



European Mentoring in Social Care - EMISC  
Universal Guide on the use of the MAT tool

# EMSG

## РЪКОВОДСТВО ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА

## Инструмента за оценка на менторството (ИОМ)



European Mentoring in Social Care is a project funded by the **ERASMUS+ Programme of the European Union** under Key Action 2: Strategic Partnerships for Adult Education. Project Number: 2015-1-BE02-KA204-012282

## **Ръководство за използване на ИОМ (Инструмента за оценка на менторството)**

### **Какво представлява ИОМ?**

ИОМ е разработен като част от проекта за Европейско Менторство в социалната грижа. Той е направен така, че да подпомага Менторите в оценяването на служителите, които се готвят да получат ЕСГ. Има две оценки, които включват поне двама служители на Ментор – един (или повече), който е Наставляван, и един (или повече), който не е. Тези оценки трябва да се извършат и резултатите от тях да се записват за проекта.

- Първата оценка трябва да се извърши преди служителите да са предприели обучение, базирано на BESCLO.
- Втората оценка трябва да стане след извършване на обучението, но преди те да положат изпита за ЕСС.

Менторът ще предложи 12 седмици Менторска подкрепа на служителя/служителите, избрани за наставление, но ще извърши втората оценка на всички служители, идентифицирани като част от този проект (= т. н. „контролна група“). Това е начин да се разбере/покаже дали Менторството може да подобри разбирането за човешките права, което е в основата на подхода при предоставянето на грижи и подкрепа; както и да увеличи успеваемостта при полагането на изпита за ЕСС.

Мениджърите и преките ръководители, които желаят да оценят други служители, за които отговарят, също могат да използват ИОМ по различни начини.

### **Съдържание на Инструмента за оценка на менторството**

ИОМ и това ръководство са съставени така, че всеки от тях да покрива 8 области от BESCLO. ИОМ съдържа 5 листа (таблици в Excel).

#### **1. Лист с въпроси и отговори по BESCLO**

Този лист предлага въпроси, които Менторът може да използва, за да улесни оценката си за разбирането на Наставлявания и прилагането на ценности и нагласи, които се покриват от всяка област на BESCLO. Той също така предлага списък с варианти на отговори, които могат да се очакват от Наставлявания.

#### **2. Лист с въпроси от BESCLO**

В него са включени само въпроси за всяка от областите на BESCLO, без дадени отговори и затова той може да се дава на Наставлявания като тестов лист - да спести време и да запази процеса на оценка опростен и ясен. Наставляваните могат да записват отговорите си или да ги съобщават устно на Ментора. Ако този

лист се даде на ръка на Наставявания, той трябва да се вземе обратно преди приключването на сесията; или пък Наставяваните могат да го ползват за подобряване на резултатите си при второто оценяване.

### **3. Ръководство за оценяване**

Този лист е разработен, за да подпомогне Ментора при оценяването на отговорите на Наставяваните и да се направи преценка за нивото им на разбиране и прилагане на ценностите от всяка част на BECSCO. Точките/оценките се записват в таблицата за автоматична оценка.

### **4. Таблица за автоматична оценка**

Този лист е разработен, за да осигури визуален запис на прогреса, постигнат между първото и второто оценяване. Резултатите от първото оценяване са отразени в тъмносиньо, а тези от второто оценяване - в светлосиньо. Червено оцветяване се появява ако оценката при второто оценяване е по-ниска от тази при първото или когато оценката е „0“ („Още не е наясно“!). Точките за всеки въпрос за всяка област от BECSCO се въвеждат в жълтите клетки отляво. При използване на Ексел на компютър, отдясно се появява стълбовидна диаграма, която се запълва автоматично.

### **5. Таблица за ръчна оценка**

Ако не е наличен компютър, може да се разпечата таблицата от лист 5 и оцветените клетки в нея да се попълват ръчно. Някои Ментори може да предпочитат да работят на ръка. Накрая обаче резултатите трябва да се изпратят по електронен път от Ментора на администратора на проекта за структуриране и преглед. Поради това е важно да се пази запис от оценките.

## **Осемте области на BECSCO**

Това ръководство разглежда всяка от областите на BECSCO, като се дават някои примерни отговори, които покриват всеки от критериите за оценка. 9-балната система за оценка осигурява обхват и гъвкавост, така че да се отчитат и малки нива на напредък. Съществува също така и десета оценка – нула (0) – която означава, че кандидатът все още не е разбрал темата, не може да я свърже с работата си и/или е объркан по отношение на тази тема. Точките би следвало да са индикация за „усещане“ колко добър е отговорът.

До известна степен е неизбежно оценяването да е субективно, в смисъл, че някои Ментори са „по-щедри“ от други, но независимо от това, ние се надяваме да установим последователност в диапазона от оценки. Когато отговорите на въпроси по необходимост са кратки, е трудно да се извърши диференциране по 9 нива на оценка. Тези особености ще бъдат взети предвид при събиране на резултатите за проекта.

Служителите, които се включват във въвеждаща програма за обучение за получаване на ЕСГ се очаква да дадат отговори в диапазона от „Достатъчно“ до „Добро“. На практика отговор за „Отличен“ може да се очаква от по-опитни служители.

## 1. Ценностите на социалната грижа

Това са основните принципи, около които е развита услугата за полагане на грижа, базирана на човешките права. Те са основите, които са съществени за осигуряването на добро качество на услугата, така че хората да водят пълноценен и позитивен живот.

При оценката на служителите в тази област техните отговори/дискусиите с тях трябва да показват, че те разбират ценностите и могат да ги прилагат по всяко време. Също така е необходимо те да демонстрират, че разбират необходимостта да осигуряват равни възможности за тези, които подпомагат, а също така и че показват уважение към различията на хората. Те също така трябва да ви покажат, че разбират важноста и границите, в които се прилага поверителност.

Примерни отговори/дискусии за BESCL0 1:

<b>Област 1, тема 1.1., Въпрос 3: Начини, по които ще поощря правата на хората, които подкрепям, са...</b>	<b>Примерна оценка</b>	<b>Ниво на постижение</b> и коментари към обяснението му
<ul style="list-style-type: none"> <li>Помагам на Тони да упражни правата си като го питам какво иска да направи в живота си</li> </ul>	0	<p><b>Още не е наясно</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Има само неясна представа и общо познание по темата</li> <li>Не дава примери, свързани с работното място</li> <li>Показва съвсем слабо разбиране на тематиката и/или е объркан по отношение на нея</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Помагам на Тони да упражни правата си като му помагам да участва в срещи на резидентите, посветени на плановете за бъдещето.</li> <li>Помагам на Тони да упражни правата си като му помагам да се изказва на срещи на резидентите, посветени на плановете за бъдещето.</li> <li>Помагам на Тони да упражни правата си като му помагам да разбере какво е било казано, както и да се изказва на срещи на резидентите, посветени на плановете за бъдещето.</li> </ul>	1  2  3	<p><b>Достатъчно</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Демонстрира основно познание по темата</li> <li>Дава поне един пример, свързан с работното място</li> <li>Дава идеи и мнения в общ вид с близка до използваната терминология</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Подкрепям Тони да упражни правата си като се убеждавам, че сме в състояние да му помогнем да отиде до църквата, когато иска; да може да се изкаже на срещи на резидентите,</li> </ul>	4	<p><b>Добро</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>показва солидно познаване и разбиране на тематиката</li> <li>дава набор от примери,</li> </ul>

