



**care 4
carers**

НАРЪЧНИК ЗА КОНСУЛТИРАНЕ

ENAIIP VENETO И КОНСОРЦИУМ CARE4CARERS

ФЕВРУАРИ 2023

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA.



Съфинансирано от
Европейския съюз

Информация за проекта

Име на проекта:	Care4Carers
Номер на проекта:	2021-1-AT01-KA220-ADU-000035098
Финансиран от:	Програма Еразъм+ Ключова Дейност 2: Сътрудничество между организации и институции
Проектен резултат:	2
Проектен координатор:	die Berater (Австрия)
Партньори по проекта и съавтори:	BUPNET (Германия), CATRO (България), CSI (Кипър), ENAIP Veneto (Италия), КМОП (Гърция), SOSU (Дания)
Автор на документа:	ENAIP Veneto (Италия)
Дата на изготвяне:	Юни 2022 – Март 2023



Този документ е предназначен за образователни цели и е лицензиран под [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) @ Консорциума С4С (с изключение на посочените снимки и съдържание).

Резюме

1. ВЪВЕДЕНИЕ.....	4
2. ЗА ПРОЕКТА И НЕГОВИТЕ ЦЕЛИ.....	5
3. НАРЪЧНИК ЗА КОНСУЛТИРАНЕ: ЦЕЛИ И ЦЕЛЕВА ГРУПА	7
4. НАРЪЧНИК ЗА КОНСУЛТИРАНЕ: МЕТОДОЛОГИЯ	10
4.1 СИСТЕМНИЯ МОДЕЛ: КОНЦЕПТУАЛНИ ОСНОВИ	10
4.2 СИСТЕМНИЯ МОДЕЛ: ПРИЛОЖЕНИЕ.....	10
5. КОИ СА Т.НАР. СЕМЕЙНИ БОЛНОГЛЕДАЧИ?.....	12
5.1 ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВАТА ПРЕД СЕМЕЙНИТЕ БОЛНОГЛЕДАЧИ	13
5.2 КАЗУСИ	17
6. КОИ СА КАРИЕРНИТЕ КОНСУЛТАНТИ?	19
6.1 ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ПРЕД КАРИЕРНИТЕ КОНСУЛТАНТИ	22
7. ПРОЦЕСЪТ НА КОНСУЛТИРАНЕ	23
7.1 ПРИМЕРНИ МЕТОДИ И ИНСТРУМЕНТИ.....	24
7.2 ПРЕНОСИМОСТ НА ПРОЦЕСА НА КОНСУЛТИРАНЕ	28
7.3 ОТДЕЛНИТЕ ЕТАПИ НА ПРОЦЕСА НА КОНСУЛТИРАНЕ	29
7.3.1 ПЪРВОНАЧАЛНО ПОСРЕЩАНЕ И ДОСТЪП СЛУЖБИТЕ ПО ЗАЕТОСТТА	30
7.3.2 САМОДИАГНОСТИКА И АНАЛИЗ НА СИТУАЦИЯТА	30
7.3.3 ЕМОЦИОНАЛНА ПОДДКРЕПА.....	33
7.3.4 ИЗГОТВЯНЕ НА ЛИЧЕН ПЛАН И ОЦЕНКА НА КОМПЕТЕНЦИИТЕ.....	36
7.3.5 ПОДДКРЕПА ПРИ АКТИВНО ТЪРСЕНЕ НА РАБОТА	41
7.3.6 МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НА УСЛУГИТЕ.....	44
8. РЕФЕРЕНЦИИ.....	45

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Този наръчник е разработен в рамките на европейски проект „Care4Carers“, финансиран по Ключово действие 2 на програма Еразъм+, което е фокусирано върху партньорското сътрудничество в сферата на образованието за възрастни. Започнал през февруари 2022 г., Care4Carers цели да запълни липсата в предоставянето на подкрепа за семейните болногледачи, укрепвайки позицията им посредством разработване на иновативна програма за подкрепа, предназначена да отговори на специфичните нужди на тези лица: леснодостъпна, гъвкава възможност - комбинация от кариерно консултиране, квалификация, развиване на компетенции и обучение за кандидатстване за работа. Тази програма е разработена специално, за да посрещне нуждите на главната целева група по проекта: хора – в частност жени – в работоспособна възраст, които се грижат безвъзмездно за член на семейството или близък човек и срещат два типа предизвикателства: от една страна, трудното съчетаване на ежедневните грижи и платената си работа, а от друга – липсата на подкрепа при завръщането си на работа след прекъсване на кариерата поради тези грижи.

По-конкретно, с настоящия **Наръчник за консултиране** Care4Carers адресира нуждите на втората целева група, която включва консултанти, работещи със семейни болногледачи. Една от основните цели на проекта е да подобри подготовката на консултантите чрез подходящи инструменти, за да могат те да подкрепят тази група клиенти в процеса им на реинтеграция на пазара на труда и търсене на по-добър баланс между работа и грижи.

Проектът се изпълнява от опитен консорциум от партньори в седем европейски държави, работещи в областта на образованието за възрастни, професионалното обучение, консултиране и здравеопазване. Координацията се осъществява от компания die Berater (Австрия), а останалите партньори са:

- BUPNET (Германия)
- CATRO (България)
- CSI Center for Social Innovation (Кипър)
- ENAIP Veneto (Италия)
- КМОР (Гърция)
- SOSU (Дания)

2. ЗА ПРОЕКТА И НЕГОВИТЕ ЦЕЛИ

Докато фактът, че семейните болногледачи имат нужда от цялостни механизми за подкрепа, е валиден за всички страни партньори, следните ключови аспекти биват negliжирани в повечето от тях:

- подготовката за реинтеграция на пазара на труда след периода на грижи
- подкрепата при съчетаването на ежедневните грижи с платената им работа

Различни проучвания от редица европейски държави сочат, че семейните болногледачи често прекъсват своята кариера заради необходимостта от полагане на семейни грижи и след това срещат трудности при реинтеграцията си обратно на пазара на труда.

