е базирана на предпоставката, че тези, които я ползват, са убедени във възможността за трансформиране на негативните социално-икономически параметри, свързани с клиента посредством позитивна нагласа, целеустременост и много усилия. Въздействието, което тя би оказала, зависи до голяма степен от способността на консултанта да създаде позитивна и приятелска атмосфера, както и да използва подход, поставящ на централно място личността на клиента. От особена важност е самият консултант да взема активно участие в провеждането на упражнения с клиента, да насърчава активността му и да предоставя обратна информация по един позитивен и конструктивен начин. В същото време клиентът трябва да е постоянно окуражаван, за да осъзнае собствения си потенциал.

Структура на съдържанието: Методиката обръща специално внимание на индивидуалното развитие и себеоткриването на клиента, като по този начин не се вписва във фиксиран и ограничаващ подход. За да се засегнат и изяснят въпросите, оказващи влияние върху личността израстване и избора на кариера, е необходимо тя да се ползва за относително дълъг период от време (в зависимост от нуждите на клиента).

Същевременно препоръчително е методиката/наръчникът да се използва на базата на разделението на модули от 1- 1,5 часа, с обща продължителност X часа за минимум У седмици (конкретните параметри се определят в зависимост от индивидуалната характеристика на клиентите).

Очаквания: След приключване с всички модули се предполага, че клиентът ще е опознал по-добре собствените си предимства, недостатъци, възможности и предизвикателства, свързани със започването на работа и развитие на кариерата. По този начин той ще е направил конкретен избор и ще е изготвил „План за действие“, който би могъл да включва последваща и/или допълнителна преквалификация или трайнинг, или пък ще е изградил ефективна стратегия за търсене на работа, подкрепена с подходяща апликация, професионално написана автобиография и ценни умения, които да прилага по време на интервю за работа. Крайната цел на целия процес не е просто намиране на каквато и да е работа, а поставяне на начало на развитие на кариерата.

УКАЗАНИЯ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА МЕТОДИКАТА

Настоящата методика е създадена за да подпомага хората, които в качеството си на професионални консултанти или работещи на доброволни начала, предоставят консултантски услуги на млади хора в неравностойно положение, които са в процес на обмисляне на бъдещата си реализация на пазара на труда. Съдържанието, наличните ресурси и интерактивните упражнения имат за цел да улеснят процеса на вземане на решение и професионалното консултиране като цяло. Основополагащият принцип е този, в центъра на който е поставена личността на консултираните хора. По този начин те са насърчавани да оценяват пълноценно своите положителни качества и способности, както и да развиват бъдещия си потенциал. Съдържанието на наръчника, и в частност модулите, трябва да се прилагат в атмосфера на постоянно насърчаване и вяра в способностите на клиента и възможностите, които животът би му предоставил в бъдеще.

Професионално консултиране и консултанти, работещи с хора в неравностойно положение

1. Какво представлява професионалното консултиране за кариерата?

Произход на термина „консултиране“: Думата „консултиране“ в разнообразните й значения произлиза от латинския термин „consilium“, където акцентът е поставен върху аспекта на преосмислянето и разбирането. На среднолатински „sileo“, както и „consilesco“ означава „онемявам“. Следователно, процесът на консултиране има много общо с внимателното слушане и едва след това с говоренето.

Професионалното консултиране за кариерата обхваща такива дейности, които се прилагат и координират от хора, притежаващи специален сертификат за консултиране на други хора по въпроси на заетостта, професионалното развитие, процеса на вземане на решение, планиране на кариерата, пътищата за професионална реализация, както и по разрешаването на конфликти, свързани с професионалното развитие.

Професионалният консултант трябва да притежава не само широка консултантска компетенция, но също така познания и умения относно информация за професиите, индивидуалното и груповото оценяване, мениджмънта и администрацията и имплементирането на диференцирани методи и програми за консултиране.

2. Консултиране на младежи в неравностойно положение

Консултантите, които се занимават професионално с консултиране на младежи в неравностойно положение, трябва да са съвсем наясно с естеството на работата в контекста на спецификата на клиентите. Има клиенти, които се нуждаят в много по-голяма степен от подкрепа, насърчаване и мотивация, за да преодолеят психологическите бариери, които ги поставят в неравностойно положение, и да намерят най-добрата възможност за професионална реализация на пазара на труда. Задача на консултанта е да установи връзка между липсата на самоувереност и мотивация, несигурността и подценяването на собствените качества на младежите в неравностойно положение от една страна, и съществуващите реални възможности за успешно и удовлетворително професионално реализиране в дадена сфера на дейност, от друга.

Междувременно, съществуват специално разработени методологии, стратегии и помощни материали за консултанти, работещи с младежи в неравностойно положение.

Настоящата методика не би могла да обхване всички налични практики за предоставяне на такъв тип консултантски услуги. Поради тази причина усилията и вниманието ще се съсредоточат върху един от основополагащите елементи при този тип консултиране – мултикултурният аспект в процеса на комуникация с клиента.

3. Мултикултурно консултиране

Мултикултурното консултиране би могло да се разглежда както в национален, така и в международен аспект. Този вид консултиране допуска съществуването на голямо разнообразие от етниче-

ски, национални, религиозни и социални групи от хора.

Консултантът трябва да има предвид, че по време на индивидуалното си развитие клиентът е изложен на различни културни влияния. Поради тази причина е от особена важност консултантът да е наясно с предимствата и недостатъците от използване на мултикултурни аспекти в процеса на консултиране.

Позитивните аспекти са:

- » Възприемането на културните различия обогатява процеса на консултиране и позволява да надхвърлят тесните връзки с конкретна културна общност.
- » Мултикултурните аспекти позволяват да се отчетат негативните последици от расовата дискриминация и потискане на малцинствата. Така се предоставя възможност за разкриване на причините за отрицателното влияние на представителите на малцинствата, което няма връзка с индивидуалните аспекти в процеса на консултиране.
- » Мултикултурните аспекти в процеса на консултиране стимулират интернационалното му ориентиране и улесняват процеса на комуникация между професионалните консултанти по целия свят.
- » Мултикултурните аспекти водят до повишаване на професионализма на консултантите в контекста на възприятия и методи на консултиране.

Мултикултурните аспекти в процеса на консултиране обаче биха предизвикали негативни резултати, произтичащи от следните факти:

- » Нарастване на значението на мултикултурното консултиране води до увеличаване на случаите, при които се прилага. Ако обаче всяка обособена културна общност предявява претенции за прилагането на специална методология, това би довело до самоунощожаване на цялата теория и практика на консултиране.
- » При прилагане на обща стратегия към представителите на една и съща културна група съществува реална опасност за консултанта да не отчете специфичните индивидуални характеристики на клиентите (темперамент, поведение, качества, настроение и т.н.). Това води до изграждането на стереотипи, които затрудняват ефективното професионално консултиране.
- » При консултиране, което акцентира върху културните различия, биха могли да се развият форми на расизъм (чувство за превъзходство или потиснатост).

Добре известно е, че при клиентите, принадлежащи към етнически малцинства, опасността да се откажат от консултиране още след първата среща (модул) е по-голяма.

Особено важно е консултантът да преодолее негативните аспекти при мултикултурното консултиране, базиращи се на консервативни възгледи и стереотипи. За изграждането и прилагането на ефективна стратегия е нужно да се идентифицират основните проблеми в съществуващите практики. Сред тях са:

- » Липса на концептуални, теоритични и основополагащи аспекти в процеса на консултиране;
- » Невъзможност да се идентифицират индивидуалните различия между представителите на една и съща културна група;
- » Непълна и неточна визия за социално-икономическите характеристики на клиента.

4. Индивидуални и културни характеристики на клиентите-представители на етнически групи

За да предостави възможно най-адекватната и задоволителна консултантска услуга, консултантът трябва да обръща специално внимание на индивидуалните характеристики на всеки от клиентите си. Предоставяме на вниманието ви полезен списък с основните аспекти, свързани с личността на клиента, които трябва да се имат предвид:

А/ Индивидуални характеристики:

- » ниво на владение на говоримия език в приемащата страна
- » възприемане на собствената етническа принадлежност
- » отношения със семейството и съседите (дали клиентът живее с родителите си, дали има голямо семейство или пък е член на етнически обособена общност)

- » ниво на привързаност към семейството

Б/ Културни характеристики

- » социално-културен статус, степен на образование, наличие на условия за индивидуално развитие в рамките на семейството
- » езикови компетенции в рамките на семейството
- » принадлежност на клиента към първо/ второ/ трето/... поколение имигранти
- » отношение на етическата общност към консултанта и предоставените от него услуги
- » изискване за брак в рамките на културната общност и липсата на такива ограничения

- » измерение на очакванията по отношение на лоялността към семейството
- » степен на принадлежност на семейството към културата и религията, преобладаващи в родината на клиента
- » посочване на лица, играещи ролята на медиатори/консултанти в рамките на етническата група.

Консултантът трябва да е в състояние да оцени адекватно специфичните нужди на младежите в неравностойно положение посредством демонстриране на ангажираност и професионализъм.

Следователно при консултирането в мултикултурна среда консултантът трябва да обръща специално внимание на следните аспекти:

- » отношение към образованието и кариерата, качеството на общообразователното и професионалното образование, значение на професионалната квалификация
- » мотивация на клиента да постигне конкретни цели, както и въпросите, свързани със специалните му изисквания, стремежи, разпределение на времето и т.н.
- » културно предопределени ограничения или преференции по отношение на конкретни професии или дейности
- » комуникационни навици на клиента
- » езикови и културни компетенции във връзка с професионалното развитие
- » поведение по време на процеса на вземане на решение и капацитет за вземане на решение в рамките на семейството

Налице са няколко ясно отличими спънки, които застрашават успеха при мултикултурното консултиране. Между тях са:

1. езикови бариери – неправилна интерпретация, неточна информация, неблагоприятна среда при провеждане на тестове и в процеса на целеполагане
2. недостатъчни познания относно разнообразието от професии и информация за конкретните възможности за професионална реализация
3. неблагоприятно положение по отношение на методите за идентифициране на професионална годност, която е в близка връзка с културата
4. недостатъчни усилия за борба с дискриминацията и нетолерантността в социалната среда
5. психологични проблеми вследствие променената среда на живот и опит в работна среда в контекста на самооценка, културологичен шок, променена структура на семейството

6. застрашаване на собствената идентичност и поява на конфликти по отношение на самоопределението на клиента.