<p>посветени на транспортни проблеми, и да разбере какво е било казано.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Помагам на Тони да реализира правата си като: <ul style="list-style-type: none"> <li>- му помагам да се изкаже на срещи на резидентите за проблеми с транспорта и отиването до църквата;</li> <li>- упражняваме изказването му преди срещите;</li> <li>- му помагам да разбере какво е било казано.</li> </ul> </li> <li>• Помагам на Без да отговаря на хората на улицата, които я обиждат, като: <ul style="list-style-type: none"> <li>- говорим за причините, поради които те го правят;</li> <li>- упражняваме това, което ще отговори;</li> <li>- ѝ показвам как би могла да отговори на подобни подигравки на хората;</li> <li>- ѝ давам позитивна обратна връзка, за да ѝ помогна да повиши самоувереността си.</li> </ul> </li> </ul>	<p>5</p> <p>6</p>	<p>свързани с работното място</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• споделя идеи, въпроси и мнения по ясен, логичен начин като използва подходяща терминология</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Начините, по които подпомагам правата в моята работа, са: <ul style="list-style-type: none"> <li>- като помагам на хората, с които работя, да имат достъп до услуги, на които те имат право; например като помагам на Тони да ходи на църквата, което е важно за него, макар че нашата организация трябва да се промени малко, за да се случи това;</li> <li>- като заставам в защита на даден човек; например като се изказвам на срещи на персонала, за да съм сигурен, че висшестоящите и старши служители знаят за проблемите, които пречат на Тони да ходи на църквата.</li> </ul> </li> <li>• Начините, по които подпомагам правата в моята работа, са: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Като помагам на хората, с които работя, да имат достъп до услуги, на които те имат право;</b> например като помагам на Тони да се ходи на църквата, което е важно за него, макар че нашата организация трябва да се промени малко, за да се случи това</li> <li>- <b>Като заставам в защита на даден</b></li> </ul> </li> </ul>	<p>7</p> <p>8</p>	<p><b>Отлично</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• демонстрира задълбочено познание и разбиране на темата</li> <li>• дава набор от примери, съответстващи на работното място, както и други примери в контекста на социалните грижи</li> <li>• прави връзки между теория и практика</li> <li>• ефективно комуникира</li> </ul>

<p><b>Човек;</b>  например като се изказвам на срещи на персонала, за да съм сигурен, че висшестоящите и старши служители знаят за проблемите, които пречат на Тони да ходи на църквата;</p> <p><b>- Като служа за положителен пример (ролеви модел);</b>  например като отговарям на агресивно поведение или обиждане по спокоен, но твърд начин, и като използвам език, който Без ще може да използва в подобна ситуация.</p> <p>• Начините, по които подпомагам правата в моята работа, са:</p> <p><b>- Като помагам на хората, с които работя, да имат достъп до услуги, на които те имат право;</b>  например като помагам на Тони да се ходи на църквата, което е важно за него, макар че нашата услуга/грижа трябва да се промени малко, за да се случи това;  например като подпомагам Джейн да посети местната библиотека или художествена галерия</p> <p><b>- Като заставам в защита на даден човек;</b>  например като се изказвам на срещи на персонала, за да съм сигурен, че висшестоящите и старши служители знаят за проблемите, които възпрепятстват Тони да ходи на църква;  например като проверявам, че Руз получава всички неща (например помощи), на които има право, и поддържам връзка със семейството ѝ по тези въпроси;</p> <p><b>- Като служа за положителен пример (ролеви модел);</b>  например като отговарям на агресивно поведение или обиждане по спокоен, но твърд начин и като използвам език, който Без ще може да използва в подобна ситуация;</p> <p><b>-Като се боря с дискриминационно поведение;</b>  например като проверявам дали мъжете от Къща 2 не оставят постоянно прането</p>	<p>9</p>	<p>идеи, въпроси и мнения по ясен логичен и последователен начин като използва подходяща терминология</p>
--	----------	---

или миенето на съдове на жените от същата къща; например като казвам на Рей че думата xxxxxx никога не е приемлива в контекста, в който той я използва.		
--	--	--

## 2. Повишаване качеството на живот на хората, които подкрепят

Това е известно и като *личностно-ориентирано планиране*.

В миналото помощта, която се оказваше на дадена личност, се базираше върху това, което беше най-лесно и най-удобно за доставчика на услугата и за персонала. Подходът, базиран върху човешките права, означава услугите, които даден човек получава, да са свързани с неговите надежди, желания, стремежи и предпочитания, а не само с физическите му потребности (напр. за лекарства или за сигурност). Това включва също така и да сте уверени, че индивидът е ангажиран с взимането на решения, свързани с плана му за подкрепа, и че този план отчита всички аспекти на живота му, включително връзки, образование, интереси за работа, духовни и културни убеждения, социален живот.

При оценяването на служителите по тази област те трябва да демонстрират, че разбират важността на истинско познаване на индивида, когото подпомагат – историята му, предпочитанията, желанията, потребностите и уменията му. Отговорите и дискусиите трябва да показват, че знаят как да се убедят, че хората, които подпомагат, могат да имат оптимален контрол върху живота си и че служителите могат да ги подпомагат да правят информирани избори, когато това е възможно; особено по отношение на услугите, които получават.

Примерни въпроси/дискусии за област 2:

<b>Област 2, Тема 2.3., Въпрос 5: Мога да помогна на индивида, когото подпомагам, да направи информиран избор (включително за услугите, които получава) чрез ...</b>	<b>Примерна оценка</b>	<b>Ниво на постижение и коментари към обяснението му</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Даване на хората на избор за това, което те искат да правят;</li> </ul>	0	<p><b>Още не е наясно</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Има само неясна представа и общо познание по темата</li> <li>• Не дава примери, свързани с работното място</li> <li>• Показва съвсем слабо разбиране на тематиката и/или е объркан по отношение на нея</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Даване на хората на избор между опции и идеи за това, което те могат да имат;</li> </ul>	1	<p><b>Достатъчно</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрира основно познание по</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Представяне на опции и последствия по начин, разбираем за човека; например картини от места за почивка, за да помогне на Рита да направи избор за това, къде би искала да отиде.</li> </ul>	2	темата <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дава поне един пример, свързан с работното място</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Представяне на опции и последствия по начин, разбираем за човека; например показване на Рита извлечение от нейната банкова сметка и демонстриране как то би се променило, ако тя реши да похарчи част от парите за почивка.</li> </ul>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дава идеи и мнения в общ вид с близка до използваната терминология</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Представяне на опции и последствия по начин, разбираем за човека; например показване на Рита извлечение от нейната банкова сметка и демонстриране как то би се променило, ако тя реши да похарчи част от парите за почивка; например помагане на Джордж да участва в прегледа му като се използва система «на светофара», за да покаже кога е съгласен, несъгласен или не разбира нещо, което е казано.</li> </ul>	4	<b>Добро</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• показва солидно познаване и разбиране на тематиката</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Представяне на опции и последствия по начин, разбираем за човека; например показване на Рита извлечение от нейната банкова сметка и демонстриране как то би се променило, ако тя реши да похарчи част от парите за почивка; намиране на начини да се помогне на хората да взаимодействат и да допринасят за постигане на решение; например помагане на Джордж да участва в прегледа му като се използва система «на светофара», за да покаже кога е съгласен, несъгласен или не разбира нещо, което е казано.</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• дава набор от примери, свързани с работното място</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Представяне на информация и предлагане на опции и последствия по начин, разбираем за хората; например показване на Рита извлечение от нейната банкова сметка и демонстриране как то би се променило, ако тя реши да похарчи част от парите за почивка; например използване на картини, за да се покаже на Питър какво се случва с него и какво може да предложи услугата;</li> </ul>	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• споделя идеи, въпроси и мнения по ясен, логичен начин като използва подходяща терминология</li> </ul>