Освен това, тази работа е физически и психически изтощителна и често пъти изисква пълна промяна в начина на живот и пренареждане на приоритетите. Заради нейната специфика, в общия случай болногледачите изпитват затруднения да комбинират ефективно грижите, кариерата и личния си живот, което може да доведе до нарушаване на вътрешния баланс, застой в професионалното развитие и липса на свободно лично време. В допълнение, семейните болногледачи са много по-склонни към високи нива на изтощение, стрес и претоварване, което води до бърнаут и проблеми с менталното здраве като депресия и тревожност. За да се минимизира негативното влияние на това занимание по необходимост, има нужда от добре развити и работещи структури за подкрепа на тези хора.

Понастоящем предоставянето и качеството на съществуващите системи за подкрепа в Европа варира значително. Повечето държави предоставят помощ под формата на обучение и консултиране, но само малка част от тях го правят по добре структуриран начин, въпреки че това играе важна роля за цялостното благосъстояние на семейните болногледачи и може да послужи като ефективен инструмент в намаляването на социалното изключване и изолация.

Именно тук проектът Care4Carers вижда възможност да се намеси чрез разработване на индивидуално адаптирани предложения за консултиране на семейни болногледачи, за да:

- подпомогне тяхното връщане на пазара на труда;
- улесни съвместяването на грижи и професионален живот;
- засили техните възможности за развитие на нови кариерни перспективи;
- подобри техните знания за пазара на труда и информираност относно различни техники за кандидатстване за работа;

- насърчи техните социални, лични и професионални компетенции.

Овластяването на лицата, полагащи грижи в семейството, ще бъде постигнато чрез разработване, тестване и разпространение на пет проектни резултата:

1. Обобщаващ доклад "Потребности на лицата, полагащи грижи в семейството, в областта на обучението и пазара на труда": проучване в страните партньори, което представлява обобщен преглед на съществуващите системи за подпомагане и подкрепа на семейните болногледачи, и техните специфични нужди в областта на образованието, обучението и пазара на труда

2. Наръчник за консултиране, предназначен за консултанти и обучители, въвлечени в образованието за възрастни (настоящият документ): подкрепящ инструмент, който цели да подпомогне хората, работещи като обучители или консултанти на лица, полагащи грижи в семейството в това как да отговорят по-адекватно на нуждите на своите клиенти

3. Обучителни модули, предназначени за лицата, полагащи грижи в семейството: важен учебен ресурс, който може да бъде ползван в смесен режим на обучение. Модулите обхващат различни теми според нуждите на конкретната житейска ситуация на обучаемите и целят да ги подготвят по-добре за (връщане към) пазара на труда.

4. Онлайн хъб за семейни болногледачи: платформа за предоставяне на полезни ресурси, където лицата, полагащи семейни грижи, които се интересуват от въпроси, свързани с пазара на труда и кариерното развитие, могат да намерят информация, подкрепа, обучителни материали, връзка със съмишленици и др.

5. Публикация „Трудова подкрепа за семейните болногледачи“: насочена към професионалистите в сферата на образованието за възрастни и социалните институции, които работят с и взимат политически решения, касаещи лица, полагащи грижи за семейството. Публикацията има още за цел да повиши осведомеността на съответните заинтересовани страни относно темите и резултатите от проекта.

Всички резултати, разработени в рамките на проекта Care4Carers са налични¹ за всеки, който има интерес и полза от тях в стремежа да подкрепи

¹ Всички материали ще бъдат достъпни на [уебсайта](#) и в [обучителната платформа](#) на проекта Care4Carers.

семейните болногледачи и други хора в подобно положение в предизвикателствата, пред които са изправени.

По едни или други причини, семейните болногледачи са гръбнакът на предоставянето на социални грижи в Европа, поради което в дългосрочен план проект като Care4Carers ще допринесе, както за тяхното общо благосъстояние и възможност за заетост, така и за създаването на устойчива и стабилна система за неформални грижи.

3. НАРЪЧНИК ЗА КОНСУЛТИРАНЕ: ЦЕЛИ И ЦЕЛЕВА ГРУПА

Тъй като липсва предлагане на целенасочено кариерно консултиране към връщане на работа за семейните болногледачи в страните партньори по проекта, Care4Carers цели да допринесе за подобряването на цялостната ситуация в областта на консултирането.

Този документ е опит за:

- предоставяне на сбита методология за работа с тези уязвими групи;
- повишаване уменията на консултантите за оценяване на неформално придобити компетентности.

Освен това този наръчник има за цел да привлече вниманието на специалистите в областта на образованието за възрастни към специфичното и деликатно положение на лицата, полагащи грижи в семейството.

Наръчникът за консултиране на Care4Carers е създаден най-вече, за да посрещне нуждите на целевата група от професионалисти (консултанти, обучители, ментори и други експерти), свързани с работата им по предоставяне на **системна и интегрирана подкрепа на дългосрочно безработни лица в тяхната реинтеграция на пазара на труда.**

Тази подкрепа може да се изразява в:

- насърчаване на клиентите да рефлектират върху текущата си ситуация по градивен начин;
- насочване на клиентите към кариерни перспективи след приключване на периода на грижи;
- подпомагане на клиентите да обмислят квалификациите и компетенциите, които вече имат, за да постигнат своите цели;

- насочване на клиентите към валидиране на неформално придобитите компетентности по време на периода на грижи;
- насърчаване на клиентите да открият какви допълнителни умения може да им е необходимо да придобият чрез допълнително обучение;
- подпомагане на клиентите да си намерят работа и кариерно консултиране.