И така, консултантът трябва да акцентира върху необходимостта от възприемане на традиционните методи за професионално консултиране, базирани върху основополагащо мултикултурно познание.

5. Основни техники за оценка

Теориите за професионално консултиране са особено ценни, защото предоставят методологии, основаващи се на комбинацията от разнообразни възможности за решаването на конкретни въпроси.

Теорията, базирана на професионалното консултиране за кариерата, е насочена в много по-голяма степен към вътрешните психологически величини, отколкото към тези, предопределени от външния свят. По този начин проблемите и решението им е по-скоро в ръцете на самия клиент, отколкото зависи от заобикалящата среда.

На базата на проучване, проведено от Сю и Сю (1990) става ясно, че повечето консултанти смятат, че клиентът носи отговорност за собственото си поведение и може да подобри положението си само със собствени усилия.

Съществуват три основни културни измерения на теориите за професионално консултиране, доказали своята ефективност в процеса на мултикултурно консултиране.

А/ културно обвързани оценки:

- » личносно – ориентиран подход
- » вербална, емоционална, ориентирана към поведението способност за изразяване
- » откритост и близост
- » аналитични, логически и вербални методи
- » ясно разграничаване между душевно и физическо здраве

Б/ класово обвързани оценки

- » стриктно планиране на времето за консултиране (по X минути У пъти седмично)
- » открити методи за решаване на проблема
- » търсене на дългосрочни цели и решения

В/ езикова обвързаност

- » използване на висок стил
- » акцентирание върху вербалната комуникация

6. **Професионални стандарти по отношение компетенциите на консултанти, работещи в мултикултурна среда**

За консултанти, практикуващи в мултикултурна среда, е от особена важност да имат ясна представа за компетенциите, които трябва да притежават, за да предоставят на клиента възможно най-добрата консултантска услуга.

Консултантът трябва да притежава долупосочените три характеристики:

1. наблюдаване на собствените убеждения, ценности и предразсъдъци
2. способност за възприемане на гледната точка на клиента в контекста на неговите културни предпочитания
3. разработване на адекватни стратегии и методи за интервенция

Всяка от тези 3 характеристики има следните измерения:

- » мнение и отношение
- » познания
- » умения

По този начин се появяват 9 комбинации, които описват консултанта както следва:

Характеристики / Измерения	Наблюдаване на собствените убеждения, ценности и предразсъдъци	Възприемане гледната точка на клиента в контекста на неговите културни предпочитания	Разработване на адекватни стратегии и методи за интервенция
МНЕНИЕ И ОТНОШЕНИЕ	- осъзнаващ собственото си културно наследство и уважаващ другите култури - успешно преодоляване на етническите, културни или расови различия с клиента	- осъзнаващ влиянието на етническата дискриминация и стереотипите върху дейността му - оценяващ собственото си влияние върху клиента	- способен да определи границите си на действие по отношение на представители на етнически малцинства

ПОЗНАНИЯ	<ul style="list-style-type: none"> - осъзнаващ собствените си негативни и вредни емоционални реакции към етнически малцинства 	<ul style="list-style-type: none"> - задълбочено познание относно развитието на етнически малцинства - отчитащ влиянието на 	<ul style="list-style-type: none"> - добре запознат със съвременното състояние на етническите малцинства - полагащ усилия да установи контакти с
УМЕНИЯ	<ul style="list-style-type: none"> - уважаващ религията и убежденията на клиента - зачитащ специфичните форми на подкрепа между представителите на една етническа общност 	<ul style="list-style-type: none"> - ясно осъзнаващ връзката между консултирането и културата - отчитащ институционалните пречки, които биха провалили консултирането - запознат със съществуващите случаи на дискриминация към представители на етнически малцинства 	<ul style="list-style-type: none"> - добре владеещ вербални и невербални техники за адаптация към съответните културни специфики - способен да накара клиента да осъзнае причините, довели до появата на даден проблем - контактуващ с консултанти, медиатори и духовни водачи в рамките на етническата общност, стига това да е от полза за клиента

ИЗГРАЖДАНЕ НА ДОВЕРИЕ

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Отделните индивиди си взаимодействат и влияят непрекъснато. Основното в дейността на консултанта е да се опита да промени отношението на клиента, което в повечето случаи определя или предопределя поведението му в конкретна посока. Част от проблемите, с които младите хора в неравностойно положение се сблъскват, се дължат на липсата на способност за преодоляване на собствено то им негативно отношение към социалната среда и условията на живот. Така те възприемат поведение на постоянно отричане, пасивност и безпомощност (липса на надежда като цяло и в конкретни ситуации), както и се сблъскват с редица житейски разочарования и неуспехи като проблеми при започване на работа, професионалното развитие и т.н. Основните причини за това негативно отношение са неувереност, комплекси, породени от принадлежността към малцинство и страхът от последващи разочарования.

2. ЦЕЛИ

Целта на този първи модул е да установи ефективна и здрава емоционална връзка между консултанта и клиента, да създаде атмосфера на доверие и емпатия, да ангажира пълноценно клиента в процеса на вземане на решение относно конкретен проблем, както и да се установят и уточнят правилата, които ще регулират бъдещата им съвместна дейност.

3. РЕЗУЛТАТИ

- » изграждане на базираща се на взаимното доверие връзка между консултанта и клиента
- » дефиниране на очакванията и нагласите на клиента
- » достигане до вземане на решения посредством аргументи
- » създаване на правила за регулиране на бъдещата съвместна работа

4. ЗАДАЧИ

Задача 1: Първа среща

Целта на това упражнение е да се осъществи първоначалният контакт между консултанта и клиента, както и да предостави на първия възможности да се справи с негативната нагласа на клиента относно:

- » Съмнения относно компетентността на консултанта
- » Страх дали консултантът би могъл да помогне
- » Страх от поставяне в положение на зависимост от страна на консултанта
- » Различни подозрения, безпокойства и т.н.

Първа стъпка

Поздравете клиента, представете себе си, длъжността и функцията си, както и институцията, която представлявате.

Полезни съвети

За по-детайлна информация относно спецификите на вербалната и невербалната комуникация, върнете се отново на предишната глава.

Втора стъпка

Започнете с няколко встъпителни и насърчителни изречения относно бъдещите ви общи цели. Запознайте клиента с т.нар. „встъпителна реч“ относно вида на услугите, които вашата организация предоставя, както и тези, които са във вашата компетентност.

Трета стъпка

Изисквайте обратна връзка от страна на клиента – насърчавайте го да сподели с вас проблемите, съмненията, както и интересите и очакванията си относно процеса на консултиране.

Полезни съвети

Използвайте въпроси като:

- » Защо решихте да потърсите помощ?
 - » Какви са очакванията Ви относно процеса на консултация?
 - » Какви са първите въпроси, които бихте желали да зададете? Бихте могли да приложите задачите в следната последователност:
 - » Запознаване с очакванията на клиента
 - » Отговаряне на въпросите
 - » Дефиниране на основните принципи за бъдеща съвместна работа, както и на целите на консултирането
 - » Обобщаване на резултатите
- Междувременно, с цел да предразположите клиента, използ-

вайте следните съвети:

Полезни съвети

1. Облечете се подходящо – някои клиенти могат да отделят специално внимание на външния Ви вид. Подходящо за случая е официално облекло.
2. Не сядайте зад бюрото си – много по-лесно ще комуникирате с клиента, когато няма бариери между вас. Добър избор ще са два сходни стола – за Вас и за клиента.
3. Проведете модула на тихо място. Това ще благоприятства за създаване на атмосфера на доверие и спокойствие.
4. Не прекъсвайте и не се разсейвайте по време на разговора – не вдигайте телефона, не си четете пощата. Вниманието ви изцяло принадлежи на клиента.
5. Бъдете точен – точността от началото до края на срещата е знак за клиента ви, че може да разчита на вас. Провеждане на интервюто през определен ден от седмицата показва отдаденост.
6. Подсигурете носна кърпа – понякога клиентите плачат.
7. Запазете поверителността на получената информация.

Четвърта стъпка

Създаване на правила за взаимна работа.

Полезни съвети

1. Уговорете времето и мястото на срещите
2. Определете продължителността на срещите
3. Уточнете отговорностите и на двете страни

Задача 2: Първа среща

Целите на това упражнение са да се установи:

- » Емоционална връзка с клиента – чувствата му достигат унисон с тези на консултанта
- » Доверие – клиентът може да сподели мисли, емоции, грешки и провали
- » Грижа – клиентът трябва да усеща, че консултантът се грижи за него и иска да му помогне

Първа стъпка

Въведение към интервюто

- » Установете партньорска връзка с клиента
- » Потвърдете начина на поздравяване – формално или неформално

Втора стъпка

Започване на интервю

- » Посочете целта на интервюто
- » Покажете готовност да слушате клиента си

Полезни съвети

Задавайте предразполагащи въпроси, например:

- Слушам те, моля говори.
 - Би ли ми казал/а какъв проблем те доведе тук?
 - Имаш ли нещо против да споделиш причината, поради която си тук?
- » Формулирайте заедно проблема

Трета стъпка

Същинското интервю

- » В закономерна последователност задавайте въпроси за: историята на проблема, връзката му с минали проблеми, засегнати близки роднини, мерки, които клиентът е предприел до момента, появили се трудности, подкрепа, съпротива и т.н;
- » Заедно с клиента достигнете до решение за справяне с проблема.