<p>намиране на начини да се помогне на хората да дискутират и да допринасят за постигане на решение;          например помагане на Джордж да участва в прегледа му като се използва система «на светофара», за да покаже кога е съгласен, несъгласен или не разбира нещо, което е казано.</p>		
<p><b>• Използване на ясна система за предаване поне на основни желания;</b>          например като се използват картини при работа с Мери, за да се разбере какво е следващото нещо, което иска да прави;          отделяне на време, за да се обясни на Джек какво е записано в дневника и с какво би желал да е ангажиран;  <b>Обясняване на различните опции и какви са техните последствия;</b>          например показване на Рита извлечение от банковата ѝ сметка и демонстриране как то би се променило, ако тя реши да похарчи част от парите за почивка;  <b>Представяне на информацията по достъпен за индивида начин;</b>          например помагане на Джордж да участва в прегледа си като се използва система «на светофара», за да покаже кога е съгласен, несъгласен или не разбира нещо, което е казано.</p>	7	
<p><b>• Използване на ясна система за предаване поне на основни желания;</b>          например като се използват картини при работа с Мери, за да се разбере какво е следващото нещо, което иска да прави;          отделяне на време, за да се обясни на Джек какво е записано в дневника и с какво би желал да се занимава;  <b>Обясняване на различните опции и какви са техните последствия;</b>          например показване на Рита извлечение от нейната банкова сметка и демонстриране как то би се променило, ако тя реши да похарчи част от парите за почивка;  <b>Представяне на информацията по достъпен за индивида начин;</b>          например помагане на Джордж да участва в прегледа си като се използва система «на светофара», за да покаже кога е съгласен,</p>	8	<p><b>Отлично</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• демонстрира задълбочено познание и разбиране на темата</li> <li>• дава набор от примери, съответстващи на работното място, както и други примери в контекста на социалните грижи</li> <li>• прави връзки между теория и практика</li> <li>• ефективно комуникира идеи, въпроси и мнения по ясен логичен и последователен начин като използва подходяща терминология</li> </ul>

<p>несъгласен или не разбира нещо, което е казано;          например като се провери дали стаята е добре осветена и дали няма някакъв фонен шум при провеждане на срещите на резидентите, в които участват Сид и Клер.</p> <p><b>• Използване на ясна система за предаване поне на основни желания;</b>          например като се използват картини при работа с Мери, за да се разбере какво е следващото нещо, което иска да прави; отделяне на време, за да се обясни на Джек какво е записано в дневника и с какво би желал да е ангажиран;</p> <p><b>Обясняване на различните опции и какви са техните последствия;</b>          например показване на Рита извлечение от нейната банкова сметка и демонстриране как то би се променило, ако тя реши да похарчи част от парите за почивка;          например убеждаване на Рита да говори с други хора, които са претърпели смяна на тазобедрената става;</p> <p><b>Представяне на информацията по достъпен за индивида начин;</b>          например помагане на Джордж да участва в прегледа си като се използва система «на светофара», за да покаже кога е съгласен, несъгласен или не разбира нещо, което е казано;          например като се провери дали стаята е добре осветена и дали няма някакъв фонен шум при провеждане на срещите на резидентите, в които участват Сид и Клер.</p> <p><b>Насърчаване на дискусии за различни избори;</b>          например включване на дъщерята на Джил в посещение в болницата на Мери;          отделяне на време в края на всеки ден да се помогне на Зак да прегледа какво е направил през деня и какво му е харесало (както не му е харесало), така че той да може да прави по-информиран избор в бъдеще.</p>	9	
---	---	--

### 3. Работа с риск

Всички поемаме рискове ежедневно; повечето от тях са с незначителни последствия, например: имам ли време да спра за едно кафе на път за работа с риск да закъснея, (но пък да се чувствам по-ободрен на работа)?

При полагане на социална грижа използваме оценка на риска, за да измерим позитивите и негативите при подпомагането на клиентите в нови избори и нов опит. Включването им в тези оценки на риска им помага да разберат рисковете и да се опитат да ги редуцират. Хората не се учат само от правилното изпълнение на нещо, те се учат и от последствията от грешките си, а това е много ценно. Дългът за грижа на служителите в социалните грижи е да направят така, че тези, които подпомагат, да разбират рисковете, които поемат, и да не бъдат сериозно наранени или оцетени от грешен или невнимателен избор или действие.

При оценката на служителите по тази област, те трябва да демонстрират, че признават правото на индивида да поема рискове и в същото време разбират собствената си отговорност по отношение на управление на тези рискове. Те трябва да покажат разбиране на дилемата между това, да дават възможност на подпомаганите да упражняват правото си на поемане на рискове, и собствения си дълг за грижа. Трябва да могат да идентифицират основните принципи на оценката на риска и как и кого да информират за разпознати рискове.

Примерни отговори/дискусии по област 3:

<b>Област 3, Тема 3.1., Въпрос 1: Ако на един човек никога не се дава възможност да поема рискове, вероятният ефект за него ще бъде:</b>	<b>Примерна оценка</b>	<b>Ниво на постижение и коментари към обяснението му</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хората, които не поемат рискове, имат по-лош живот от тези, които поемат;</li> </ul>	0	<p><b>Още не е ясно</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Има само неясна представа и общо познание по темата</li> <li>•Не дава примери, свързани с работното място</li> <li>•Показва съвсем слабо разбиране на тематиката и/или е объркан по отношение на нея</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ако не поемем риска да заведем Джули в града поради страха ѝ от трафика, тя ще има по-лош живот.</li> <li>• Завеждаме Джули в града независимо от страха ѝ от трафика. Ако не го направим, тя никога няма да свикне с трафика.</li> <li>• Ако не заведем Джули в града</li> </ul>	1  2  3	<p><b>Достатъчно</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Демонстрира основно познание по темата</li> <li>•Дава поне един пример, свързан с работното място</li> <li>•Дава идеи и мнения в общ вид с близка до използваната терминология</li> </ul>

<p>независимо, че тя се страхува от трафика, тя никога няма да свикне с трафика и няма да може да има нови преживявания и да получава нов опит.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Завеждаме Джули в града независимо от страха ѝ от трафика. Като прави това тя постепенно преодолява страха си и така един ден може да прави и други неща: например да ходи до близките магазини. Така постепенно тя ще придобие възможност да избира между повече опции.</li> </ul>	4	<p><b>Добро</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• показва солидно познаване и разбиране на тематиката</li> <li>• дава набор от примери, свързани с работното място</li> <li>• споделя идеи, въпроси и мнения по ясен, логичен начин като използва подходяща терминология</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Завеждаме Джули в града независимо от страха ѝ от трафика. Това ѝ помага постепенно да преодолее страха си и така да прави и други неща: например да ходи до местните магазини, да посети майка си сама и да хване автобуса. Така тя постепенно ще придобие възможност да избира между повече опции. Хората, които не поемат рискове, имат по-малко избор в своя живот.</li> </ul>	5	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Завеждаме Джули в града независимо от страха ѝ от трафика. Това ѝ помага постепенно да преодолее страха си и така да прави и други неща: например да ходи до близките магазини. Хората, които не поемат рискове, имат по-малко избор в техния живот. Помагаме на Джек да отиде на бинго, макар че може да му е трудно и той да падне, тъй като стълбите там са стръмни. Ако не поемем този риск, Джек няма да направи нещо, което му е приятно - ще бъде отегчен и стресиран.</li> </ul>	6	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Завеждаме Джули в града независимо от страха ѝ от трафика. Това ѝ помага постепенно да преодолее страха си и така да прави и други неща: например да ходи до местните магазини. Това постепенно ѝ дава повече избор. Хората, които не поемат рискове, имат по-малко избор в техния живот. Помагаме на Джек да отиде на бинго, макар че може да е трудно и той да падне, тъй като стълбите там са стръмни. Ако не поемем този риск, Джек няма да</li> </ul>	7	