Наръчникът за консултиране на Care4Carers предоставя на специалистите полезни съвети и инструменти в помощ и на тези семейни болногледачи, които вече имат работа, да съчетават по-добре работните си задължения и семейните грижи.

В по-широк смисъл настоящият документ е разработен, за да послужи и като ръководство за хора, които се интересуват от професии, свързани с кариерното развитие и/или работят с уязвими групи. Той представлява важен инструмент за всички онези специалисти, които са свързани с предоставянето на обучение, консултантски услуги и всякакъв друг вид емоционална или социална подкрепа, като:

- кариерни консултанти и обучители на възрастни, които имат опит в работата с групи в неравностойно положение и/или искат да разширят квалификацията си в тази посока;
- асоциации на полагащите грижи и други неправителствени организации, които подкрепят тази група;
- професионалисти в областта на здравеопазването и психологията, които могат да бъдат включени в процеса на консултиране.

Всички останали потенциално заинтересовани страни и експерти, работещи в по-широката област на кариерното развитие, могат да използват наръчника като рамка за собствените си програми. Той предоставя насоки за базово обучение на консултанти с интерес в сферата на кариерното консултиране.

ОНЛАЙН ПЛАТФОРМА ЗА СЕМЕЙНИ БОЛНОГЛЕДАЧИ

За да обслужи целия процес на консултиране, Наръчникът е свързан с Онлайн платформа, разработена по проекта – пространство за ресурси, където семейните болногледачи и професионалистите, които работят с тях могат да открият обучения, материали, допълнителна информация, подкрепа и специфични услуги спрямо държавата, в която се намират. Онлайн платформата е организирана в различни секции, за да помогне на потребителите в процеса на:

- връщане на пазара на труда
- съчетаване на работа с личен живот
- търсене на съществуващи услуги за финансова и социална подкрепа
- комуникация и обмяна на опит с други потребители

4. НАРЪЧНИК ЗА КОНСУЛТИРАНЕ: МЕТОДОЛОГИЯ

„Тъй като реалността не е обективна, а е резултат от конструирането на субекта, развитието на компетенциите на служителите също съответства на процес, в който реалността и знанието се конструират чрез системна работа, която отчита преди всичко социалните споразумения и споделените начини за разбиране на реалната ситуация и бъдещите планове.“

(Boos F. Heitger B. Hummer C., *Systemische Beratung in Vergleich, in OrganisationsEntwicklung, 1/2005*)

Наръчникът за консултиране на Care4Carers следва подхода на **системното конструктивистко консултиране**, което представлява специфична стратегия за лична подкрепа и развитие, която разглежда клиента като "експерт в собствените му дела". Следователно се основава на приемане, съпричастност, оценяване на другия и липса на осъждане.

Отправна точка е схващането, че всеки може да открие подходящи решения и отговори, когато е в състояние да оцени адекватно ресурсите и уменията, с които разполага. Желанията и нуждите на клиента са на преден план. Чрез диалог се търсят условия, в рамките на които клиентът може да активира ресурсите си, за да постигне целите си самостоятелно.

4.1 СИСТЕМНИЯ МОДЕЛ: КОНЦЕПТУАЛНИ ОСНОВИ

Теоретичните корени на системния модел реферират към теориите за социалните системи (Luhman 1990, Willke 1982), радикалния конструктивизъм (von Glasersfeld 1995), самопоетичния модел (Maturana 1991, Varela 1987), кибернетика от второ поколение (Foerester), комуникиране на болести (Bateson 1997) и системна семейна терапия (Selvini-Palazzoli 1989, Boscolo et al. 1975). Системното консултиране се появява от подходите на семейната терапия през 50-те години на миналия век, с Вирджиния Сатир и системните модели на Грегъри Бейтсън, Салвадо Минучин, Пол Вацлавик и Хелм Щирлин.

4.2 СИСТЕМНИЯ МОДЕЛ: ПРИЛОЖЕНИЕ

Системният подход се прилага преди всичко в **терапевтичната сфера**, но изхождайки от системната теория, се появяват редица системни модели на консултиране и коучинг за разбиране на социалния или личния контекст: ето защо системните подходи могат да се прилагат в най-различен професионален и личен контекст.

Системното консултиране често намира приложение в **бизнес компании** и е насочено към намиране на нови начини за развитие на служителите и продължаващо обучение чрез насърчаване на самостоятелното учене.

Прилага се и в **училищата**: за отношенията с учители, ученици, при обучителни трудности и ориентиране; както и в психо-социално-личностната област - за училищното консултиране.

Това, което е най-интересно относно перспективата на Наръчника за консултиране на Care4Carers, е, че системните консултантски интервенции се вписват в този пейзаж от изследвания не само с намерението да помогнат на клиентите в професионалното им преориентиране, но и във вземането на полезни решения за тяхната професия и в разрешаването на емоционални конфликти, присъщи на работната сфера. Методът на системното консултиране може преди всичко да помогне на клиентите да **изградят нови и по-ефективни професионални нагласи** в рамките на реални или хипотетични организации.

В този контекст системното консултиране може да бъде приложено от консултанта по заетостта, за да помогне на клиента да определи своя индивидуален път за подобряване на шансовете за интеграция и реинтеграция на пазара на труда.