Полезни съвети

За вас ще е от полза да приложите следните консултантски техники:

- » Минимално окуражаване на клиента за разговор – невербални и загатващи вербални сигнали. Те са директно насочени към изказванията на клиента.
- » Перифразирайте – повторението води до по-голяма яснота в разказа на клиента. Все пак перифразирането не бива да се бърка с просто „ехо“ на казаното.
- » Дешифриране на чувствата на клиента – израз на съчувствие и симпатия. Включва:
 - характеристика на емоционалното състояние на клиента
 - директно демонстриране на симпатия
- » Неинтерпретиран извод – включва различни когнитивни и емоционални елементи от разговора с клиента под формата на ментална/рефлексивна фигура. Чрез преднамерено подчертаване на поведението на клиента се опитайте да „начертаете“ подобна картина на чувствата и опита му.

Четвърта стъпка

Приключване на интервюто

- » Посочете ясно какво е постигнал клиентът – разбиране, оценка и решителност да се справи с проблема.
- » Помогнете му да приеме решението („като негово собствено“)

Пета стъпка

Финални думи

- » Определете следващия сеанс и преминете към следващата тема.
- » Намерете всички възможни начини за комуникация – адрес, телефон, факс, email.
- » Попитайте клиента си дали няма да сподели още нещо, напр. други проблеми.
- » Ако има допълнителни въпроси, задръжте го и ги обсъдете. Ако проблемът не е неотложен, обсъдете го на следващата среща.

Полезни съвети

1. Планирайте основната информация за получаване от интервюто за нуждите, интересите и ценностите на клиента, професионалните му амбиции и интереси, лични особености, проявени в процеса на комуникация – дали е интроверт или екстровеит, модели за подражание, ниво на неудовлетвореност и контрол, особености в семейното и приятелското обкръжение.

2. Определете мястото и часа за срещите – клиентът трябва да се чувства удобно и спокойно.

3. Започнете с най-наболелите проблеми.

4. Наблюдавайте, отбелязвайте и оценявайте поведението на клиента си по време на интервюто.

5. Отбелязвайте си емоционалните реакции на клиента, изразяващи индивидуалността му. Те са значителни показатели за комуникационните канали по време на интервюто.

6. Пригодете се към реакциите и съпротивителните механизми.

7. Не коментирайте проблемите на клиента и не го съдете.

8. Обръщайте внимание на реакциите на клиента, когато си тръгва. Възможно е да възникне ситуацията „Въпроси на вратата“ – на тръгване той споделя нещо, което не е споменал по време на сесията. Това може да е от голяма важност за клиента и да го е страх да сподели.

САМООЦЕНКА

1. ВЪВЕДЕНИЕ

По време на по-скоро краткия си опит младите хора добиват разнообразни знания, умения и поведение. Както и да е, те не оценяват и не разпознават тези качества, нито ги смятат за важни за бъдещата си кариера. Задачата на консултанта е да накара клиента си да обърне внимание на тези способности и по този начин не само да осъзнае важноста им за професионалния си напредък, но и да го мотивира да ги развива. По същото време клиентът ще се чувства много по-уверен и стабилен.

2. ЦЕЛИ

Основната цел на този модул е да се привлече вниманието на клиента към собствените му знания и умения и тяхната важност за утвърждаване на самочувствието на младите хора в неравностойно положение.

И още:

- » Да подкрепя клиента в процеса на запознаване, приемане и самооценка на собствените знания и умения.
- » Да мотивира клиента в определянето на сфери на интереси, с цел да планира бъдещото развитие на уменията си.
- » Да подкрепя клиента при развиването на нови и ценни способности и умения.
- » Да помага на клиента си да се справя с възможни рискове от загуба на работа и да си изработи гъвкав подход към ежедневните и трудовите ситуации.

3. РЕЗУЛТАТИ

- » Списък със силните страни на клиента
- » Определяне на най-значителните постижения на клиента като база за „Речник на способностите“
- » Клиентът установява „договор със себе си“
- » Самооценка на способностите и мотивация за работа
- » Проектиране на план за взаимна работа между клиента и консултанта

4. ЗАДАЧИ

Повишаването на самочувствието на клиента е един от основните моменти в процеса на консултиране на млади хора в неравнотойно положение. Те обикновено се нуждаят от повече подкрепа и напътствия. По същото време се чувстват несигурни и им липсва самочувствие. Ето защо повдигането на самочувствието на клиента изисква специално внимание и трябва да пристъпите към тази задача, разделяйки сеансите в различните модули на специализирани части. Препоръчва се прилагането на следния модел, състоящ се от 3 различни части:

Част 1: Поощряване на позитивна самооценка и повдигане на самочувствието

Повдигане на самочувствието

Полезни съвети

Преди да се захванете с истинския процес на повишаване на самочувствието на клиента, трябва да сте способни да определите специфичната му психологическа нагласа, базираща се на културни, социални и т.н. фактори в развитието му.

На базата на основните фази в човешкото развитие се проявяват значителни разлики, произтичащи от особеностите на културно, етническо, социално и икономическо обкръжение:

1. Бебе (до 2 год.) – равновесие между доверие и липса на увереност:
 - афро-американци – много по-привързани към големи семейства
 - японци – по-силна привързаност към семейството, отколкото европейците
2. Ранно детство (2-4 год.) – самостоятелност или срам и несигурност:
 - самостоятелността на базата на европейската гледна точка
 - в някои култури прекалената самостоятелност се възприема като егоизъм
3. Средно детство (5-7 год.) – чувство за инициатива и вина
 - почти във всяко общество момчетата и момчетата са поощрявани да бъдат различни
 - някои култури все пак възприемат инициативността като акт на агресия

4. Късно детство (8-12 год.) – активно развитие или чувство на подчиненост
 - деца от бедни и семейства в неравнопоставено положение нямат стимул за развитие от обкръжаващата ги среда. Хора с такова минало имат по-малко възможности за самооценка и за добиване на други, по-ценни способности
 - самоинициативността и желанието за промяна при европейците противоречат с вижданията на африканците и арабите
5. Тийнейджъри (12-18 год.) – разкриване на идентичност или объркване от житейската позиция
 - между 25-40% от тийнейджърите намират идентичността си
 - хомосексуалистите имат много повече проблеми, що се отнася до социални очаквания
6. Млади възрастни (20-30 год.) – интимност или изолация
 - младите европейки се интересуват много повече от създаването на връзка, отколкото от намиране на идентичност
 - в някои африкански култури, както и в Италия, големите семейства са все още от значителна важност за изграждане на живота и вземане на решения

Започнете с изучаване на ценностите и вярванията на клиента си – те определят самооценката му. Те са в основата на човешката ценностна система и са в тясна връзка едни с други. За да е висока самооценката на клиента ви, вземете под внимание взаимозависимостта му с обкръжаващата среда, останалите хора и света като цяло.

Съществуват четири основни групи ценности и вярвания:

- » ценности и вярвания за самия себе си
- » ценности и вярвания за другите хора
- » ценности и вярвания за информацията
- » ценности и вярвания за живота

Хората в неравносечно положение често изпитват съмнения и липса на увереност за собствените си ценности и вярвания. Задачата на консултанта е да трансформира този негативизъм в позитивно мислене, база за висока самооценка и самоувереност.

Използвайте следната поредица от стъпки (процедури), доказала своята полезност при работа с тези групи.

1. Лични ценности и вярвания

Първа стъпка

Оценка на настоящата ситуация

Помолете клиента си да изброи предположенията си за това какво би могло да е и какво не, за това какво той/тя може и какво не.

Втора стъпка

Полагане на основите на нагласа за промяна на настоящата ситуация

- » Помолете клиента си да изброи качествата, които перфектните мъж/жена трябва да притежава (мъжът/жената, който/която той/тя иска да бъде)
- » След това го помолете да направи списък на качествата, които притежава
- » Накарайте го да помисли дали не се подценява
- » Накарайте го да повярва, че притежава и други качества, които не е споменал, дори и да не са перфектни
- » Наблегнете на тези качества като на потенциална сфера за развитие

Трета стъпка

Позитивно мислене за самия себе си и собствените си способности

- » Помолете клиента си да направи нов списък, започващ с „Аз съм“, „Аз мога“
- » Нека прочете бавно всяко едно от твърденията и да пресъздаде примерни ситуации от личния си опит, илюстриращи всяко качество
- » Посъветвайте клиента си отсега нататък да държи дневник „моята самооценка“ и да си отбелязва всеки път, когато прояви някое от позитивните си качества

Полезни съвети

Тези стъпки предполагат оценка на неговото възприемане на света. Не е задължително да започне да пише от първата среща. Ролята на консултанта е да го убеди в ползата (предимството, изгодата) от воденето на бележки заради възможността да се обърнеш назад и да обмислиш определени ситуации, чувства, разбирания и оценки, свързани с ценностите.

2. Ценности и вярвания за другите хора

Първа стъпка

Оценка на настоящата ситуация

Помолете клиента си да сподели как възприема другите хора (Другите хора са...)

Полезни съвети

Нека клиентът ви подробно опише отношението си към останалите – техните качества, умения, способности и т.н.

Втора стъпка

Полагане на основи на отношение, което ще промени настоящата ситуация

- » Помолете клиента си да направи списък с качества, които успешните хора би трябвало да притежават
- » Помолете клиента си да отбележи кои от изброените качества притежава в някаква степен
- » Помолете клиента си да ги напише наново, да ги прочете и да даде примери

Трета стъпка

Позитивно мислене към другите хора

- » Нека клиентът ви да прочете списъка с качества, притежавани от успешните хора и да промени твърденията по следния начин: „Хората са...“, „Хората могат...“
- » Помолете го да подкрепи с примери всяко от твърденията
- » Ако клиентът има трудности да даде някои примери, накарайте го да промени твърдението по следния начин: „Бих искал да вярвам, че хората са...“
- » Помолете го да опише при какви условия другите хора проявяват тези качества (Това ще му помогне сам да се справя с проблемите си)
- » Нека опише как другите хора биха могли да му помогнат
- » Посъветвайте клиента си да вписва в дневника си всеки случай, в който друг човек прояви качества, водещи до успех

3. Ценности и вярвания относно информацията

Първа стъпка

Оценка на настоящата информация

- » Предложете на клиента си да завърши следното изречение: „Информацията, която получавам (за работа, бъдещо образование, професионално развитие и т.н.) е...“
- » Помолете клиента си да даде примери, които илюстрират как получената информация е повлияла позитивно на живота му и кога е причина за неприятности

- » Нека отбележи причините, поради които тази информация е била ценна или безполезна за него

Втора стъпка

Полагане на основи на отношение, което ще промени настоящата ситуация

Нека клиентът ви помисли и сподели с вас примерни ситуации, в които се е възползвал от отрицателна информация – приемане на ситуацията каквато е и адаптиране към нея.

