

# **Наръчник за професионални консултанти, работещи с младежи в неравностойно положение**

(Draft version) !!

## **Съдържание:**

- Въведение и инструкции за ползване на наръчника
- МОДУЛ 1: Изграждане на доверие
- МОДУЛ 2: Самооценка
- МОДУЛ 3: Определяне на цели
- МОДУЛ 4: Дредприемане на действия
- МОДУЛ 5: Получаване и задържане на работа
- МОДУЛ 6: Да управляваш себе си
- МОДУЛ 7: Планиране на професионалното развитие
- Полезни уеб сайтове

# ВЪВЕДЕНИЕ И УКАЗАНИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА НАРЪЧНИКА

## ВЪВЕДЕНИЕ

### Контекст:

“ Развитие на услуги за професионално консултиране на младежи” е пилотен проект в рамките на програмата Леонардо да Винчи на ЕС. Той е инициатива на Студентско общество за компютърно изкуство (СОКИ) в партньорство с организации от още седем европейски държави.

Основната цел на проекта е да предостави достъпни и професионални консултантски услуги, които да подкрепят младежите, правещи първи стъпки в развитие на кариерата си. Разработените в рамките на проекта материали са еднакво достъпни за всички млади хора, без да се прави разлика в техния социално-икономически статус, докато настоящия наръчник е насочен към учителите/медиаторите, работещи с младежи в неравностойно положение. За целите на наръчника ще използване термина “консултант” за всички лица, предоставящи под една или друга форма консултантски услуги.

Този наръчник трябва да предостави практични съвети и изчерпателна информация, подпомагаща професионалното развитие на младежи, 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 Наръчника, както и на лицата, които ще го ползват, е да се подпомогне успешното реализиране на младежи в неравностойно положение на пазара на труда. Задължително предварително условие за ползването му е консултантът да е убеден, че потенциалът на клиента, а не неговото минало, е ключът 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 клиента, и да защитава идеята, че целите и амбициите са постижими посредством всеотдайност и усилия в рамките на благоприятна среда.

Етапът от човешкия живот, в който се намират младежите, е основополагащ за изграждането на характера им в бъдеще. Така тези, които внушават самоувереност и приканват към придобиване на нови качества и умения, са в привилегированата позиция да подкрепят осъществяването на мечтите и амбициите на клиентите. Партньорите по проекта силно вярват, че този

наръчник ще подпомага и улеснява консултантите, за да напътстват младежите, обръщащи се към тях, в правилната насока.

### **ЦЕЛИ:**

Проектът “ Развитие на услуги за професионално консултиране на младежи ” има за задача да предостави на младежите в неравностойно положение голяма база от ресурси и материали, достъпни както он-лайн, така и оф-лайн (вижте също останалите материали, разработени в рамките на проекта: “ Наръчник за професионални консултанти”, CD-ROM “На пазара на труда” и “Виртуалния център за развитие на кариерата” – [www.careercenteronline.org](http://www.careercenteronline.org)), които да ги подпомагат в процеса на професионалната им реализация. Стремешът на проекта е не само да се осигури каквато и да е работа на тези младежи, а те да започнат професионално развитие, което кореспондира и се вписва в концепцията за ученето през целия живот, и да се ориентират към нови възможности, когато такива се появят.

За да се постигне тази цел, настоящия 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. Наръчникът ще предостави на ползващия го консултант комплекс от последователни модули, които да го подпомагат в процеса на консултиране, както и множество упражнения за повишаване на самоувереността и насърчаване на самостоятелното развитие у клиента.

Съдържанието на настоящия наръчник е разработено така, че да се използва под формата на интерактивни модули с клиента. Хората, участвали в разработването на настоящия материал дълбоко вярват, че след преминаване през всички модули, клиентът ще е:

- възприел един по-позитивен възглед за себе си;
- добил самоувереност;
- оценил своите ценни качества, умения и способности;
- осъзнал нуждата от конкретни умения, които трябва да развие;
- придобил познания относно ресурсите и съществуващите възможности за подкрепа на личните им амбиции
- съставил т.нар. “План за действие”, който очертава стъпките, които трябва да се предприемат, за да се постигне конкретните цели.

В ръцете на всеотдайни и целенасочени консултанти, ние вярваме, че настоящият наръчник ще доведе не само до ефективната интеграция на младежите в неравностойно положение на пазара на труда, но и ще предостави конкретни възможности за реално и удовлетворяващо кариерно развитие.