Тъй като системното консултиране се занимава с отговори на въпроси в специфичен професионален контекст и има за цел да разреши проблема чрез конструктивен или гравивен разговор (Tomaschek, 2003 г.), консултирането е ориентирано към процеса, като взима предвид ресурсите и решенията: клиентът е експерт по своите проблеми и отговорите, които трябва да намери. Консултантът по заетостта го подкрепя в намирането на най-подходящите решения, без да предлага предварително подготвени отговори.

Този процес се осъществява чрез различни начини на интервенция (обикновено чрез техники, основани на задаване на въпроси, метафори, екстернализация, разнищване на мисълта и т.н.), които са ориентирани към целта и са насочени към разработване на критерии за постигане на измерими цели заедно с клиента.

Клиентът анализира своя "принос" и потенциал в процеса на работа. След това разработва алтернативи по отношение на проблемното поведение или по отношение на неговата гледна точка (модел, ориентиран към решения и ресурси).

5. КОИ СА Т.НАР. СЕМЕЙНИ БОЛНОГЛЕДАЧИ?

Семейните болногледачи (или неформалните болногледачи) са членове на семейството, съседни, близки или приятели, които полагат предимно неплатени грижи за възрастни хора, хора с увреждания или други хора с дългосрочни нужди от грижи и подкрепа. Въпреки че това най-често са членове на семейството, неформални болногледачи могат да бъдат и приятели, познати, съседни и други лица, които полагат този вид грижи: всички, които имат връзка с лицето, за което се грижат.



Смята се, че неформалните болногледачи осигуряват над 80 % от всички дългосрочни грижи в Европа, като особена тежест понасят жените, на които се падат около две трети от грижите в сектора (Hoffman & Rodrigues, 2010). Ролята на лицата, полагащи грижи в семейството, е ключова и ще нараства още повече в бъдеще поради застаряването на населението и увеличаването на свързаните с възрастта заболявания.

Секторът на неформалните грижи в седемте държави, включени в проекта Care4Carers (Австрия, България, Дания, Германия, Гърция, Италия, Кипър), изглежда е доста обширен, въпреки че в повечето държави няма официална статистика или данни за броя на лицата, полагащи неформални грижи. Липсата на информация свидетелства за отсъствието на правна рамка за

непрофесионалните грижи, а именно това е един от основните проблеми, с които се сблъсква тази група в повечето страни. Защо? Защото липсата на правна регламентация обуславя хроничния недостиг на институционални структури, както и на финансиране. В повечето от тези страни, поради липсата на достатъчно добре развита национална инфраструктура и/или поради културните норми в обществото, е някак обичайно хората да поемат този вид отговорност от чувство за дълг към семействата си. Поради тази причина неформалната грижа от страна на членовете на семейството често се възприема като даденост и на нея се гледа като на личен въпрос.

Въпреки че делът на мъжете сред лицата, полагащи грижи, постепенно се увеличава, частните семейни грижи се полагат предимно от жени и това е така и в седемте страни партньори. Обикновено това е дъщерята, съпругата, снахата или майката на лицето, което се нуждае от грижи. Най-многобройната група хора, нуждаещи се от грижи в страните партньори, са възрастните хора. По-голямата част от тях са в надпензионна възраст, следвани от много голям брой деца в нужда от здравни грижи.

Проучванията показват, че в повечето от тези страни за жените, полагащи семейни грижи, е трудно да ги съчетаят с работата си. Това е така по различни причини: липса на гъвкави условия на труд, физическо изтощение, емоционално натоварване, чувство на срам и/или вина да повдигнат въпроса пред близки и колеги и т.н.). Често те са принудени да напуснат работата си или пазара на труда изобщо за неопределен период от време.

5.1 ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВАТА ПРЕД СЕМЕЙНИТЕ БОЛНОГЛЕДАЧИ

Предизвикателствата, с които се сблъскват семейните болногледачи, са многобройни и понякога изключително трудни. Както беше споменато, липсата на законово признаване на национално равнище в някои от страните партньори означава хронична липса на адекватна и специализирана подкрепа и финансиране. В допълнение към липсата на правна регламентация по въпроса, съществува и силна необходимост от признаване на социалната значимост на фигурата на семейния болногледач, без която социалната система в същите тези страни би била в сериозни затруднения. И все пак тези проблеми са само на повърхността – едно задълбочаване във въпроса показва още трудности.

Тежката отговорност на грижите често е съпроводена с много аспекти, които професионалният консултант трябва да вземе предвид:

1 – Риск за здравето: лицата, полагащи грижи, често са физически и емоционално претоварени; при семейните болногледачи се наблюдава значително увеличение на вероятността от развитие на сериозни заболявания в сравнение с лицата, които не са поели подобна отговорност.

Физическото натоварване може да се дължи на физическите усилия, свързани с грижите, напр.:

- често навеждане
- повдигане на болния
- едностранни движения, изискващи значителна сила
- често нарушение на съня.

В тази случаи лицата, полагащи грижи, често не обръщат внимание на собственото си здраве или благополучие, пренебрегват симптомите и предупредителните сигнали на тялото, отлагат посещенията при лекар и т.н.

Този списък ще нарасне допълнително, ако се включат и психосоматичните състояния.

2 – Психологически и емоционални проблеми: някои от основните проблеми в това отношение са породени от трудността да разберат състоянието на болния, разочарование, самота, липса на осъзнаване важността на тази роля, срам, неудобство, негативно (само-)убеждение, че не полагат достатъчно грижи, ниско самочувствие, липса на самоувереност.

Съществуват сложни и многостранни проблеми, свързани с огромното чувство на отговорност и загриженост относно бъдещето, с постоянния натиск на времето и прекомерния брой задължения.