Трета стъпка

Позитивно отношение към информацията

- » Нека клиентът ви довърши изречението „Всеки вид информация е важен, защото...“
- » Посъветвайте клиента си отсега нататък да отбелязва ежедневно в дневника си всеки случай, при който информацията е повлияла положително на живота му

Полезни съвети

Разбира се, ако клиентът ви няма желание да си води дневник, не се опитвайте да налагате мнението си.

4. Ценности и вярвания за живота изобщо

Първа стъпка

Оценка на настоящата информация

Полезни съвети

Преди да зададете следните въпроси на клиента си, опитайте се да му дадете насоки за определяне на възможните отговори (тези въпроси не са целта, а метода/средството за постигане на целта).

Разбира се, можете да създадете своя собствена методология – или да помагате на клиента си с поддържащи въпроси или му представяйте въпросите под формата на тест. Решението зависи от вас!

- » Нека клиентът ви довърши следните изречения:
 - „Всеки провал е...“
 - „Историята на човешкия живот е...“
 - „Когато хората работят заедно...“
 - „Пътят към самоусъвършенстването е...“
 - „Когато човек е в хармония със себе си и света...“
 - „Всеки иска да получи помощ...“
 - „Човек винаги има възможност да избира...“
 - „Светът е...“

- » Помолете клиента си да подкрепи следните твърдения с примери.

Втора стъпка

Полагане на основи на отношение, което ще промени настоящата ситуация

- » Нека клиентът ви промени твърденията така, че все едно се отнасят за него
- » Помолете го да подкрепи тези твърдения с примери

Трета стъпка

Позитивно отношение към света

- » Нека клиентът ви напише отново твърденията, като те започват с „Бих искал да вярвам, че...“
- » Нека си отбелязва в дневника всеки случай, в който е повлиял на собствената си съдба

Задача: Оценка на резултатите за ценностите и вярванията

Обсъдете отговорите на въпросите с клиента си. Анализирайте ги и се опитайте да го окуражите, дори и отношението му да не е станало по-позитивно.

За да оцените резултатите от задача 1 и да ги използвате по подходящ начин, сравнете резултатите от четирите различни теми. По този начин ще добиете обща представа за нуждата на клиента си от помощ и кои са силните му страни, имайки предвид самочувствието и самоувереността му.

Полезни съвети

Обърнете внимание на думите, използвани в отговорите – до каква степен предполагат позитивно отношение, има ли прилагателни и т.н

Част 2: Изучаване на възможностите на клиента

Задача 1: Изучаване на постиженията на клиента

Целта на тази дейност е да се разкрие на какво е способен клиентът и какво е постигнал. Това са неща, които той обича да прави и вярва, че се справя добре. В крайна сметка е доволен и горд, че ги е приключил успешно. Като резултат от упражнението, клиентът трябва да е способен да използва „речник на постиженията“, където да определя целите си, да пише автобиографии и мотивационни писма. Друга цел на упражнението е да се повиши самочувствието и

самоувереността му.

Първа стъпка

Помолете клиента си да напише максималния брой на постиженията си, започвайки от детството си и след това да напише всяко едно на отделен лист и го анализира.

Втора стъпка

Нека клиентът ви изброи седем от най-значимите си постижения.

Най-големите ми постижения:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.

Трета стъпка

Помолете го да напише една страница описание на 1-3 от най-значимите си постижения като има предвид:

- » как е започнал
 - » подробности за това какво и как е направено
 - » кое му е донесло най-голямо удоволствие (удовлетвореност)
- Предложете на клиента си следния формат:

ПОСТИЖЕНИЕ N:

1. Защо започнах да се занимавам с това?
2. Какво направих?
3. Как го направих?
4. Кое ми достави най-голямо удоволствие?

Четвърта стъпка

Започнете разговор за постиженията на клиента си. На всеки лист с постижение отбележете какви думи е употребил клиентът ви за описание на способностите, възможностите и личните си качества.

Полезни съвети

Използвайте следните отворени въпроси:

- » Защо започнахте да правите това?
- » Какво всъщност правехте?
- » Как успяхте да се справите?

Пета стъпка

Помолете клиента си да подкрепи думите си с примери.

Шеста стъпка

Заедно с клиента си подгответе списък от умения (на базата на предишното интервю). Заедно отбележете способностите, уменията и личните качества, споменати повече от веднъж и демонстрирани по време на постиженията на клиента.

Полезни съвети

Този списък трябва да бъде очевиден и задоволителен за клиента. Резултатът трябва да е точно и прецизно отражение на истинските му способности.

Седма стъпка

Нека клиентът ви направи обобщение на информацията от списъка и групира сходни умения. Бихте могли да използвате следния формат:

Групи умения

Изследване /Разучаване/Събиране на информация/Оценка на информацията	Образование/Обучение/Изпълнение/Демонстрация
Учене/Запомняне/Практика/Оценка/ Преценка/Сравнение	Съставяне/Събиране на елементи в едно/ комбиниране
Способност за въздействие/Забележимост	Организиране/Структурно построяване/Съставяне на дефиниции/Планиране/Индикация на посоката/Координация/Създаване на стратегия
Производство /Дизайн/ Адаптация/Модификация	

Задача 2: Силни страни – Слаби страни – Възможности – заплахи (SWOT) анализ

Целта на тази задача е клиентът да оцени силните и слабите си страни, възможностите за развитие и евентуалните заплахи, след като си е дал сметка за собственото си отношение към ценностите и вярванията си. След това дискусиата продължава с обсъждане на възможни начини за преодоляване на собствените му заплахи (проблеми).

Първа стъпка

Предложете на клиента си следния формат за самооценка.

Силни страни	Слаби страни	Възможности	Заплахи
1	1	1	1
2	2	2	2
3	3	3	3

Полезни съвети

Акцентируйте на силните страни. Също обърнете внимание на възможностите за промяна в бъдеще на слабите страни в силни.

Втора стъпка

Обсъдете с клиента си всички позитивни решения за преодоляване на заплахите (проблемите).

Полезни съвети

Насочете вниманието на клиента си към силните/позитивни умения/склонности и възможности, а не към слабите, докато анализирате причините за провал.

Кажете му, че проблемът не е в него. Проблемът е в „самия проблем“.

Задачата на консултанта е не само да предаде определени знания на клиента си, но също и да му помогне в разкриването на начини да се възползва от уменията си. За вас като консултант е препоръчително да сте добре запознат със съществуващите методи, практики и със специално разработените тестове за самооценка от страна на клиента, както и с преоръките за възможно развитие на кариерата. Обсъдете с него кои са потенциалните полета за изява, съобразявайки се с профила му.

Част 3: Стимулиране на активността и самостоятелността на клиента в процеса на консултиране

Задача 1: Споразумение със себе си

Това упражнение цели да изостри вниманието на клиента към способностите му и да го убеди да ги използва. Успехът на споразумението със себе си зависи от методите на прилагането му. Условието на това споразумение могат да бъдат обсъдени между клиента и консултанта, както и с трета страна. Клиентът и другите хора трябва систематично и точно да изпълняват уговорените процедури. Консултантът трябва да подкрепя клиента, ако е необходимо.

Полезни съвети

Съвети и правила на споразумението

1. Условието на споразумението трябва да бъдат договорени, не продиктувани (от консултанта или друго важно лице)

2. Писмените и устните условия за задълженията на клиента трябва да бъдат изяснени

3. Споразумението трябва да бъде преразгледано и адаптирано на по-късен етап

4. Клиентът трябва да усеща подкрепа от страна на консултанта по време на осъществяването на договореното

Първа стъпка

Помолете клиента си да помисли и попълни следната форма:

1/ Какво бих искал да променя?

.....
.....

2/ Амбициите ми:

Полезни съвети

Използвайте следните отворени въпроси:

- » От какво поведение да се въздържа и какво да поощрявам?
- » При какви условия да се държа по този начин?
- » До каква степен трябва да се променя?

Амбициите ми са:

1.....

2.....

3.....

3/ Възможни последствия

Полезни съвети

Използвайте следните отворени въпроси:

- Какво би могло да се случи?
- Мога ли да се справя?
- Какви ще са последствията?
- С какво влошавам ситуацията?
- С какво подобрявам ситуацията?
- Как мога да избегна проблема?
- Как мога да сведа до минимум негативните последствия?

Евентуалните последствия ще са:

.....
.....

4/ Самонаблюдение:

Полезни съвети

Използвайте следните отворени въпроси:

- Как възнамерявам да следя прогреса си?
- Как ще отбелязвам наблюденията си – графично, в личен дневник?
- Ще си водя ли бележки?

Имайте предвид и следното:

Полезни съвети

Ако клиентът се затруднява:

1. Помогнете му да избере предмет на наблюденията си.
2. Изберете общовалидни методи за оценка. Помислете за:
 - времето за оценка
 - какво ще бъде оценявано
 - метод на оценка
 - метод на оценяване на постигнатото през деня

Ще наблюдавам напредъка си чрез

5/ Награди:

Полезни съвети

Използвайте следните отворени въпроси:

- Как възнамерявам да се възнаградя?
- На кой етап от плана си възнамерявам да се възнаградя?
- Ще включва ли и някой друг в плана си за награждаване?
- Как да си избира награда? Как се забавлявам?
- Какво ме кара да се чувствам спокоен?
- Какво ме кара да се чувствам добре?
- Какво е нещото, без което не мога?
- В компанията на какви хора се забавлявам?
- Какви неща обичам да правя с тях?