<p>направи нещо, което да му е приятно - ще бъде отегчен и стресиран. Хората, които не поемат рискове, имат по-ниско самочувствие и удовлетвореност в живота си.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Хората, които не поемат рискове, имат: <b>Ограничени възможности и опит;</b> например водейки Джули в града и поемайки риск тя да се страхува от трафика, ѝ помагаме да свикне с него; след това тя може да прави и много други неща по-добре.</li> </ul> <p><b>Ниско самочувствие и липса на постижения;</b> например помагаме на Джек да отиде на бинго, макар че може да му е трудно и да падне, тъй като стълбите там са стръмни. Ако не поемем този риск, Джек няма да направи нещо приятно - ще бъде отегчен и стресиран. Хората, които не поемат рискове, имат по-ниско самочувствие и удовлетвореност в живота си.</p> <p><b>Страх от риск</b> Хората, които не поемат рискове, се страхуват от повече неща в живота и постигат по-малко. Например: Родителите на Зак не искат той да излиза поради риска от инфекции. Това прави Зак страхлив да излиза въобще и качеството на живота му се влошава.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Хората, които не поемат рискове, имат: <b>Ограничени възможности и опит;</b> например водейки Джули в града и поемайки риск тя да се страхува от трафика, ѝ помагаме да свикне с него. След това тя може да прави и много други неща по-добре.</li> </ul> <p><b>Липса на избор;</b> да не се прави нещо поради риск означава хората да имат по-малко възможности, от които да избират; например Зара се страхува да ходи на места, където може да срещне куче. Това сериозно е ограничило избора ѝ на места, на които може да ходи. Може би е по-добре, ако ѝ помогнем да преодолее страха си да срещне куче, отколкото да  </p>	<p>8</p> <p>9</p>	<p><b>Отлично</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•демонстрира задълбочено познание и разбиране на темата</li> <li>•дава набор от примери, съответстващи на работното място, както и други примери в контекста на социалните грижи</li> <li>•прави връзки между теория и практика</li> <li>•ефективно комуникира идеи, въпроси и мнения по ясен логичен и последователен начин като използва подходяща терминология</li> </ul>
---	-------------------	---

<p>избягва места, където може да има кучета.</p> <p><b>Ниско самочувствие и липса на постижения;</b>          например помагаме на Джек да отиде на бинго, макар че може да му е трудно и той да падне на стръмните стълби. Ако не поемем този риск, Джек няма да направи нещо, което му е приятно - ще бъде отегчен и стресиран. Хората, които не поемат рискове, имат по-ниско самочувствие и удовлетвореност в живота си.</p> <p><b>Страх от риск;</b>          хората, които не поемат рискове, се страхуват от повече неща в живота и оттам правят по-малко. Например родителите на Зак не искат той да излиза заради риска от инфекции. Това прави Зак страхлив да излиза изобщо и качеството на живота му се влошава постепенно.</p>		
---	--	--

#### 4. Разбиране ролята ви на подкрепящ служител

Тази област изисква служителят да разбира границите и отговорностите на своята роля, както и политиките и процедурите, в рамките на които трябва да работи. Служителят трябва да демонстрира загриженост за целите, стремежите и ценностите на работодателя и трябва да знае към кого да се обърне за подкрепа и съвет. Трябва да разбира колко важно е да работи добре с другите подкрепящи (платени и неплатени), които са включени в работата с хората, ползващи подкрепа. Трябва да може да говори за качествата на и изискванията към добрия служител.

Примерни отовори/дискусии по област 4:

<b>Област 4, Тема 4.1., Въпрос 1:                  Важно е да се работи в партньорство с членове на семейство, полагащи грижи (напр. личен асистент), защото:</b>	<b>Примерна оценка</b>	<b>Ниво на постижение</b> и коментари към обяснението му
<ul style="list-style-type: none"> <li>Семейството е важно за хората, които подпомагаме;</li> </ul>	0	<p><b>Още не е наясно</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Има само неясна представа и общо познание по темата</li> <li>Не дава примери, свързани с работното място</li> <li>Показва съвсем слабо разбиране на тематиката и/или е объркан по отношение на нея</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Семейството често познава човека най-</li> </ul>	1	<p><b>Достатъчно</b></p>

<p>добре.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Семейството често познава човека добре и разбира историята на живота му.</li> <li>Семейството често познава човека добре и разбира историята на живота му. Всички можем да се учим един от друг.</li> </ul>	<p>2</p> <p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Демонстрира основно познание по темата</li> <li>Дава поне един пример, свързан с работното място</li> <li>Дава идеи и мнения в общ вид с близка до използваната терминология</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Това показва уважение към семейството и насърчава споделянето на информация за историята на живота на човека.</li> <li>Това показва уважение към семейството и демонстрира, че ценим приноса им. Това от своя страна насърчава споделянето на информация за историята на живота на човека от тяхна страна.</li> <li>Това показва уважение към семейството и демонстрира, че ценим приноса им. Това от своя страна насърчава споделянето на информация за историята на живота на човека и помага на всички ни да научим повече един от друг.</li> </ul>	<p>4</p> <p>5</p> <p>6</p>	<p><b>Добро</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>показва солидно познаване и разбиране на тематиката</li> <li>дава набор от примери, свързани с работното място</li> <li>споделя идеи, въпроси и мнения по ясен, логичен начин като използва подходяща терминология</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Това показва уважение към семейството и демонстрира, че ценим приноса им. Това от своя страна насърчава споделянето на информация за историята на живота на човека и помага на всички ни да научим повече един от друг. Членовете на семейството, полагащи грижи, често играят важна роля в живота на хората. Добрите връзки между тях и професионалния състав гарантират най-доброто възможно подпомагане на индивида.</li> <li><b>Показва уважение;</b> Показва уважение към семейството и демонстрира, че ценим приноса им.</li> <li><b>Възможности да се учи;</b> това от своя страна насърчава споделянето на информация за историята на живота на човека и помага на всички ни да научим повече един от друг.</li> <li><b>Най-доброто възможно подпомагане;</b> членовете на семейството, полагащи грижи, често играят важна роля в живота</li> </ul>	<p>7</p> <p>8</p>	<p><b>Отлично</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>демонстрира задълбочено познание и разбиране на темата</li> <li>дава набор от примери, съответстващи на работното място, както и други примери в контекста на социалните грижи</li> <li>прави връзки между</li> </ul>