Всичко това е резултат от несигурност и чувство за вина (*Как ще се справя? Как ще продължа? Ще се влоши ли състоянието? Правилно ли правя всичко? Дали не пропускам възможности в живота си, докато игнорирам други хора/ задачи/ сфери от живота, които съм оставил/а на заден план? Ами моето собствено бъдеще?*), но също и от променящите се отношения и роли в семейната структура. Непрофесионалните болногледачи трябва да се сблъскват с постоянно променящия се баланс на силите в семейната динамика, произтичащ от възникналата силна зависимост на нуждаещия се, който може да се превърне в обект на фрустрация и избухливост от страна на болногледача.

Като се има предвид колко тежка може да е ситуацията, не е изненадващо, че лицата, полагащи грижи, често се чувстват самотни, неразбрани и претоварени.

3 - Социално изключване и изолация: липсата на лично време е едно от основните предизвикателства, с които се сблъскват лицата, полагащи грижи. То често е съпроводено с чувство на изолация поради необходимостта да напуснат работа и да се посветят изцяло на грижите за болен роднина, понякога за неопределен период от време. Това може да накара лицата, полагащи грижи, да се чувстват изолирани от външния свят, да пренебрегват личните си цели, мечти и взаимоотношения.

Бидейки въкъщи през по-голямата част от времето, те често имат чувството, че нямат какво да кажат, когато участват в разговор. За съжаление, грижата често не се смята за особено привлекателна тема на разговор и не се ползва с висок социален престиж.

От своя страна другите роднини и приятели често избягват да контактуват, дали поради гузна съвест, отпаднали общи интереси, проблеми в общуването или просто защото смятат, че лицето, полагащо грижи, е заето и не е на разположение.

4 – Намалени шансове за заетост: болногледачите, които напускат работа, са склонни да се откъснат напълно от пазара на труда поради трудността да бъдат конкурентноспособни на възраст, която се счита за твърде напреднала, за да търсят нова работа, и поради необходимостта да обясняват "пропуските" в автобиографията си.

Към това често се прибавя и "ниско" образование, както и страхът, че няма да срещнат достатъчно гъвкавост от страна на ръководителя си, за да могат да съчетаят задълженията си по полагане на грижи. Що се отнася до твърдите умения, на по-възрастните семейни болногледачи често им липсват основни такива, изисквани от работодателите, като например дигитални умения, владеене на чужди езици или технологични способности като цяло.

5 – Финансови затруднения: в някои случаи недостатъчната финансова подкрепа или липсата на такава представлява голямо предизвикателство за семейните болногледачи, които са принудени да редуцират или да се откажат изцяло от професионалната си дейност поради полагането на грижи въкъщи.

В резултат - доходите им намаляват поради пропуснати професионални възможности, а пенсионните им доходи биват ощетени поради липсващи или пониски вноски.

В допълнение към това, разходите, свързани с грижи, като например адаптиране на дома при по-специални нужди или снабдяване със скъпи медикаменти, са изключително високи и могат да представляват допълнителна финансова тежест за неформалните болногледачи.

6 – Други предизвикателства: имайки предвид трудностите при разбиране потребностите на болните, липсата на подходящо обучение за тяхното здравословно състояние и нужди, объркването при търсене на необходимите услуги и професионална помощ, липсата на информация или бюрократичните пречки при подаване на заявления за услуги, семейните болногледачи често имат много малко енергия и мотивация да търсят нова работа. Още по-голямо предизвикателство за тях е връщането на пазара на труда и необходимостта от паралелни семейни грижи. При съчетаването на грижите в семейството, работата и здравните грижи за болен роднини натискът на времето може да бъде много тежък.

5.2 КАЗУСИ

По-долу са дадени примери, макар и неизчерпателни, за историите на двама семейни болногледачи, които могат да бъдат полезни при по-точното идентифициране на целевите потребители на Наръчника за консултиране.

Тези примери/казуси не бива да се разглеждат като способ за потвърждаване на евентуални предразсъдъци или стереотипи - те следва да се разглеждат като вероятни модели на ситуации, които биха могли да се срещнат по време на консултантската дейност.



КАЗУС 1: Анна, 48 ГОДИНИ, С ДИПЛОМА ЗА ВИСШЕ ОБРАЗОВАНИЕ, БЕЗРАБОТНА

Бащата на Анна е с тежки увреждания и е напълно несамостоятелен. Майка ѝ се нуждае от помощ за ежедневните си нужди, тъй като има ограничени двигателни способности и не може да ги изпълнява сама.

Преди здравето на баща ѝ да се влоши, Анна работи като търговец-аранжор в бутик за дрехи и възнамерявала да започне собствен бизнес. Наложило се да се откаже от проекта, за да се грижи за семейството си, и тъй като не е можела да съчетае работното време със семейните нужди, решила да напусне работата си.

За да се възползва от натрупания опит в полагането на грижи и да се опита да си намери работа поне на непълно работно време, тя записва курс за асистент по здравни грижи.

Живее с партньора си в апартамент, който се намира много близо до този на родителите ѝ, и се събужда всеки ден в 5,30 ч., за да отметне домакинските задължения. Прекарва по-голямата част от деня в дома на родителите си, за да се грижи за тях. Освен това, в зависимост от моментното им здравословно състояние, 2-3 пъти седмично тя остава да пренощува при тях. Установила е рутина, за да се справя с всички задачи по най-добрия начин: събужда баща си и след това извършва всички процедури, свързани с личната му хигиена, хранене и лекарства, и държи под контрол параметри като кръвното налягане и кръвната глюкоза. Тя също така отговаря за планирането на домакинските задължения и медицинските прегледи.