Ако клиентът срещне трудности, използвайте следните стратегии:

Полезни съвети

1. Помогнете му да си избере подходяща награда:
 - нека наградата е лична
 - наградата трябва да е постижима
 - използвайте различни награди (устни, материални, измислени, актуални, потенциални)
 - наградата трябва да е свързана с целите
 - помогнете на клиента си да прецени с какво да се възнагради
 - определете специфични и не скъпоструващи награди за всяко ниво на изпълнение на плана

2. Помислете кое е най-подходящото време за наградата
 3. Обмислете възможностите за споделяне на наградата с други хора, които биха помогнали в процеса
 4. Планирайте време за дискусия с клиента относно процеса на самовъзнаграждаване
- б/ Наказание

Полезни съвети

Преди въобще да говорите за наказание, имайте предвид, че: Наказанието се е доказало като непродуктивно, защото не предоставя осъществяема опция на клиента. Води единствено до разстройване. Така че всякакви форми на наказание трябва да бъдат избягвани, тъй като не могат да допринесат за постигане на целите на целия консултантски процес.

Все пак, можете да проучите дали клиентът ви е предразположен към такава мярка, в случай на провал. За тази цел можете да му зададете няколко въпроса, например:

- Бихте ли се наказали, ако не сте успели да се справите с плана?
- Ако да, как? Ако не, защо?

Полезни съвети

Не забравяйте, че работата с хора в неравностойно положение, които изпитват повече несигурност, са може би чувствителни към самонаказанието по един или друг начин. Психическият им статус може да е нестабилен.

1. Ако клиентът ви е бивш затворник, може да е много чувствителен на тази тема
2. Ако клиентът ви е млад човек, жертва на домашно насилие, бъдете много внимателни въобще при споменаването на тази дума.
3. Ако клиентът ви е бежанец или имигрант, опитайте се да се запознаете с традициите му относно наказанието и ако не е уместно, въобще не го споменавайте.

Втора стъпка

Направете извод и кратко въведение към следващия модул.

ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ЦЕЛИ

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Развиването на уменията и получаването на знания са част от непрекъснатия процес на учене. Много от нас са получили, дори без да го осъзнават, различни умения и наклонности, които са полезни за професионалния ни живот. В добавка към обществените услуги хората, и в частност младите хора, не си дават сметка за заобикалящата ги кръг от социални контакти, напр: семейство, приятели, роднини, учители, служители в младежки и общински организации и т.н. Тези хора вероятно имат знания, възможности и контакти за подпомагане на професионалното им развитие. Оценката на собствените предпочитания, способности и достъп до ресурси/подкрепа са ключови елементи в поставянето на реалистични и постижими цели. (За по-подробна информация, вижте също Модул 2 – Самооценка).

2. ЦЕЛИ

Този модул предлага задълбочено изучаване на придобитите знания, подкрепа на различно ниво и социални контакти с цел да помогнем на клиента да идентифицира желаната работа /предпочитания за кариера и да използва мрежата си от ресурси и контакти (включително консултанта) за осъзнаване на стремежите си. Осъзнаването на способностите и социалните контакти би трябвало да изградят увереност и самочувствие в клиентите и да увеличат аспирациите му в професионално отношение.

Прегледът, аспектите, които водят към размисъл в този модул, трябва да улеснят клиента да оцени разнообразните дейности във всяка професия и да разбере спецификата на различните работи и нуждата си от обучение. В заключение се очаква клиентът да бъде улеснен в избора си на определена работа/ професионални възможности.

3. РЕЗУЛТАТИ

В допълнение към модула е предвидено клиентът да успее да изброи основните умения/необходими способности, които трябва да притежава за желаната работа. Клиентите ще са оценили силните/слабите си страни и ще са ги съпоставили с предпочитаната кариера.

Клиентът трябва също да е запознат с очакванията на работо-

дателя и да има реалистична представа за основните изисквания, които могат да бъдат отправени към него като подчинен и избраната от него сфера на дейност.

По същото време клиентът трябва да е запознат с ползата от избраната ситуация и до колко тя отговаря на личните му предположения и схващания.

4. ЗАДАЧИ

Този модул също е разделен на няколко подкатегории, с цел улеснение на работата.

Задача 1: Обобщение на личните способности

Консултантите трябва да улеснят клиента при попълване на образеца и да му помогнат да обобщи изводите, изпъкващи след завършването на задачата.

Първа стъпка

Нека клиентът ви направи списък от необходими качества и видове дейности от избраната професионална сфера (вижте Част 2 от Модул 2).

Втора стъпка

На базата на предишния модул клиентът трябва да избере 5-10 лични силни страни, които биха подпомогнали професионалната му реализация, както и 3-5 характеристики, на които трябва да обърне внимание.

Трета стъпка

Тук клиентът трябва да изработи списък с евентуални контакти: семейство, приятели, роднини, познати, учители, служители в младежки и общински организации и т.н. и които биха му помогнали в търсенето на работа/ професионално развитие.

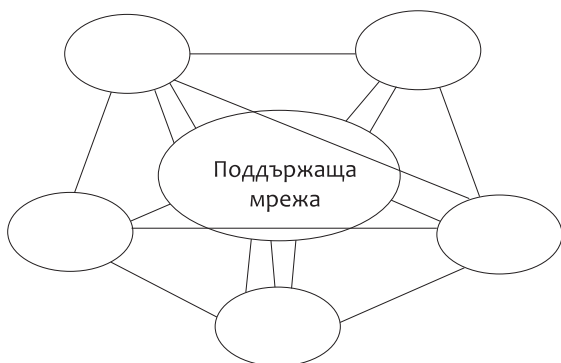
Полезни съвети

„Мрежа“:

Това е техника за създаване на мрежа от помощни инструменти за по-лесно вземане на решение при боравене със специфичен проблем (търсене на работа).

Включват се различни помощни източници – „помощна мрежа“: вестници, родители, приятели (кои, цитират се имена) и институции (Министерство на труда, агенция по заетостта, неправителствени организации...).

Тази процедура помага при планирането на нужните стъпки за установяване на контакти с подходящите хора и институции. Това дава пълна картина на възможностите и помага при избора на по-традиционни средства.



Избор и съответствието му с профила на клиента

Задача 1: За да направи специфичен избор, клиентът трябва да подреди приоритетно предпочитанията си за кариера, имайки предвид:

- » Личните си качества
- » Професионалните си умения
- » Характер
- » Желание/капацитет/ възможност за бъдещо образование
- » Желание/капацитет/ възможност за бъдещо обучение
- » Необходимост от работа/ доход

Втора стъпка

За да помогнете на клиента си в този процес, подгответе интерактивно упражнение, което ще му е от полза при подреждането на предпочитани занимания. Окуражете го да избере 2 или 3 различни позиции, за които смята, че са най-подходящи.

Като начало, нека клиентът ви попълни следната таблица, където да напише мнението си за всяка позиция.

Кариера	Описание на позицията	Нужни умения	Нужно образование

Трета стъпка

На базата на отговорите от таблицата, помогнете на клиента си да се концентрира върху по-специфични въпроси, касаещи позициите.

Упражнението ще му помогне да се ориентира коя е най-подходящата алтернатива. След като попълни необходимата информация, обмислете коя е най-добрата възможност и му помогнете да си изясни подробностите около нея: нужно ли му е обучение, има ли необходимите наклонности и способности, изискващи се от професията и тогава започнете с търсенето.

Ето няколко примерни въпроси, които можете да насочите към клиента си:

Полезни съвети

Окуражете клиента си да си изясни характеристиките на 2 или 3 позиции, които би искал да заема и все още не се е спрял само на една от тях. Помогнете му да намери най-подходящите и ясни отговори.

Съветвайте го и му давайте насоки, когато изпитва трудност с въпросите.

Въпрос 1: Какви ще са основните ми официални отговорности на тази позиция?

- 1
- 2
- 3

Въпрос 2: В какво ще се изразяват основните ми отношения с работодателя и колегите ми?

- 1
- 2
- 3

Въпрос 3: Какви качества трябва да притежавам, за да заема желаната длъжност?

- 1
- 2
- 3

Полезни съвети

Обяснете на клиента си, че не е задължително да попълва всички редове. Той не трябва да се чувства неудобно или под стрес. Когато забележите, че е прекалено напрегнат, кажете шего или направете коментар, който би разведрил атмосферата.

Четвърта стъпка

Проведете дискусия на базата на получените отговори. Целта е клиентът да си изясни и избере позицията, която в най-голяма степен се прекрива с нагласата и изискванията му.

След като клиентът даде отговори, ваша задача е да ги коментирате. Обсъдете доколко са изчерпателни и му помогнете да ги допълни и промени (когато той усети, че има нужда) някои от тях.

Полезни съвети

Не забравяйте, че имате нужда от предварителна подготовка: използвайте националната класификация на професиите, както и други помощни материали, даващи информация за характеристиките на всяка една от тях.

Пета стъпка

Изберете най-подходящата позиция от изброените в Първа стъпка и развийте детайлното ѝ описание.

В случай, че клиентът е осъзнал нуждата си от обучение, за кандидатстване на определена позиция, подгответе се да му препоръчате най-подходящото обучение и го свържете с организаторите на обучението. Ако няма нужда да предприема такава стъпка, помогнете му в изработването на детайлен профил на избраната позиция. Запознайте го с определени изисквания за тази дейност.

Полезни съвети

Представете 1-2 примера на специфични позиции. Използвайте като помощен материал националната класификация на професиите и признати профили на позиции, валидни във вашата страна, както и други подходящи материали.