<p>на хората. Добрите връзки между тях и професионалния състав гарантират най-доброто възможно подпомагане на индивида.</p> <p><b>• Показва уважение;</b> Показва уважение към семейството и демонстрира, че ценим приноса им.</p> <p><b>Възможности да се учи;</b> това от своя страна насърчава споделянето на информация за историята на живота на човека и помага на всички ни да научим повече един от друг.</p> <p><b>Най-доброто възможно подпомагане;</b> членовете на семейството, полагащи грижи, често играят важна роля в живота на хората. Добрите връзки между тях и професионалния състав гарантират най-доброто възможно подпомагане на индивида; например аз се уверявам, че родителите на Зара знаят кога е разглеждането на нейния случай, и правя всичко възможно те да могат да присъстват. Даваме им възможност и време да се изкажат и им напомняме колко е ценен техният принос. Винаги обясняваме как сме действали по това, което те са предложили, и ако не сме - защо. Това означава, че те винаги ще имат желание да се изкажат и че ние сме получили важна информация за причините, поради които Зара понякога има предизвикателно или объркващо поведение.</p>	9	<p>теория и практика</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ефективно комуникира идеи, въпроси и мнения по ясен логичен и последователен начин като използва подходяща терминология</li> </ul>
---	---	--

## 5. Безопасност при работа

Тази област е обширна и покрива много теми - от безопасното боравене с опасни вещества до безопасното преместване и позициониране на предмети и хора. Тя се отнася до предпазването на хората, включително и другите служители, както и до поддържането на работното място обезопасено и в сигурност. Тази облас също така изисква прилагането на знания и умения за първа помощ.

При оценяването на служителите в тази област трябва да сте сигурни, че те са наясно с безопасното съхранение, складиране и изхвърляне на вредни вещества. Те трябва да демонстрират, че знаят как да реагират в случай на пожар, болести и инциденти и че могат да вдигат, преместват и позиционират хора и предмети без излишен риск за тях или другите. Важно е също така те да демонстрират разбиране за позволените граници на този ранен етап от обучението, до които



могат да действат по отношение на вдигане и преместване и оказване на първа помощ. Те трябва да разбират своите отговорности за намаляване на разпространението на инфекции.

Примерни отговори/дискусии по област 5:

<b>Област 5, Тема 5.1., Въпрос 1: Примерите за опасни вещества са ... :</b>	<b>Примерна оценка</b>	<b>Ниво на постижение и коментари към обяснението му</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Всяко нещо, което е опасно.</li> </ul>	0	<p><b>Още не е ясно</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Има само неясна представа и общо познание по темата</li> <li>• Не дава примери, свързани с работното място</li> <li>• Показва съвсем слабо разбиране на тематиката и/или е объркан по отношение на нея</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Всяко нещо, което е опасно, като например белина</li> <li>• Белина и сол</li> <li>• Белина и други почистващи течности; сол</li> </ul>	1  2  3	<p><b>Достатъчно</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрира основно познание по темата</li> <li>• Дава поне един пример, свързан с работното място</li> <li>• Дава идеи и мнения в общ вид с близка до използваната терминология</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Почистващи течности, например белина, прах за съдомиялна машина, течности за миене на съдове, препарати за поддържане на градината, например такива против плевели, торове, инсектициди;</li> <li>• Почистващи течности на работното ни място - белина, препарати за поддържане на градината, например препарат против плевели; медикаменти, например парацетамол;</li> <li>• Почистващи течности на работното ни място - белина, прах за съдомиялна машина, течности за миене на съдове; препарати за поддържане на градината, например такива против плевели, торове, инсектициди;</li> </ul>	4  5  6	<p><b>Добро</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• показва солидно познаване и разбиране на тематиката</li> <li>• дава набор от примери, свързани с работното място</li> <li>• споделя идеи, въпроси и мнения по ясен, логичен начин като използва подходяща терминология</li> </ul>

<p>медикаменти – парацетамол, лекарства против простуда.</p>		
<p>• <b>Химикали;</b>  например белина, прах за съдомиялна машина, течности за миене на съдове.  <b>Продукти, съдържащи химикали;</b>  например парацетамол, лекарства против простуда;  <b>Дим;</b>  например автомобилни газове, дим от котел;  <b>Прах;</b>  например прах от кокошарник;  <b>Изпарения;</b>  например изпарения от маркери за бяла дъска  <b>Газ;</b>  например - газ от газов котлон;  <b>Микроби, които предизвикват болести;</b>  например – микроби от използвани носни кърпички, салфетки, кърпи (за ръце/лице) и от изцапано спално бельо;</p>	<p>7</p>	
<p>• <b>Химикали;</b>  например - белина, прах за съдомиялна машина, течности за миене на съдове;  <b>Продукти, съдържащи химикали;</b>  например на работното ни място – парацетамол, лекарства против простуда, пяна за пълнеж на матраците, диваните и други.  <b>Дим;</b>  например - автомобилни газове, дим от котел;  <b>Прах;</b>  например - прах от кокошарник  <b>Изпарения;</b>  например - изпарения от маркери за бяла дъска  <b>Газ</b>  например - газ от газов котлон.  <b>Микроби, които предизвикват болести;</b>  например – микроби от използвани носни кърпички, салфетки, кърпи (за ръце/лице) и от изцапано спално бельо;</p> <p>• <b>Химикали;</b>  например - белина, прах за съдомиялна машина, течности за миене на съдове; препарати за поддържане на градината, например – препарати против плевели,</p>	<p>8</p>	<p><b>Отлично</b>  • демонстрира задълбочено познание и разбиране на темата  • дава набор от примери, съответстващи на работното място, както и други примери в контекста на социалните грижи  • прави връзки между теория и практика  • ефективно комуникира идеи, въпроси и мнения по ясен логичен и последователен начин като използва подходяща терминология</p>

<p>торове, инсектициди.  <b>Продукти, съдържащи химикали;</b>                  например – парацетамол, лекарства против простуда, пяна за пълнеж на матраците, диваните и други;  <b>Дим;</b>                  автомобилни газове, дим от котел;  <b>Прах;</b>                  например - прах от кокошарник;  <b>Изпарения;</b>                  например - изпарения от маркери за бяла дъска  <b>Газ</b>                  например - газ от газов котлон.  <b>Микроби, които предизвикват болести;</b>                  например – микроби от използвани носни кърпички, салфетки, кърпи (за ръце/лице) и от изцапано спално бельо;</p>	9	
---	---	--

## 6. Позитивно общуване

Всеки има нужда от общуване, за да удовлетвори или изрази определени потребности, желания, избори и др., но също така не всеки общува като използва думи.

Служителите трябва да разбират различните форми на комуникация, какво мотивира хората да комуникират и какви са бариерите пред добрата и ефективна комуникация. Докосването и поведението също могат да се използват за общуване и служителите трябва да разбират ограниченията и контекста, в който докосването може да се използва по подходящ начин.

Освен това трябва да знаят как и къде да записват информация по подходящ начин, за да гарантират последователност и най-добра грижа и подкрепа за тези, които подпомагат.

При оценяване на служителите в тази област трябва да се вземе предвид покриването на всички тези теми.