В следобедните часове тя се посвещава на учене или посещава курсове, докато баща ѝ гледа телевизия и ѝ се обажда само при необходимост.

Няма време за себе си и за семейния си живот, който в момента преживява дълбока криза. Въпреки възрастта си, Анна се заема да адаптира живота си към нуждите на семейството си и наред с това усвоява нова професия.

Надеждата ѝ по отношение на кариерния път и професионалните ѝ амбиции се състоят в това да има спокойствие и икономическа сигурност за семейството. Тя споделя, че има остра нужда от помощ в грижите за родителите си, тъй като не може винаги да присъства. Освен това би имала нужда да си върне част от свободното лично време, за да се разтовари и да се погрижи за социалния си живот.

Твърди, че не е получила никаква помощ по отношение на съществуващите механизми за подкрепа, включително от семейния лекар. При подготовката си за кандидатстване за работа ще трябва да разбере кой може да ѝ помогне в грижите, тъй като не разполага с достатъчно финансови средства, за да наеме професионалист у дома.

CASE 2: Вера, 42 ГОДИНИ, ДИПЛОМА ЗА ВИСШЕ ОБРАЗОВАНИЕ, ИМА ПОСТОЯННА ПОЧАСОВА РАБОТА

В продължение на четири години Вера се грижи за 63-годишната си майка, която е със 100% инвалидност. Неработоспособността на майката е започнала преди 15 години, но до 2018 г. баща ѝ се е грижил за нея 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. След това, преди четири години, три месеца след поставянето на диагнозата, той умира вследствие на рак. С нея се свързват от Агенцията за хората с увреждания, защото някой съобщава за нейния случай: разведена жена с 8-годишна дъщеря и работа на пълен работен ден, която трябва да полага грижи за лице с пълна инвалидност. Това бил моментът, в който Вера осъзнала, че е станала семеен болногледач.

Първоначално тя премества майка си в дом, защото се чувства неспособна да се справи със ситуацията. Това обаче било за кратък период от време, защото майка ѝ била с пълен умствен капацитет и Вера се чувствала виновна да я остави в хосписа. Затова прибрала майка си вкъщи, като се опитала да намери подкрепа от професионални домашни помощници, но в продължение на месеци не успявала да намери подходящия човек.

Сега Вера е намерила доверен помощник, който се грижи за майка ѝ. Въпреки това ѝ се налага да премине на непълно работно време, за да се справя с домашните си задължения и сметките.

Предизвикателствата, с които се сблъсква при съчетаването на работата и грижите, са свързани по-специално с придружаването на майка ѝ в здравни заведения, тъй като тя няма никаква самостоятелност. Тъй като не шофира, често ѝ се налага да ползва таксита, което е допълнителен разход. Вера посочва, че все по-популярна става услугата за безплатен социален транспорт, но е трудно да се установи контакт с лицата, които я предоставят.

Вера отбелязва още, че след COVID пандемията е станало много трудно да получиш подкрепа от семейния лекар.

За да се справи с баланса между работа и грижи и нарасналите разходи, тя кандидатства и получава статут на личен асистент. Освен това се ангажира с повишаване на осведомеността по темата за семейните грижи в компанията, където работи и спомага за създаването на "банка за време" за лицата, полагащи грижи: всички служители над 50-годишна възраст да могат да използват един работен ден годишно (8 часа) за това.

Чрез неформалния си опит в грижите Вера усвоява няколко ценни умения, като например как да управлява придвижването на пациента. Развила е и добри умения за емпатия, които сега използва като фасилитатор на групи за подкрепа на болногледачи.

Подчертава необходимостта да се научи да отделя време за себе си, да работи върху собствените си проблеми и ограничения и да се освободи от чувството, че е длъжна да бъде винаги на разположение и да отговаря за всичко.

6. КОИ СА КАРИЕРНИТЕ КОНСУЛТАНТИ?

Кариерното консултиране най-общо се определя като услуга за подкрепа на клиента при изграждане и развитие на собствения му професионален проект, като се изхожда от наличните на местно ниво мерки и активни политики, съчетавайки ги с услугите, които трябва да бъдат активирани, и целите на индивидуалната консултантска намеса.



Подпомагането в разработването на професионален проект със системен конструктивен подход означава да се изгради заедно с клиента ориентировъчна пътека, съставена както от съпътстващи дейности, така и от ангажирането му в заемане на активна роля в процеса. Подкрепата в разработването на професионален проект означава не само предаване на ноу-хау, но и стимулиране на процесите на обсъждане и размисъл за дейност, ориентирана към ресурсите и решенията, като по този начин клиентите са стимулирани да разпознаят силните си страни във всички сфери на живота, да определят личните си решения и цели и да изградят собствения си професионален път.

Тази обща дефиниция, с известни корекции, е приложима и за специфичната целева група на семейните болногледачи.

Професионалният модел на консултиране включва следните общи цели:

- идентифициране, дефиниране и оценка на лични умения
- професионално проучване и избор на професионална сфера
- професионално обучение, намиране на работа и мониторинг.

Разбира се, от гледна точка на целите, стандартните програми за кариерно консултиране могат да бъдат полезни за лицата, полагащи грижи за семейството. Въпреки това някои стъпки често трябва да бъдат променени, за да отговарят на характеристиките и конкретните искания на тази група.

Общата цел на консултанта, който се занимава с лица, полагащи грижи в семейството, е да им помогне най-напред да приемат себе си и настоящата ситуация такава, каквата е, а след това да подготви пространството за по-

нататъшен образователен и професионален избор. Това е дългосрочен процес, който поради специфичните характеристики на тези лица (намалена пригодност за заетост, психологически и емоционални проблеми, трудности при вземането на решения, ниско самочувствие, социално изключване и т.н.) е добре да започне веднага щом лицето е в състояние да поеме по този път.