Ето два примера:

1. Позиция – Администратор в хотел

- » Основни официални отговорности – да посреща, регистрира и настанява гостите на хотела; да сверява данните от личната карта с тези на формуляра за попълване; да следи дали клиентите получават запланените услуги (основни или допълнителни); да се осведомява за мнението на напускащите хотела;
- » Основни отговорности, свързани с позицията – отговорен за качеството на административната услуга, предоставяна на гостите; носи отговорност за щети, свързани с административните услуги;
- » Организационни връзки и взаимоотношения – под прекия контрол на мениджъра на хотела; поддържа връзки и взаимоотно-

ношения с гостите на хотела, както и с персонала, отговорен за техническата поддръжка и хигиената; осъществява връзка с мениджъри и експерти от туристически агенции или с клиенти във връзка с резервации.

- » Нужни компетенции – да е запознат с нормативната база, която регулира въпроса с настаняването на местни и чуждестранни граждани.
 - » Изисквания – Висше образование в сферата на туризма (по принцип); компютърна грамотност; добро владение на английски език и поне още един чужд език; професионален опит.
2. Позиция – Работник в кухня
- » Основни официални отговорности – снабдява необходимите продукти от склада в кухнята; мие и реже зеленчуците – ръчно или с помощта на машина; събира отпадъците и ги изхвърля в контейнерите; мие кухненските прибори; почиства кухненските помещения и т.н.
 - » Основни отговорности, свързани с позицията – носи отговорност за качеството на първоначалната обработка на плодовете и зеленчуците, както и за щети, причинени от некачествената им обработка;
 - » Организационни връзки и взаимоотношения – под директното ръководство на главния готвач; поддържа връзка и взаимоотношения с работниците в кухнята и сервитьорите;
 - » Нужни компетенции – да е запознат с основните характеристики на продуктите и правилата за съхранението им, както и с инструкциите за ползване на миялна машина;
 - » Изисквания – Начално или средно образование; способност за работа с миялна машина; професионален опит.

Задача 2: Разбиране на същността на работата

Не винаги направеният избор е правилен, дори и позицията да отговаря на профила и желанието на клиента. Определени характеристики на някои позиции могат да възпрепятстват професионалното развитие, особено на млади хора в неравностойно положение.

След завършването на този модул, клиентът трябва да притежава основен капацитет за разбиране на работното обкръжение, както и да е способен да долови и защити правата си и да поема отговорност. Трябва да е наясно с основните правила, които притежава, за да може да се защити ефективно и адекватно. В същото време трябва да си е изградил ясна представа за отговорностите, които по-

ема и изискванията, на които да отговаря, за да запази работата си и успешно да гради кариера в рамките на компанията. Тази задача обхваща главно млади хора без професионален опит, но може да е от полза и за останалите клиенти.

Накарайте клиента си да опише подробно как си представя един истински работен ден. Този модул може да е организиран под формата на дискусия, където клиентът си води бележки с помощта на консултанта.

Следващите помощни стъпки улесняват процеса:

1. Ставане сутринта/по кое време – има компании, които започват рано сутринта; това може да е проблем за някой, който не е свикнал, или за родители, които трябва да водят децата си на детска градина/училище.

2. Отиване на работа/колко време отнема; местоработата може да се намира далеч от дома, да има пречки като напр. задръстване и т.н.

Полезни съвети

Информирайте клиента си, че някои компании имат стриктно работно време, с определен начален час (и почти винаги без определен краен).

3. Работният процес – в какво се състои, какви са основните елементи и т.н.

4. Работното обкръжение – помогнете му да опише работното си място – как изглежда, колегите, размера на офиса (за работа в офис).

Полезни съвети

Представете му различните типове работа – дали се отнася до типична работа в офис или напротив – позиция, която изисква повече време навън при изпълняване на задълженията.

5. Права на служителя – запознайте клиента си с основните права, които му се полагат и с трудовите разпоредби.

6. Обяснете на клиента си, че да имаш работа не означава само да получиш права, но и да имаш определени отговорности.

Полезни съвети

Обърнете специално внимание на отговорностите и задълженията. Представете работния процес в най-реалистичната му форма.

- » Помогнете на клиента си да осъзнае сериозността на работата
- » Има група основни задължения – да прави каквото работодателят му каже, да ходи навреме на работа, да се съобразява с вътрешния ред на компанията, да е отговорен и да покаже, че

хората могат да разчитат на него.

Подгответе се да го запознаете колкото се може по-обстойно със същността на позицията, която иска да заеме, например условия на работа, обкръжения и т.н. До този момент трябва да имате на разположение подробна информация за спецификата на най-познатите видове работи. Това е нещо, с което трябва да се запознаете предварително.

7. Възможни негативни страни в дейността на клиента – ако работата, с която иска да се заеме:

- » Предлага прекалено динамично работно обкръжение – интензивни пътувания, които може да са пречка за клиента (особено при самотни родители);
- » Предполага работа в стресови ситуации – понякога или в повечето случаи (зависи от избора на работа);
- » Изисква да е на разположение по всяко време (някои работодатели изискват подобна предварителна декларация от служителите си), например професии като полицаи, пожарникари и др;
- » Изисква активна комуникация с клиентите – това може да е проблем за бежанец или имигрант, който не говори добре езика на страната, в която се е установил;
- » Включва дейности с луксозни стоки – работодателите предпочитат да не наемат бивши затворници за такива позиции.

8. Напускане на работното място (тръгване към къщи) – клиентът трябва да има предвид, че понякога (дори и да не е споменато в договора) може да се наложи да остане след нормалния работен ден.

Полезни съвети

Акцентируйте върху този факт, особено когато клиентът ви е самотен родител. Оставането до късно на работа е сериозен проблем за човек с дете/деца, на който няма кой друг да помогне с прибирането от детска градина.

Ако клиентът осъзнава, че желаната работа не е за него, опитайте се да сте позитивни, да го подкрепите и окуражите да направи подходящ избор.

ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ДЕЙСТВИЕ

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият модул трябва да е насочен към опит за оценка на натрупаната в предишните глави информация. Обобщете какво е постигнато дотук. След като представите на клиента си особеностите на работния процес и направите избор, вече може да предприемете стъпки към мечтаната кариера.

След като е осъзнал по кой път да поеме, клиентът вече е способен да изгради ясна представа за това каква стратегия да използва, вземайки под внимание дали има нужда от обучение или не.

2. ЦЕЛИ

Една от основните цели на този модул е да помогне на клиента да осъзнае всички стъпки, които ще го изведат до желаното бъдеще – кариера, която най- би му подходдала.

3. РЕЗУЛТАТИ

Завършвайки този модул, клиентът трябва да е напълно наясно какво да предприеме (работа или обучение). Има две алтернативи – да мине курс за обучение, чрез който ще придобие нужните умения за избраната позиция или да кандидатства за работа, ако по време на сеансите вече си е изяснил за какъв тип позиция има нужната квалификация. И така, клиентът ще е готов да се ориентира към процеса на търсене на работа (следващата глава от настоящия наръчник).

4. ЗАДАЧИ

Задача 1: Преглед на нуждата от обучение

Полезни съвети

Спрете се на задача 1 ако клиентът ви има нужда от обучение. Ако не, продължете със задача 2.

Първа стъпка

Избор на обучение

Ако по време на предишните сесии клиентът е осъзнал, че се

нуждае от допълнително обучение, то първата стъпка е да установи типа обучение – кое е най-подходящо и защо. Клиентът също трябва да прецени на какви условия трябва да отговаря допълнителната квалификация. До този момент вие трябва да сте провели подробно проучване какви квалификационни курсове се провеждат във вашия район. Открийте кой ги организира и провежда (частни компании, специализирани обучителни или професионални общински центрове), класифицирайте различните възможности и редовно актуализирайте информацията си.

Втора стъпка

Избор на критерии

За да се запише клиентът ви на определен тип курс, в известни случаи ще трябва да отговаря на редица задължителни условия – определени знания, умения или опит (например компютърна грамотност, определен тип образование, специфични способности, и т.н). Необходимо е вие да сте добре информирани за тези условия, с цел да ги представите на клиента си. Имайте предвид, че не е необходимо да помните всички тези подробности. Водете си бележки или използвайте различни източници, които да ви доставят изчерпателна информация.

Полезни съвети

Свържете се с национални и местни обучителни власти, институти и центрове.

Трета стъпка

План за действие

Ако клиентът вече е решил към какво обучение да се насочи или смята, че няма нужда от такова, можете директно да му представите няколко насоки за „План за действие“.

Планът за действие е много важен етап от процеса по планиране на кариерата, но консултантите не бива да се захващат с него. Клиентът трябва да бъде окуражаван да направи усилия за намиране на решения и за съблюдаване и контролиране на процеса на подготовка, търсене и намиране на подходяща работа. Той трябва да е наясно, че нито консултантът, нито някой друг, е отговорен за бъдещето му, а той самият.

Следващата таблица представлява различни нива на въвличане на клиента, с които консултантът ще трябва да работи. Стремете се да постигнете най-високо ниво на обвързване на клиента.

Ниско ниво Средно ниво Високо ниво				
1	2	3	4	5
„В действителност не искам да съм тук – някой друг ме на-кара“	„Искам промяна, но се страхувам да направя усилия“	„Бих могъл да опитам“	„Ще опитам“	„Ще дам най-доброто от себе си“

Ако прецизно планирате стъпките, ще ви е по-лесно да убедите клиента си да се заеме присърце със задачата. От друга страна планирането има смисъл, само ако клиентът действително е убеден, че иска промяна.

Добрият план се състои от осем качества, съдържащи се в акронима ЛПИУ³П²

Л	ЛЕСЕН	Планът не трябва да е много сложен
П	ПОСТИЖИМ	Планът не изисква много усилия
И	ИЗМЕРИМ	Планът е прецизен и стриктен. „Кога ще изпълниш това и това?“
У	УСКОРЕН	Планът ще бъде реализиран възможно най-скоро
У	УВЛИЧАЩ	Означава, че и консултантът може също да се ангажира, ако се налага
У	УПРАВЛЯВАН ОТ КЛИЕНТА	Не зависи от други хора
П	ПРИЛОЖИМ	Клиентът превръща плана в реалност
П	ПОСЛЕДОВАТЕЛЕН	Перфектният, ефективен и логичен план е този, който може да е приложен още веднъж

Постижимият и ефективен план успява да убеди клиента, че неговите собствени положителни и активни действия ще доведат до резултат.