Примерни отговори/дискусии по област 6:

Област 6, Тема 6.4., Въпрос 4: Вербална комуникация означава:	Примерна оценка	Ниво на постижение и коментари към обяснението му
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Да се комуникира вербално</li> </ul>	0	<p><b>Още не е наясно</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Има само неясна представа и общо познание по темата</li> <li>• Не дава примери, свързани с работното място</li> <li>• Показва съвсем слабо разбиране на тематиката</li> </ul>

		и/или е объркан по отношение на нея
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Говорене</li> <li>• Говорене като се използват думи</li> <li>• Използване на изговорени думи, за да се предаде значение</li> </ul>	1 2 3	<p><b>Достатъчно</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрира основно познание по темата</li> <li>• Дава поне един пример, свързан с работното място</li> <li>• Дава идеи и мнения в общ вид с близка до използваната терминология</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Използване на изговорени думи и глас, за да се предаде значение;</li> <li>• Използване на изговорени думи и глас, за да се предаде значение, например като се каже: „Няма да работя утре“;</li> <li>• Общуване, при което се използват изговорени думи и глас за предаване на съобщение; например като се каже: "Няма да работя утре", "Тъжен съм, че няма да те видя утре".</li> </ul>	4 5 6	<p><b>Добро</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• показва солидно познаване и разбиране на тематиката</li> <li>• дава набор от примери, свързани с работното място</li> <li>• споделя идеи, въпроси и мнения по ясен, логичен начин като използва подходяща терминология</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Общуване, в което се ползват изговорени думи и глас за предаване на съобщение, идеи, мисъл и чувство;</b> например като се каже: " Няма да работя утре", " Тъжен съм, че няма да те видя утре".</li> <li>• <b>Общуване, в което се ползват изговорени думи и глас за предаване на съобщение, идеи, мисъл и чувство; това също така включва записване и жестомимичен език;</b> например като се каже "Няма да работя утре", " Тъжен съм, че няма да те видя утре".</li> <li>• <b>Общуване, в което се ползват изговорени думи и глас (включително интонация, височина на тона и темпо) за предаване на съобщение, идеи, мисъл и чувство; това също така включва записване и жестомимичен език;</b> например като се каже "Не, аз няма да работя утре", "Не, аз НЯМА да работя утре " (с висок и бавен глас като се подчертае НЯМА), "Аз няма да те видя утре",</li> </ul>	7 8 9	<p><b>Отлично</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• демонстрира задълбочено познание и разбиране на темата</li> <li>• дава набор от примери, съответстващи на работното място, както и други примери в контекста на социалните грижи</li> <li>• прави връзки между теория и практика</li> <li>• ефективно комуникира идеи, въпроси и мнения по ясен логичен и последователен начин като</li> </ul>

"Аз няма да те видя утре?" (като се повишава тона в края на изречението)		използва подходяща терминология
--	--	---------------------------------

## 7. Разпознаване и реагиране при насилие или небрежност

Служителите, които полагат грижи, са в позиция на сила при работа с хора, които са уязвими, и поради това е твърде лесно границата да бъде премината. Такава работа може понякога да привлича хора, които изпитват удоволствие да упражняват власт или надмощие над други. Служителите трябва да могат да разпознават знаците и симптомите на различни видове насилие и да знаят как да реагират в такива случаи. Те трябва да разбират кога и на кого трябва да докладват за подозирано насилие и как да реагират, ако индивидът, когото подпомагат, разкрие за насилието пред тях.

При оценяването в тази област трябва да се помни, че служителите трябва да разбират как и пред кого те трябва да докладват за практики на други служители, ако те се разминават с политиките на работодателя или с плана за грижа на индивида. Включително трябва да разбират собствените си отговорности да докладват за ресурсни или организационни или оперативни трудности, които могат да поставят хората в риск от насилие - как и пред кого да докладват такива ситуации.

Примерни отговори/дискусии по област 7:

Област 7, Тема 7.1., Въпрос 1: Физическо насилие означава; например	Примерна оценка	Ниво на постижение и коментари към обяснението му
<ul style="list-style-type: none"> <li>Физическо насилие срещу някого (например причиняване на синини)</li> </ul>	0	<p><b>Още не е ясно</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Има само неясна представа и общо познание по темата</li> <li>Не дава примери, свързани с работното място</li> <li>Показва съвсем слабо разбиране на тематиката и/или е объркан по отношение на нея</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Да се причини физическа вреда, например чрез удряне;</li> </ul>	1	<p><b>Достатъчно</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Демонстрира основно познание по темата</li> <li>Дава поне един пример, свързан с работното място</li> <li>Дава идеи и мнения в общ вид с близка до използваната</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Да се причини физическа вреда, например чрез удряне, ритане, юмрук;</li> </ul>	2	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Да се причини физическа вреда, например чрез удряне, ритане, юмрук, принуждаване със сила;</li> </ul>	3	

		терминология
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Да се причини физическа вреда чрез нараняване на тялото, например чрез удряне, ритане, юмрук;</li> </ul>	4	<p><b>Добро</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• показва солидно познаване и разбиране на тематиката</li> <li>• дава набор от примери, свързани с работното място</li> <li>• споделя идеи, въпроси и мнения по ясен, логичен начин като използва подходяща терминология</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Да се причини физическа вреда чрез нараняване на тялото, например чрез удряне, ритане, юмрук, принуждаване със сила.</li> </ul>	5	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Да се причини физическа вреда чрез нараняване на тялото, например чрез удряне, ритане, юмрук, принуждаване със сила, насилствено хранене;</li> </ul>	6	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Да се причини физическа вреда на тялото на индивид, като се използва позицията на силата, например: шамаросване, юмрук, удряне, ритане;</li> </ul>	7	<p><b>Отлично</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• демонстрира задълбочено познание и разбиране на темата</li> <li>• дава набор от примери, съответстващи на работното място, както и други примери в контекста на социалните грижи</li> <li>• прави връзки между теория и практика</li> <li>• ефективно комуникира идеи, въпроси и мнения по ясен логичен и последователен начин като използва подходяща терминология</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Да се причини физическа вреда на тялото на индивид, като се използва позицията на силата, например: шамаросване, юмрук, удряне, ритане изгаряне или попарване, насилствено хранене;</li> </ul>	8	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Да се причини физическа вреда на тялото на индивид, като се използва позицията на силата, например: шамаросване, юмрук, удряне, ритане, изгаряне или попарване, насилствено хранене, насилствено принуждаване, най-общо грубо третиране.</li> </ul>	9	

## 8. Развитие като служител

Както работодателят, така и служителите, трябва непрестанно да ревизират практиката си, за да могат да поддържат и подобряват услугите. Това следва да се случва не спорадично и изолирано, а системно - чрез наблюдение на други услуги и чрез проучване на добри практики.

При оценяване на служителите в тази област, те трябва да показват ангажираност да са в течение с промените в ръководства и стандарти. Те трябва да покажат, че желаят да преминат подходящо обучение и могат да рефлектират върху въздействието, което такова обучение би имало в тяхната работна роля; да знаят как да дадат активен принос при супервизии/интервизии, надзор и мониторинг и в своя

индивидуален план за развитие. Също така трябва да покажат познаване на знаците и симптомите на стрес и да знаят какво отключва негативен стрес у тях.