### **Целева група:**

Настоящият наръчник трябва да се възприема от консултантите като помощно средство при консултиране на младежи в неравностойно положение, за да направят правилния избор на кариера. Предвижда се той да допринесе за позитивното развитие на младежи, намиращи се под една или друга форма в неравностойно положение, между които:

- необразовани и неграмотни младежи
- напуснали преждевременно училище и изолирани от възможности за образование, тренинг или възможности за развитие на собствена кариера
- дългосрочно безработни, принадлежащи към етнически малцинства
- бежанци
- самотни млади родители
- бивши затворници
- лишени от родителски грижи

### **Методология:**

Наръчникът е базиран на предпоставката, че тези които го ползват, са убедени във възможността за трансформиране на негатаивните социално-икономически параметри, свързани с клиента посредством позитивна нагласа, целеустременост и много усилия. Въздействието, което наръчникът би оказал, 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:**

Наръчникът 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 наръчникът да се ползва за относително дълъг период от време (в зависимост от нуждите на клиента).

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

### **Очаквания:**

След приключване с всички модули в рамките на наръчника 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 начало на развитие на кариерата.

### **УКАЗАНИЯ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА НАРЪЧНИКА**

Настоящият наръчник е създаден, 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 младежи. 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.

#### **Допълнителни ресурси:**

Настоящият наръчник би могъл да се ползва успоредно със следващите помощни средства, за да се повиши ефективността от предоставената услуга, както и постигнатият краен ефект. Това са разработените в рамките на проекта “Развитие на услуги за професионално консултиране на младежи” :

- Наръчник за професионални консултанти
- Мултимедиен, интерактивен CD-ROM “На пазара на труда”
- Виртуален център за развитие на кариерата – он-лайн база данни, достъпна на адрес: [www.careercenteronline.org](http://www.careercenteronline.org)

**Професионално консултиране и консултанти, работещи с младежи в  
неравностойно положение**

## **1. Какво представлява професионалното консултиране за кариерата?**

*Произход на термина “ консултиране”:* Думата “ консултиране”, в разнообразните ѝ значения прилиза от латинския термин “ consilium”, където акцентът е поставен върху аспекта на преосмислянето и разбирането. На среднолатински “ sileo”, както и “ consulesco” 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 да 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 връзката 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.

Настоящият наръчник, обаче, не би могъл 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 етнически, национални, религиозни и социални групи от хора.

Консултантът трябва да има предвид, че в по време на индивидуалното си развитие, клиентът е изложен на различни културни влияния. Поради тази причина е от особено 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 подтискане на малцинствата. Така се предоставя възможност за разкриване на причините за отрицателното влияние на представителите на малцинства, 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 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 на превъзходство или подтиснатост).



- 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 клиенти – представители на етнически групи**

Зя 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 владеене 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 етичката общност към консултанта и предоставените от него услуги
- изискване за брак в рамките на културната общност и липсата на такива ограничения
- измерение на очакваната 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 мултикултурална 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

Според Уестууд и Ишиама (1991) 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 консултантите, 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
<b>МНЕНИЕ И ОТНОШЕНИЕ</b>	- 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
<b>ПОЗНАНИЯ</b>	- осъзнаващ собствените си негативни и вредни емоционални реакции към етнически малцинства	- задълбочено познание относно развитието на етнически малцинства - отчитащ влиянието на	- добре запознат със съвременното състояние на етническите малцинства - полагащ усилия да установи контакти с

		социално-политически фактори върху малцинствата	клиента извън рамките на процеса на консултиране
<b>УМЕНИЯ</b>	- уважаващ религията и убежденията на клиента - зачитащ специфичните форми на подкрепа между представителите на една етническа общност	- 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	- 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

## МОДУЛ 1

### 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 собственото 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 страха 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 от настоящия наръчник.

### 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, използвайте 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 за 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 клиентът 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 установят:

- 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:
  - характеристиката 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 приятелско 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 важността 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 си 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 ежедневието 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 мотивацията за работа
- Проектиране на план за взаимна работа между клиента и консултанта

#### 4. ЗАДАЧИ

Повишаване самочувствието на клиента е един от основните моменти в процеса на консултиране на млади хора в неравностойно 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 момичетата 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 арабит
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 отнамиране 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 неравностойно 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 перфектният 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 възприемането 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 вявания 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 успешите 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

## 2. 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 2: 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 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 напише всяко едно на отделен лист и го анализира.

### Втора стъпка

Нека клиента 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 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 клиента 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.