Важно е да се осъзнае, че съществува голямо разнообразие от ситуации, свързани с времеви изисквания и физическо/ емоционално/ когнитивно натоварване, които оказват различно влияние върху нагласите на семейните болногледачи по отношение на пазара на труда. Светът на лицата, полагащи грижи, е много разнороден и **всяка ситуация е много специфична, затова е трудно да се разработи универсална стратегия**, която да е подходяща за всички, тъй като трябва да се вземат предвид всички други области от живота на лицето, полагащо грижи.

Ето защо кариерният консултант, който работи с тази конкретна група клиенти, трябва да възприеме **индивидуален подход** и да притежава някои важни меки умения, компетенции и знания, като например:

- толерантност
- непредубеденост
- осъзнатост за собственото поведение и саморефлексия върху него
- емпатия
- гъвкаво отношение (ефективно управление на промените)
- самомотивираност и способност да мотивирате другите
- проактивност – фокус върху проблемите, които могат да бъдат решени (кръг на влияние)
- самодисциплина по отношение на разграничаването на професионалните от личните отношения
- желание за постоянно учене и развитие
- способност за справяне с културни различия (ако е необходимо)
- знания за пазара на труда, динамиката му, неговите възможности и изисквания
- комуникационни умения - способност за разбиране на сложни понятия и обобщаването им в прости и разбираеми послания
- цифрови компетенции - възможност за съчетаване на срещи лице в лице с онлайн обучение/консултиране

6.1 ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ПРЕД КАРИЕРНИТЕ КОНСУЛТАНТИ

Всяка професия се сблъсква с трудности, така че и кариерните консултанти на лица, полагащи грижи за семейството, от време на време трябва да преодоляват препятствия.

Лично срещу професионално поведение

Консултантите са първо хора и след това професионалисти. Всеки човек има базовата необходимост да формира и развива свои убеждения и ценностна система, докато израства през годините. Като консултант обаче е важно да не забравяте да оставите личните си възгледи и пристрастия настрана преди да решите да помогнете на някого. Поддържането на неутрална гледна точка винаги е по-лесно на думи, отколкото на действия, и колкото и да твърдят, че са отворени да приемат всякакви видове различия, може да се окаже доста трудно за консултантите да се държат по този начин.

Поставяне на граници

Има вероятност консултантът да се сблъска със ситуации, в които може да изпита желание да излезе извън рамките на своите правомощия и да предостави на клиентите си конкретни решения на техните проблеми от съпричастност или състрадание. Като професионалист обаче Кодексът за поведение на консултанта не би му позволил да направи това. Работата на консултанта е да упътва в процеса на мислене и да помогне клиента да вземе решение и да стигне до собствени идеи, а не да му дава готови решения, тъй като те могат да бъдат много субективни: т.е. докато едно решение може да върши чудеса за един, то може да не е от полза за друг.

Съпричастност и обективност въпреки малкия или никакъв подобен опит

Консултантът е човек, който умее да съпреживява, да влиза в обувките на другия, за да разбере проблемите му по най-добрия начин. Понякога, в зависимост от естеството на проблема, може да се окаже трудно да бъде едновременно съпричастен и обективен: важно е да се постигне съзнателен баланс между двете.

Друго подобно предизвикателство се появява, когато клиентът се съмнява в способността на консултанта да разбере през какво преминава той, въпреки че не са преживели същото. За това няма конкретни доказателства и го превръща в пречка, която може да възпрепятства процеса на консултиране.

Приема се, че консултантите умеят да преодоляват собствените си стресови фактори

Консултантите са явяват и професионалисти в областта на емоционалното здраве и психологическото благополучие. Това може да се окаже предизвикателство за професионалистите, когато се предполага, че те умеят да решават собствените си проблеми. Докато самите те са подложени на стрес, консултантите гледат на проблемите си като обикновени хора, а не като професионалисти, поради което, въпреки че може да се справят чудесно на работния си фронт, справянето с личните им проблеми може да се окаже предизвикателство за някои от тях, а преодоляването на притесненията може да бъде изключително натоварващо и дори непосилно на моменти.

7. ПРОЦЕСЪТ НА КОНСУЛТИРАНЕ

Продължителността на процеса по консултиране варира спрямо времевия ресурс, който всеки семеен болногледач има. В този ред на мисли методологията трябва да е много гъвкава и да предлага насоки на базата на по-кратък или по-дълъг период на консултиране.

Консултантът трябва да обмисли възможността за прилагане на смесен подход: в зависимост от ситуацията различните етапи на процеса могат да бъдат управлявани **лично или онлайн**, като се прилагат една или няколко различни **индивидуални или групови методики**.

Възприемането на системно-конструктивистки техники за коучинг може да затрудни очертаването на стандартизиран подход. Вместо това се препоръчва гъвкаво прилагане на инструментите и техниките в съответствие с нуждите на лицата, полагащи грижи за семейството, и целта на консултантската практика: целта е да се помогне на лицата, полагащи грижи за семейството, да постигнат положителна и трайна промяна.

Целта е да се изгради двустранен контрол върху целия процес, така че използваните техники да предоставят на клиента възможност и стимул за размисъл, за да му помогнат да обмисли алтернативи и да установи еманципираща практика.

7.1 ПРИМЕРНИ МЕТОДИ И ИНСТРУМЕНТИ

Въпреки че някои от техниките, предложени по-долу, включват писане или рисуване, голяма част от споделените рефлексии ще бъдат устни по своя характер, така че консултантът е изправен пред предизвикателството както да насърчава този рефлексивен процес, така и да използва същността му за по-нататъшно обсъждане.