Примерни отговори/дискусии по област 8:

<b>Област 8, Тема 8.2., Въпрос 4: Целите на надзор, супервизия/интервизия, мониторинг в допълнение с управлението на стреса, са:</b>	<b>Примерна оценка</b>	<b>Ниво на постижение и коментари към обяснението му</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Да ми помогне в работата;</li> </ul>	0	<p><b>Още не е наясно</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Има само неясна представа и общо познание по темата</li> <li>• Не дава примери, свързани с работното място</li> <li>• Показва съвсем слабо разбиране на тематиката и/или е объркан по отношение на нея</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Да огледам какво съм направил и какво планирам да направя;</li> <li>• Да огледам какво съм направил и какво планирам да направя, и да планирам напред;</li> <li>• Да огледам какво съм направил и да го оценя, и след това да огледам какво планирам да направя;</li> </ul>	1  2  3	<p><b>Достатъчно</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрира основно познание по темата</li> <li>• Дава поне един пример, свързан с работното място</li> <li>• Дава идеи и мнения в общ вид с близка до използваната терминология</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Да получа обратна връзка за това, което съм направил в работата си, и да съгласувам какви ще са целите ми в бъдеще.</li> <li>• Да получа обратна връзка и обсъдя какво бих могъл да направя по-добре. Да съгласувам лични цели.</li> <li>• Да получа обратна връзка, да отбележа успеха и да дискутирам какво бих могъл да направя различно; да съгласувам лични цели.</li> </ul>	4  5  6	<p><b>Добро</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• показва солидно познаване и разбиране на тематиката</li> <li>• дава набор от примери, свързани с работното място</li> <li>• споделя идеи, въпроси и мнения по ясен, логичен начин като използва подходяща терминология</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Да получа обратна връзка за работата си, да отбележа успеха, да изразя притесненията си и обсъдя какво бих могъл да направя различно; да съгласувам лични</li> </ul>	7	<p><b>Отлично</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• демонстрира задълбочено познание и разбиране на</li> </ul>

<p>цели и от тях да определя нуждите си от обучение и развитие.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Да получи обратна връзка за работата си, да отбележа успеха, да изразя притесненията си и обсъдя какво бих могъл да направя различно; да съгласувам лични цели и от тях да определя нуждите си от обучение и развитие; оттук да адаптирам и развия плана си за обучение;</li> <li>• <b>Да получа обратна връзка за работата си:</b> това включва отбелязване на успеха, изразяване всякакви притеснения – на двете страни, дискутиране по това какво бих могъл да направя различно;</li> <li><b>Да съгласувам лични цели:</b> това включва идентифициране на моите потребности от обучения и развитие; и оттук - адаптиране и развиване на личен план за работата и обучението ми, включително времеви графици и цели.</li> </ul>	<p>8</p> <p>9</p>	<p>темата</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• дава набор от примери, съответстващи на работното място, както и други примери в контекста на социалните грижи</li> <li>• прави връзки между теория и практика</li> <li>• ефективно комуникира идеи, въпроси и мнения по ясен логичен и последователен начин като използва подходяща терминология</li> </ul>
--	-------------------	---

### Използване на ИОМ и това ръководство извън проекта ЕМСГ

Въпреки че ИОМ и това ръководство са подготвени в рамките на ЕМСГ, ИОМ може да е полезно средство за всеки мениджър или ръководител, отговорен за служители, които работят с клиенти. Той може да ви помогне да оцените базовите ценности на служителите и да се провери тяхното разбиране за правата на тези, които те подпомагат в ежедневната си работа. Инструментът може да помогне да се идентифицират нуждите от обучение и възможните рискови области, в които служителите не успяват да покрият нормите на *Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания*.

ИОМ може също така да се използва, за да се установи колко ефективно е било обучението за развиване на ценности у служителите или за да се идентифицират потенциалните служители с «правилни» ценности по време на интервю за работа.

ИОМ може да се използва за целта, за която е бил разработен, но извън проекта ЕМСГ. Това означава страни или организации, които не са били включени в проекта, но са приели принципите на ЕСГ, да могат да използват ИОМ като част от менторския процес със служителите си за постигане на по-добър резултат при полагане на изпита за ЕСГ.

### Използване на ИОМ и настоящото упътване извън проекта ЕМСГ

ИОМ (Инструмент за оценка на Менторството) и настоящото упътване са разработени като част от проекта ЕМСГ за целите на Менторите, работещи в партньорски организации. Въпреки това ИОМ може да бъде от помощ на всеки



ръководител или мениджър, който работи със служители на „предна линия“ в социалните грижи. (Служители на предна линия наричаме работещите пряко с клиенти в здравните и социални услуги).

- ИОМ може да помага при оценка на служителите - техните базови ценности и разбиране на Човешките права на тези, които те подпомагат в ежедневната си работа. ИОМ може да посочи къде са нуждите от допълнително обучение, или възможните 'слаби' места на служителите спрямо Конвенцията на ООН за права на хората с увреждания.
- ИОМ може да даде оценка колко ефективен е бил тренинга за развиване на подходящите ценности у служителите, или да посочи служители с правилни нагласи по време на интервю за работа.
- ИОМ може да да бъде ползван за целта, за която е бил разработен, но извън проекта ЕМСГ. Това означава страни или организации, които не са били включени в проекта, но са приели принципите на ЕСГ, могат да използват ИОМ като част от менторския процес за по-ефективна подготовка на служителите за изпита ЕСГ.

Естествено, извън проекта не е нужно записването на резултатите на отделна „контролна група“ от не-наставявани (не-менторствани) служители. За служителите не е много престижно да си *не-менторстван*.

Все пак ние сме включили графа за ненаставявани служители, но ако не е попълнена, функциите на ИОМ ще работят само с данни от менторстваните служители. По-нататък в текста за краткост ще използваме кандидат за всеки, чиито данни ще въвеждате в ИОМ (предвид това, че може да става дума за Наставяван служител, потенциален служител, не-менторстван служител и пр.)

По-надолу може да прочетете как да записвате информация от менторски сесии с един кандидат или от група кандидати. Има помощен текст и за това как да анализирате резултатите след второто оценяване (или след ЕСГ изпита, ако е положен).

### **Как да събирате и записвате данните от Оценяването**

Нека започнем с това уточнение: няма нужда от две оценявания. Но ако искате да имате доказателства за напредъка на Наставявания в резултат от менторството, то ще са ви нужни 2 Оценявания с въпроси от BESCLO (в идеалния случай въпросите и двата пъти са от едни и същи BESCLO области).

Събирането на данни е важна част от работата на ментора и обичайно и двете страни – и Менторът, и Наставяваният – са любопитни да разберат как са се променили нещата в процеса на менторство. Оценяването показва и по-слаби области или обърквания в разбирането, при които мениджърът следва да окаже повече подкрепа. В крайни случаи слабите резултати могат да покажат, че служителят не е подходящ за социална работа. Менторите трябва да разпознаят тези индикации.

За да следвате стъпките за записване на данни, моля отворете следните файлове:

MAT 1st+2nd Assessm group record example.xls  
MAT 1st+2nd Assessm group record BLANK.xls

Празният Ексел документ (MATS 1<sup>st</sup> +2nd Assessm group record BLANK) има капацитет за до 15 кандидата, (но вие може да добавяте още колони отдясно – само копирайте колона и я поставете най-вдясно). Не се притеснявайте от знака **#DIV/0!** – това значи, че програмата ще изчисли и запълни клетката, когато въведете данните.

И така: пренесете цифровите резултати за всяка BESCLO област от документите на Ментора (файлове в Ексел със заглавия ИОМ 1. до 8.) и ги въведете в колоната под името на кандидата. Направете го след първото Оценяване; и след това в края на менторството - след второто Оценяване. Таблицата ще направи останалото – ще изчисли процентите на напредък, и ще посочи къде познанията са намалели (резултатът ще е отрицателен процент, в червено поле). Таблицата сумира един общ резултат за всяка BESCLO област.