За по-подробна информация по този въпрос, отидете на Глава 3 от Наръчника за консултантите.

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. Условиата 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 устни 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 въздържам 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 включа 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

## 6/ 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 преразположен 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 работите с хора в неравностойно положение, които изпитват повече несигурност и може би са 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 внимателен 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 получаване 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 заобикалящия 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.

Прегледа/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/необходимите 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 работодателя 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 погълване на образа 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 изреди 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, национална 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.



## Част 2 – 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.

### *Полезни съвети*

За повече информация вижте Глава IV (Стратегии за планиране на кариерата) от Наръчника за консултанти.

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

	<i>Кариера</i>	<i>Описание на позицията</i>	<i>Нужни умения</i>	<i>Нужно образование</i>
<b>1</b>				
<b>2</b>				
<b>3</b>				

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.....
- 4.....
- 5.....

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 шегата 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 препокрива 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 на 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 заплатените 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 взаимоотношения 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 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 поема 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 полицай, пожарникар 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 накара”	“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 ЛПИУ<sup>3</sup>П<sup>2</sup>

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	Приятелите/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 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

Иматो ви, написано на ръка

Приложения

### **Задача 2: Как се пише CV**

Помогнете на клиента си да напише своята автобиография

*Полезни съвети*

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

**ИМЕ И ФАМИЛИЯ**

Адрес  
Телефон

ЛИЧЕН ПРОФИЛ  
ОБРАЗОВАНИЕ  
ТРУДОВ ОПИТ  
ОПИТ КАТО ДОБРОВОЛЕЦ  
ИНТЕРЕСИ/ ХОБИТА  
СПРАВКИ, при поискване

**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*

За повече информация, съвети и интерактивни модули и упражнения, обърнете се към:

- Наръчник за консултанти
- Виртуален кариерен център – [www.careercenteronline.org](http://www.careercenteronline.org)

Използвайте следната таблица:

	<b>Част от интервюто</b>	<b>Въпроси</b>
А	Опознавателна	1. 2. 3. ...
Б	Трудов опит	1. 2. 3. ...
В	Образование/ обучение/	1.



	бъдещи цели	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 & против**

- А: Колко уверено изпълнявам възложените ми задачи?
- Б: Кой са силните ми страни?
- В: Кой 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.

#### *Полезни съвети*

За повече информация, съвети и интерактивни модули и упражнения, обърнете се към:

- Наръчник за консултанти

### 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 вкъщи, 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 къщи	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	Изтриван ненужните мейли	Да	Не
10	Куфарчето ми не е претоварено, нося със себе си само най-необходими 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 ще 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	Джогинг ...						

#### **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 социо-икономически фактори, недобро образование, продължителна незааетост 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, опита, характер и ценности 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 предлагащите 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 създал	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 заплата 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 насочване, 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 настоящия наръчник и **СМЕЛО НАПРЕД!**

**ПОЖЕЛАВАМЕ ВИ УСПЕХ**

## ПОЛЕЗНИ WWW САЙТОВЕ

Това е списък с международни www сайтове, както и от страни, партньори по проекта. Бихте могли да ги препоръчате на клиента си за улеснение в търсенето му на работа.

[http://europa.eu.int/comm/youth/priorities/strategy\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/youth/priorities/strategy_en.html)

Стратегии за включване в младежки програми на млади хора с по-малко възможности

<http://www.salto-youth.net/tcinclusion/> - SALTO - Toolbox on Inclusion focussed on EVS

[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/soc-prot/soc-incl/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-prot/soc-incl/index_en.htm) - Социално интегриране на ниво комисия (заетост)

<http://www.youthinclude.org/> - европейски уеб сайт за хора, работещи в областта на социалната интеграция

<http://www.solicom.de/> - премахване на социалната изолация в Европа

<http://www.raleighinternational.org/> - Raleigh International

<http://www.eypd2003.org/> - европейска година на хора с увреждания - 2003

<http://www.nascent.org/> - Мрежа против социална дезинтеграция

<http://www.atd-quartmonde.org/> - международно движение ATD Fourth World

<http://www.solicom.de/easi/uk/FrameSet.html> - e@si [European Action for Social Inclusion]

<http://www.yes-forum.org/> - младежка и европейска младежка дейност (Y.E.S. FORUM)