Първа стъпка

Съдържание на плана

Полезни съвети

Съдържанието на плана, разбира се, зависи от особеностите на клиента и желаната насока на развитие, но следното трябва да присъства:

А/ Поддържаща мрежа (вижте модул 3, задача 1)

Б/ Конкретни стъпки, които трябва да бъдат предприети и контакт с човек от поддържащата мрежа

В/ Конкретни стъпки в процеса на търсене на работа – търсене на информационни източници (вестници, бюлетини, агенции по заетостта, уеб сайтове и т.н), изпращане на автобиография и мотивационно писмо на агенции за търсене на работа или директно на работодател, интернет базирано търсене, предварителни срещи с набелязани работодатели, кандидастване on-line и т.н.

За да улесните клиента си, помолете го да направи списък с възможни информационни източници за провеждане на ефективна кампания за търсене на работа.

Къде мога да си търся работа?	Бележки
1	Вестници
2	Интернет
3	Агенции
4	Приятели/мрежа от познати
5	
6	
7	

ПОЛУЧАВАНЕ И ЗАДЪРЖАНЕ НА РАБОТА

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Често за младите неработещи хора е трудно да се интегрират в обществото. Състоянието на незааетост ги докарва до социално, икономическо и културно изключване и е много трудно да се измъкнат от омагьосания кръг на подобно положение. Между определяне на цели и предпочитания и получаване на работа има голяма празнина, която много хора намират трудна за преодоляване. Търсенето на работа е трудно и се изисква голяма доза самообладание и самочувствие. Човек се превръща от безработен в активен участник на модерното общество.

2. ЦЕЛИ

Основната цел на този модул е да подготвим клиента да намери истинско занимание. Това означава да го запознаем с въпросите, имащи връзка с преходния процес от безработен до започване на работа. Клиентът трябва да е способен да идентифицира и предвиди евентуалните проблеми по този път и накрая активно да се включи в социалния, културен и икономически живот.

И последно, но не по важност – клиентът трябва да изгради дългосрочна перспектива за работата си, за да може да я запази.

3. РЕЗУЛТАТИ

След като сте работили по този модул, клиентът трябва да може да състави списък с реалистични цели, който да му помогне да избере вярната посока. Трябва да е способен да напише CV и мотивационно писмо, да знае какво да включи и какво – не. Ще знае и как да се подготви за успешно интервю за работа и да предвиди очакванията на работодателя. И последно – ще знае как да се приспособи към новото работно място, да бъде ефективен и да успее.

4. ЗАДАЧИ

Задача 1: Как се пише мотивационно писмо

Накарайте клиента си да напише примерно мотивационно писмо, в което да представи себе си на работодателя по атрактивен начин.

Полезни съвети

За повече информация относно изискванията за стандарти в писането на мотивационно писмо и примери, вижте Наръчника за консултанти.

Използвайте следния формат:

Вашето име

Вашият адрес

Град, област, п.к.

Рождена дата

Име на работодателя

Длъжност

Име на компанията

Адрес на компанията

Град, област, п.к.

Уважаеми Г-н/Г-жо/Г-це (Името на работодателя)

Относно: ПОЗИЦИЯТА, ЗА КОЯТО КАНДИДАТСТВОТЕ В КОМПАНИЯТА

ВЪВЕДЕНИЕ

Основен текст

Завършителна част

Искрено ваш,

Вашият подпис

Приложения

Задача 2: Как се пише CV

Помогнете на клиента си да напише своята автобиография

Полезни съвети

Повечето работодатели предпочитат да се ползва европейският формат за автобиография.

Автобиографията трябва да съдържа следните задължителни атрибути:

ИМЕ И ФАМИЛИЯ

Адрес

Телефон

ЛИЧЕН ПРОФИЛ

ОБРАЗОВАНИЕ

ТРУДОВ ОПИТ

ОПИТ КАТО ДОБРОВОЛЕЦ

ИНТЕРЕСИ/ ХОБИТА

СПРАВКИ, при поскване

Задача 3: Интервю за работа

Помогнете на клиента си да подготви списък с вероятни въпроси, които могат да му бъдат зададени от работодателя по време на интервюто.

Полезни съвети

Използвайте следната таблица:

Част от интервюто		Въпроси
А	Опознавателна	1. 2. 3. ...
Б	Трудов опит	1. 2. 3. ...
В	Образование/ обучение/ бъдещи цели	1. 2. 3. ...
Г	За компанията	1. 2. 3. ...
Д	Лична	1. 2. 3. ...
Е	Заклучителна	1. 2. 3. ...

Задача 4: Приемане/отхвърляне на работа

Предложете на клиента си да подготви чеклист „преди да приема“ и да го приложи преди приемане/отхвърляне на работата. Това ще му помогне да я задържи.

за *И* против

А: Колко уверено изпълнявам възложените ми задачи?

Б: Кои са силните ми страни?

В: Кои са слабите ми страни?

Задача 5: Как да задържим работата?

Нека клиентът ви изготви списък с модел на поведение, който е забелязал през първата работна седмица и месец, да отбележи стила на обличане, взаимоотношенията, предизвикателствата на работата, евентуални слаби места, трудности.

ДА УПРАВЛЯВАШ СЕБЕ СИ

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Да започнеш работа означава голяма промяна в начина на живот. Означава нов опит, нов доход и нови предизвикателства както въкъщи, така и на работното място. Човек трябва да внимава през всички етапи на промяната, защото ще трябва да се съобразява с нов график, стресиращи ситуации и да балансира личен и професионален живот. Този модул ще се опита да подготви клиента за промените, които ще настъпят в живота му и ще му покаже как да се справя с тях и да ги контролира.

2. ЦЕЛИ

Най-важната цел на този модул е да научи клиента да идентифицира източниците на стрес и напрежение, провокирани от промяната, както и проблемите, които биха могли да възникнат на работното място в дългосрочен план. Съответно важно е да предоставите на клиентите си възможни опции за преодоляване на проблемите. Така те ще могат да управляват времето и дохода си.

3. РЕЗУЛТАТИ

Минавайки през този модул, клиентът ще е способен да забележи кога нещо не върви добре и ще може да си създаде базиран на познанията си механизъм, който да се активира навреме. Ще усвои някои техники, които ще му помогнат да избягва големи кризи и да посреща последствията им, каквито и да са те в професионален или личен план. Клиентът ще е в състояние да управлява ефективно времето си и да си изготвя бюджет.

4. ЗАДАЧИ

Задача 1: Управление на времето

Първа стъпка

Нека клиентът ви отговори на всяко от следните твърдения, ограждайки „да“ или „не“, като всеки отговор трябва да отговаря на обичайното му поведение.

1	Написал съм краткосрочни, средносрочни и дългосрочни цели за себе си и семейството си	Да	Не
2	Имам ясна представа какво ще правя днес на работа и вкъщи	Да	Не
3	Имам ясна представа какво искам да постигна в работата следващата седмица и месец	Да	Не
4	Първо дефинирам приоритетите си и след това се захващам с най-важните задачи	Да	Не
5	Оценявам успеха си на базата на постигнатите резултати и набелязани цели	Да	Не
6	Използвам ежедневен, седмичен и месечен календар, за да си записвам задачи и цели	Да	Не
7	Когато е възможно, разпределям работата си	Да	Не
8	Подреждам само документите, които са ми нужни в работата, а останалите изхвърлям	Да	Не
9	Изтривам ненужните мейли	Да	Не
10	Куфарчето ми не е претоварено, нося със себе си само най-необходимите неща	Да	Не
11	Ограничавам броя на срещите с потенциални работодатели, за да се концентрирам върху избора си	Да	Не
12	Предпочитам интервю по телефона, пред директен контакт с работодател	Да	Не
13	Лесно взимам маловажни решения	Да	Не
14	Концентрирам се при постигането на всяка цел	Да	Не
15	Проверявам всеки документ само по веднъж	Да	Не
16	Отговарям на повечето писма ръкописно на същия лист	Да	Не
17	Определям условия за себе си и останалите и настоявам те да бъдат изпълнени	Да	Не
18	Всяка седмица оставям време за планиране	Да	Не
19	Знам как да кажа „не“ и да държа на него	Да	Не
20	Първо обстойно преглеждам всички материали на разположение – книги, статии и др. източници и след това пиша подробно	Да	Не
21	Наблюдавам дневната си ефективност и си задавам въпроса „Как мога да направя това по-добре?“	Да	Не
22	Справям се с настоящето, като върша нещата, които трябва да бъдат свършени	Да	Не
23	Отделям време за обмисляне как мога да се възползвам от времето си по-пълноценно	Да	Не

24	За мен времето е пари	Да	Не
25	Аз съм единственият, който контролира времето си, не оставям това на друг	Да	Не
26	С мен винаги нося документи и други материали, по които да работя, докато чакам на летища, опашки и т.н.	Да	Не
27	Винаги държа вратата на стаята си затворена докато работя	Да	Не
28	Редовно правя оценка до каква степен съм постигнал целите си	Да	Не

Втора стъпка

Проверка на резултатите

1. Ако отговорите „да“ преобладават, означава, че сте свършили добра взаимна работа!

2. Ако отговорите „не“ преобладават, означава, че трябва да насочите вниманието на клиента си към подобряване на уменията му. Ангажирайте го с упражнения (от задача 2, 3 и 4 от този модул).

Полезни съвети

Ясно подчертайте, че въпреки незадоволителните резултати, клиентът не трябва да изпада в крайности, например драстична реорганизация на живота си.