Имайте предвид, че можете ефикасно да сравнявате резултатите, само ако двете Оценявания са идентични! Пример: на първо Оценяване ,изпитвате' Наставлявания на 4 подобласти на BESCLO5 (Безопасност при работа); но при второто Оценяване ,изпитвате' Наставлявания на всички 14 подобласти на BESCLO5 – тогава вероятно ще имате изопачени данни. Затова: сметнете/сравнявайте само резултатите от същите 4 подобласти, които сте измервали първия път.

Ако желаете след второто Оценяване, може да ползвате таблицата за групови данни и да я копирате и поставите в по-сложната статистическа таблица.

Пример за това как изглеждат резултатите има във файла MATS 1<sup>st</sup> +2nd Assessm group record example BG, където са кандидатите Веселин Маринов, Лили Иванова и Мария Калас.

### **Как да анализирате данни от ИОМ**

Проектът ЕМСГ създаде инструмент за анализ в програмата Ексел и той анализира въведените резултати автоматично. Ако искате да следвате съветите по-долу, и да видите как работи анализът на данни, моля отворете следните файлове:

MATS data sheet completed example v1.xls  
MATS data sheet completed example v2.xls

а ако искате да вкарате данни, файлът, който трябва да ползвате е:  
MATS - data entry sheet blank cycle 4.xls

Таблицата е сложна и включва много изчисления. По тази причина сме разделили процеса на две фази: **Фаза 1 Въвеждане на данни** и **Фаза 2 Извършване на изчисленията**.

Сложните калкулации изискват време и в зависимост от мощността на компютъра, с който работите, може да изглежда все едно нищо не се случва, или все едно програмата е 'забила' след въвеждането на информация. Само изчакайте - ще стане! Може да кликнете веднъж на празна клетка някъде по таблицата, след като

въведете нова информация (особено ако промяната е проста). Но ако не се случи нищо, със сигурност няма да помогне да натискате безразборно – просто трябва да изчакате да завърши изчислението.

### Фаза 1 Въвеждане на данни

1. Отворете файла MATS - data entry sheet blank cycle 4.xls;  
Ако/когато се появи диалогов прозорец (обичайно е жълт със знак на щит), кликнете на 'enable macros' (Винаги го правете, когато се появи).
2. Обърнете внимание в долната част: файлът има 5 работни листа (tabs), те са:
  - a. Лист за попълване на данните на кандидатите – този лист ще попълните еднократно: вкарвате данните на Менторите и Наставляваните (и не-наставляваните служители, ако имате такива), и (ако искате) информация за Старшите ментори, които са обучавали Менторите. Всяка клетка може да бъде разширена с допълнителни редове в оцветените части – не добавяйте повече редове отдолу, защото няма да бъдат включени в калкулациите.
  - b. Данни за Наставлявани служители – капацитет за 20 кандидата. (Ако се наложи, създайте допълнителен лист при повече кандидати). Червената клетка A11 е изпълнена с 'CALCS off' – а над нея има два бутона 'Disable Calcs' и 'Enable Calcs'. **Не ги натискайте**, преди да сте готови! Ако натиснете 'Enable Calcs' бутона, ще активира 'CALCS on' (т.е. ще активирате изчисленията) и ще трябва да изчакате доста, докато изчисленията се извършат. По-нататък ще забележите, че имената на кандидатите, които сте въвели на първия работен лист, ще се появят над колоните във втория лист. Същото ще стане с имената на Менторите и Обучаващите, свързани с Наставляваните.
  - c. Данни за не-наставлявани служители – действа по същия начин, но съдържа само имената на не-наставляваните служители от първия лист.
  - d. Графики – ако сте любопитен – отворете този лист – няма как да го повредите. Отначало е празен, но се запълва с графики, когато сте въвели данните и сте натиснали 'Calcs on'.
  - e. Обобщения – това е лист с обобщения, с който няма нужда да се запознавате, освен ако не искате отговор на специфични въпроси като 'Какъв процент Хора със специални потребности са преминали изпита?'. Този работен лист е със статистическите данни за графиките.
3. Листите с данни (работен лист 2 и 3 за Наставлявани и не-наставлявани служители) съдържат резултатите от Първо Оценяване, Второ Оценяване изпит ЕСГ (Ако служителят е положил изпита). Тези резултати са записани срещу всяка от областите на BESCLO.
4. Вероятно не всички подобласт на BESCLO са били част от Оценяването (така напр. BESCLO 5 - Безопасност при работа - има 14 подобласти). Препоръчваме да 'проверите' поне половината от подобластите на всяка BESCLO област при всяко Оценяване.
5. Обърнете специално внимание на клетките от 15-ти ред. По подразбиране те са попълнени с 'НЕ'. Данните няма да бъдат ползвани за изчисление, освен ако не натиснете щифта (toggle) в горния ъгъл на клетката и смените с 'ДА'.

Трябва да направите това за всеки кандидат, чиито данни искате да бъдат включени в изчисленията.

6. Сега отворете и разгледайте файла MATS data sheet completed example v1. След като завършите въвеждането на данни във Фаза 1, вашият лист ще изглежда така (с различни имена). За всеки кандидат ще има информация: кой ги е наставлявал, обучавал, какви са резултатите им. Сега е моментът да активирате 'ДА' с щифта на 15-ти ред! Направете това за всеки кандидат във вашия работен лист! Ако имате въведени резултати от изпита ЕСГ, активирате 'ДА' с щифта на 15-ти ред и за клетките с изпитните резултати! Може да не се превключи веднага, докато не кликнете на съседна клетка – това е нормално. Не активирайте 'ДА' за непопълнени колони, (това ще 'изкриви' данните с фантомни кандидати, за които няма резултати).
7. На този етап (т.е. преди да активирате изчисленията), **препоръчваме да запазите копие на този файл с различно име (напр. MATS data sheet completed example v2-d)**, за да го имате, ако нещо се обърка. (Това се случва, винаги правете резервно копие на файловете.) След като направите резервно копие, върнете се в оригиналния файл и пристъпете към Фаза 2.

## Фаза 2 Извършване на изчисленията

1. След като сте въвели данните от първото Оценяване, второто Оценяване и ЕСГ изпита (ако е положен) – натиснете бутон 'Enable calcs' и отидете за едно кафе. Може да си помислите, че компютърът ви е 'забил', но само изглежда така; изчисленията могат да отнемат от 10 - 30 минути, в зависимост от мощността на компютъра. Ако се опитате да свършите нещо в друга програма на компютъра, вероятно ще е много бавно.
2. Докато се калкулира, всички данни от работните листи 2 и 3 ще 'изчезнат', но не се притеснявайте – всичко е там, просто е скрито. (Важно: Активирахте ли ДА в клетките на 15-ти ред? Ако не – направете резервно копие (виж т. 6 горе) – напр. v3 и сменете клетките от 15-ти ред).
3. Когато калкулациите са готови, отворете работен лист 4 (Графики), за да видите резултатите, може да проверите и работен лист 5.
4. Погледнете файла MATS data sheet completed example v2, за да видите как изглежда сега.

## Готови ли сте за старт?

Ако се чувствате готови за старт, отворете файл 'MATS - data entry sheet blank cycle 4.xls' и започнете да нанасяте на първа страница данните за вашите Обучаващи, Ментори, Наставлявани и Контроли. Успех!