<http://www.y-e-n.org/> - младежка експресна мрежа

Информация на национално ниво

### **Италия**

[www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it) - Fondazione Don Carlo Gnocchi (Vocational training and labour integration for disabled people)  
[www.usabile.it](http://www.usabile.it) - (portal on disabilities)  
[www.disabili.com](http://www.disabili.com) - (portal on disabilities)  
[www.handimpresa.it](http://www.handimpresa.it) - disabilities and employment  
[www.handylex.org](http://www.handylex.org) - laws and legislation on disabilities portal  
[www.impresasociale.it](http://www.impresasociale.it)  
[www.minwelfare.it](http://www.minwelfare.it)  
[www.asphi.it](http://www.asphi.it)

### **България**

[www.mlsp.government.bg](http://www.mlsp.government.bg) - Ministry of Labour and Social Policy of the Republic of Bulgaria  
<http://kurage.hit.bg/> - voluntary non-governmental organisation for vocational support of socially disadvantaged people  
[http://free.bol.bg/asa\\_bg/](http://free.bol.bg/asa_bg/) - local association of socially disadvantaged persons  
<http://www.navet.government.bg> - National Agency on Vocational and Educational training  
<http://www.ngorc.net> - Resource centre foundation  
<http://socialrights.org/> - Social Rights Bulgaria  
[http://www.partnersglobal.org/case\\_studies/cy\\_bulgaria\\_sofia.html](http://www.partnersglobal.org/case_studies/cy_bulgaria_sofia.html) -Sofia Youth Centre Supports Disadvantaged Young Adults

### **Ирландия**

[www.fit.ie](http://www.fit.ie)  
[www.fas.ie](http://www.fas.ie)  
[www.cdvec.ie](http://www.cdvec.ie)  
[www.adm.ie](http://www.adm.ie)  
[www.topjobs.net](http://www.topjobs.net)  
[www.recruitireland.ie](http://www.recruitireland.ie)

[www.itappointments.com](http://www.itappointments.com)  
[www.compustaff.ie](http://www.compustaff.ie)  
[www.compufutures.ie](http://www.compufutures.ie)  
[www.cpl.ie](http://www.cpl.ie)  
[www.jobfinder.ie](http://www.jobfinder.ie)  
[www.sbpost.ie](http://www.sbpost.ie)  
[www.examiner.ie](http://www.examiner.ie)  
[www.irish-times.ie](http://www.irish-times.ie)  
[www.independant.ie](http://www.independant.ie)  
[www.kompass.ie](http://www.kompass.ie)  
[www.ida.ie](http://www.ida.ie)  
[www.forfas.ie](http://www.forfas.ie)  
[www.esri.ie](http://www.esri.ie)  
[www.cso.ie](http://www.cso.ie)  
[www.goldenpages.ie](http://www.goldenpages.ie)

### **Словакия**

[www.nup.sk](http://www.nup.sk)  
[www.slovanet.sk/zom](http://www.slovanet.sk/zom)  
[www.osf.sk](http://www.osf.sk)  
[www.iuventa.sk/dokumenty/](http://www.iuventa.sk/dokumenty/)  
[www.profesia.sk](http://www.profesia.sk)

### **Гърция**

<http://www.disabled.gr>  
<http://www.specialolympics.org>  
<http://www.dea.gr>  
<http://www.sed.uth.gr>  
<http://www.elelap.gr>

### **Латвия**

[http://www.zinisavastiesibas.lv/info\\_107.htm](http://www.zinisavastiesibas.lv/info_107.htm) - Information about right of  
handicapped people  
[www.apeirons.lv](http://www.apeirons.lv) - NGO  
<http://www.ltn.lv/~bovurrc/> - College of Handicapped People  
[www: http://home.delfi.lv/strazduskola](http://home.delfi.lv/strazduskola) - School for blind children  
<http://www.lbjisf.lv/new/?lan=LV> - Latvian Handicapped Children and Youth Sport  
Federation

## **Испания**

<http://www.cnice.mecd.es/>  
<http://www.eduso.net/index.htm>  
<http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/s02000.htm>  
<http://www.educaweb.com/>  
<http://www.tomillo.es/>  
<http://www.eurojoven.org/>  
<http://www.indalia.es/>  
[http://www.oficinaempleo.com/index\\_f.html](http://www.oficinaempleo.com/index_f.html)  
<http://www.ensenet.com/>  
<http://www.joves.com/home.php>

## **Швеция**

<http://www.haga.gu.se/sociology/ungdomsarbetsloshet3.html>  
<http://www.ungdomsstyrelsen.se/art/0,2072,4943,00.html>  
[www.amv.se](http://www.amv.se)