Задача 2: Как да избегнем кризи

Помогнете на клиента си да опише симптомите и сигналите на напрежение, което би прераснало в криза. Дайте му съвет как да управлява кризисни ситуации и да се отпуска в подобни моменти.

Сигнали	Симптоми	Техника
умора	сънливост	релаксиране (спорт, музика, йога)
забравяне	безпокойство	концентриране, правене на списъци, обмисляне на всяко нещо

Задача 3: Пълен разчет на времето

Клиентът трябва да организира в таблица ежедневните си дейности, като между тях има баланс и време за почивка. Планът трябва да включва:

	Понеделник	Вторник	Сряда	Четвъртък	Петък	Събота	Неделя
08:00 08:30	Закуска						
08:30 09:00	Вестник						
09:00 10:00	Разговор с консултант в агенцията						
10:00 10:30	Кафе с приятел						
11:00 13:00	Работа по CV, изпращане						
13:00	Обяд						
15:00	Спорт						
...							
...							
...							

Задача 4: Бюджет

Помогнете на клиента си в организирането на система за проверка на седмичния разход. Той трябва да съобразява дохода с нуждите си. Планът трябва да е реалистичен, прост и да е написан грамотно.

Месечният ми доход е...

Разходи за наем, електричество и др:...

Храна:...

Забавления и свободно време:..

Списък на седмични разходи: кино, кафе, храна...

ПЛАНИРАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО РАЗВИТИЕ

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Клиентът не бива да се ограничава само с една позиция, в случай, че тя не го удовлетворява. Да се примири с нещо, което не отговаря напълно на изискванията и очакванията му, е опасно. Затова трябва да го посъветвате да потърси алтернатива, когато почувства, че настоящата му работа не отговаря на предпочитанията и способностите му, силно противоречи на първоначално поставените условия или накърнява правата му и т.н. В такива случаи се изисква незабавна и адекватна реакция, с цел да се избегне бъдещо влошаване на ситуацията. След като се окаже, че всички опити за подобряване са напразни, единственото, което можете да посъветвате клиента си, е да започне ново търсене на работа.

2. ЦЕЛИ

Целта на настоящия модул е да окуражи младите хора, намиращи се в неизгодно положение на пазара на труда (поради социоекономически фактори, недобро образование, продължителна незаемост или дискриминация на етническа или културна основа) да гледат по-далеч от първата си работа, както и останалите хора.

3. РЕЗУЛТАТИ

Задача на консултанта е да убеди клиента си, че от значение за успешното му професионално развитие и постижения, съответстващи на амбициите му, е не миналото (т.е. какво е постигнал до момента), а бъдещият му потенциал. Той не трябва да се позовава на минали успехи, а да върви напред, да си поставя по-високи цели и да се стреми да ги постига по най-добрия начин. Това означава, че клиентът трябва да е наясно, че бъдещето му е в собствените му ръце и положението му ще се подобри само ако предприеме нужните стъпки.

4. ЗАДАЧИ

Полезни съвети

Помогнете на клиента си да повярва, че силата на уменията

му ще му помогне да превъзмогне опасността от социална изолация. Това е ключът към пълна интеграция към света на работещите. Окуражете го да изучи внимателно интересите си, защото те биха го ориентирали към плодотворна кариера.

Докато проучва възможностите за работа и образование, клиентът ви трябва да вземе под внимание и други фактори. Нека да помисли как интересите, способностите, опитът, характерът и ценностите благоприятно ще повлияят за очаквания успех. При търсене на работа тези фактори са толкова важни, колкото и личните му интереси.

Задача 1: Това упражнение има за цел да оцени (и самооцени) способностите на клиента да планира и гради кариерата си и да вижда предлагашите му се възможности.

Първа стъпка

Помолете клиента си да отговори на всяко от твърденията, като отбележи отговора, който най-добре му пасва.

(Тълкуване на отговорите: 1 – напълно съгласен, 2 – съгласен, 3 – може би, но не е сигурно, 4 – не съм съгласен, 5 – напълно несъгласен)

1	Знам какво ме мотивира да работя	1 2 3 4 5
2	Мога да изброя най-силните си качества и умения	1 2 3 4 5
3	Мога да изброя седем големи постижения, настоящи интереси и умения, които се отнасят за работата ми	1 2 3 4 5
4	Знам какво харесвам и какво не в работата си	1 2 3 4 5
5	Знам какво искам да правя през следващите пет години	1 2 3 4 5
6	Имам план за кариерата си и търся работа само в определени компании и организации	1 2 3 4 5
7	Във всяка сфера на дейност знам кои от способностите си да изтъкна пред работодателите	1 2 3 4 5
8	Знам какво работодателите търсят в кандидатите за работа	1 2 3 4 5
9	Мога да обясня на работодател какво съм способен да направя и какво харесвам да правя	1 2 3 4 5
10	Мога да посоча защо работодателят трябва да ме наеме	1 2 3 4 5
11	Семейството и приятелите ми биха ме подкрепили ако си сменя работата	1 2 3 4 5

12	Имам само 10-20 свободни часа седмично и си търся работа на непълнен работен ден	1 2 3 4 5
13	Имам финансовата възможност да си търся работа в продължение на три месеца	1 2 3 4 5
14	Мога да проуча различни длъжности, работодатели, организации и общности посредством библиотеки и интервюта	1 2 3 4 5
15	Мога да пиша CV, благодарствени и мотивационни писма	1 2 3 4 5
16	Знам на кого да изпратя CV и писма	1 2 3 4 5
17	Мога да посоча най-големите си постижения	1 2 3 4 5
18	Мога да намеря работодатели, които ме интересуват и да се свържа с тях	1 2 3 4 5
19	Мога да създам мрежа от контакти, която да улесни други хора в търсенето им на работа	1 2 3 4 5
20	Мога да убедя познати да участват в група, подпомагаща други хора да си намерят работа	1 2 3 4 5
21	Знам как да си търся работа	1 2 3 4 5
22	Знам как да си служа с телефона, за да търся работа и да получа информация	1 2 3 4 5
23	Мога да планирам и проведа активна кампания за търсене на работа като използвам пощата	1 2 3 4 5
24	Мога да си уговоря едно интервю на всеки десет контакта за работа, които съм създавал	1 2 3 4 5
25	Мога да разчитам на успешното си представяне по време на интервю	1 2 3 4 5
26	Мога да преговарям за 10-20% по-висока заплата от тази, която ми е била предложена в началото	1 2 3 4 5
27	Мога да убедя работодателя си да преразгледа заплатата ми 6 месеца след като съм започнал работа	1 2 3 4 5
28	Мога да си създам солидно положение в организацията, в която работя	1 2 3 4 5

Втора стъпка

Обсъдете резултатите от теста с клиента си. Начертайте посоката на бъдещото му развитие и кариера.

Полезни съвети

Ако повечето отговори на теста от Първа стъпка са в диапазона 1-3, клиентът ви е способен да организира и планира успешна стратегия за професионално развитие. Той се нуждае от малко на-

сочване, за да повиши ефективността си.

Ако повечето отговори на теста от Първа стъпка са в диапазона 4-5, клиентът ви се нуждае от повече подкрепа от ваша страна. Не се отчайвайте, това е още едно предизвикателство за вас. В този случай се опитайте да дефинирате специфичните му нужди (къде има нужда от повече помощ, кои са слабите му страни и т.н.)

След това избистрете стратегията си, консултирайте се с настоящата методика и продължете НАПРЕД!

ПОЖЕЛАВАМЕ ВИ УСПЕХ!



СДРУЖЕНИЕ „СВОБОДЕН МЛАДЕЖКИ ЦЕНТЪР“ – ВИДИН

Сдружение «Свободен младежки център» (СМЦ) е неправителствена и нестопанска организация, създадена през 1997 г. във Видин и регистрирана по българското законодателство в обществена полза. Мисията на СМЦ е подпомагане на личностното развитие на младите хора от Видин и Северозападна България като свободни граждани на демократично общество, чрез включването им в образователни програми и в общественнополезни дейности.

ПРОГРАМИ:

Младежка доброволческа служба.

Програмата цели развитието на младежко лидерство и доброволчество като форми за активно участие на младите хора в обществения живот и повишаване на социалния капитал. СМЦ е домакин на чуждестранни доброволци от Корпуса на мира на САЩ и Европейската доброволческа служба от 2003 година.

Социална и образователна подкрепа.

Свободен младежки център е доставчик на два вида социални услуги в общността – Социален асистент и Дневен център за работа с деца на улицата. През 2004 година е създаден такъв център в ромския квартал на Видин, който работи с помощта на различни донори. Основна цел на програмата е подобряване на благосъстоянието на децата в неравностойно положение или социален риск.

InterFace.

Тази програма цели социалната интеграция на младежите от малцинствен произход (преди всичко на ромите) в българското общество, развитие на интеркултурно младежко сътрудничество и борба с всички форми на дискриминация и нетолерантност.

Международна програма.

СМЦ работи за балканското и европейското младежко сътрудничество. Центърът партнира с организации от Румъния, Сърбия, Австрия, Германия, Италия, Латвия, Полша, Финландия, Унгария, Хо-

ландия, Великобритания, САЩ, Турция, Швеция и др. Организацията е информационна точка на EuroDesk за Видин.

Донори на СМЦ

Европейската комисия (ФАР, ЕСФ, Сократ, Европа на гражданите, Младеж/Младежта в действие), Програмата за развитие на ООН, Съветът на Европа (Европейска младежка фондация), Посолството на САЩ, Посолството на Кралство Холандия, Американската агенция за международно развитие (Фонд България), Корпусът на мира (САЩ), Националният демократически институт (САЩ), Министерството на труда и социалната политика, Община Видин.

За контакти

СВОБОДЕН МЛАДЕЖКИ ЦЕНТЪР

3700 Видин, ПК 19

ул. «Акад. Стефан Младенов» №11, ет.2

Тел. 094/ 601983, 094/ 621213, 087/ 9315160

Факс 094/ 601983

E-mail: info@fyc-vidin.org

www.fyc-vidin.org