НАЙ-ПОДХОДЯЩАТА ТЕХНИКА: ПОВЕСТВОВАТЕЛНИЯТ ПОДХОД

Разказът, и по-конкретно "кратката история" се занимава не просто с изолирани факти, идеи или теории - или дори с мечти, страхове и надежди - а с такива от гледната точка на нечий живот и в контекста на нечий емоции. Важно е да се отбележи, че цялото знание, което хората имат, е придобито в контекста на нечий живот, като продукт на нечий надежди, страхове и мечти.

Стремелът към добро формулиране на мисълта, съчетан с необходимостта от запаметяване на крайния резултат, се постига най-добре чрез аудио запис на разговора. Така консултантът и клиентът имат възможност да проверят какво и как е било казано като начин за припомняне в текущите дискусии. Разбира се, в повечето ситуации на консултиране записването е невъзможно или неприемливо, така че е най-добре консултантът да си води бележки по време на коучинг разговора, които да отразяват думите, знаците на дискурса и невербалните изрази, използвани от клиента. Редно е консултантът да обясни на клиента необходимостта от водене на записки или аудио запис на сесията, да получи неговото разрешение за това, както и да го увери, че тази информация няма да бъде разпространявана и споделяна с никого.

По-долу ще намерите неизчерпателен списък с примери за някои от основните инструменти, които могат да се използват по време на процеса по консултиране:

Дневници и журнали

Дневникът може да бъде полезен инструмент за разкриване на онези моменти, които благоприятстват или възпрепятстват напредъка на лицето в дадена област от живота му. Той може да се използва преди първата консултативна сесия като средство за информиране на първоначалния разговор, между сесиите като средство за изследване на конкретни събития или по време на целия процес като средство за проследяване на прогреса. Изборът на тази техника ще бъде

подпомогнат от съчетаването на възприетите умения и интерес, демонстрирани от клиента, както и степента на вече установеното доверие и избор на степента на саморазкриване, която се изисква от клиента.

Методът "дневник в група", разработен от скандинавския учител Jitka Linden (1990 г.), съчетава индивидуално водене на дневник и групови дискусии. Методът улеснява възможността за отбелязване на сходствата и различията в професионалния опит и дава възможност за споделяне, противопоставяне, оспорване и развиване на конструктивни идеи в подкрепяща атмосфера. Изграждането на подобна атмосфера се подпомага от споразумения за конфиденциалност, както и от разбирането, че много фактори, някои от които не много неочевидни, влияят на професионалните решения, взети спонтанно на момента.

Лични предмети или артефакти

Консултантът моли клиента да донесе със себе си по време на първата сесия предмет, който означава нещо и казва нещо за него. Това насърчава личното разкриване, което е необичайно в професионална среда, и предоставя на двете страни необичайни ситуации за по-нататъшно проучване.

Метафори

Lakoff и Johnson (1980, р. 156) твърдят, че "метафорите носят значение, чрез което подчертават и подсилват определени аспекти на нашия живот".

Дадена метафора може да е единственият начин да се подчертаят и подредят точно тези аспекти на житейския опит. Метафорите помагат за създаването на реалности, особено на социални такива. По този начин една метафора може да бъде полезен ориентир за бъдещи действия.

Това има голямо значение в процеса на консултиране, което прави важно консултантът да улавя широката употреба на метафори в устното и писмено изразяване на клиента.

Лего

Интересът към използването на LEGO е насочен към това, което клиентите избират да построят, как обясняват това, което строят, и причините да го построят по начина, по който го правят. Идеята за игра ще резонира с някои хора, а с други – не. Поради тази причина се препоръчва да проверите тяхната готовност и податливост преди да започнете играта. LEGO е наистина гъвкав инструмент, който може да се използва както в индивидуален, така и в групов контекст.

Ролеви рисунки

Друг метод за разкриване на модели е да помолите клиента да нарисова себе си в някои от ролите, които заема, като към всяка от тях напише какво очаква от себе си в тази роля. Дискусията, която следва след рисуването може да прерасне например в това какво очакват другите от него, дали успява да отговори на всички очаквания, доколко тази роля му позволява да изрази себе си така, както се вижда самият той.

Използване на снимки или предварително подготвени фотографии

Конструктивните разговори могат да бъдат улеснени чрез използване на изображения като картички или снимки, които по някакъв начин са свързани с фокуса на дискусията. Те могат да бъдат предварително подготвени от консултанта, като си подготви голям набор от картинки или снимки, които да използва в случай на необходимост.

ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ ПРИ ИЗПОЛЗВАНЕТО НА ВСИЧКИ МЕТОДИ И ИНСТРУМЕНТИ

- Сътрудничество между консултанта и клиента
- Разговорите като основа за разбиране на житейските истории и преживявания
- Клиентът решава каква информация да сподели
- Поверителност и конфиденциалност
- Всички бележки на консултанта трябва да бъдат достъпни за клиента

В допълнение, проектът Care4Carers разработи **Онлайн платформа за неформални гледачи** в подкрепа на целия процес на консултиране: свободно достъпно онлайн пространство, в което семейните болногледачи могат да получат достъп до учебни материали и ресурси за по-нататъшно обучение, обща информация за семейните грижи, правни аспекти, интеграция на пазара на труда, финансиране и подкрепа, както и място за споделяне на опит с други лица в подобна житейска ситуация.

ОБУЧИТЕЛНИ МОДУЛИ CARE4CARERS

Въз основа на конкретната ситуация, възникналите нужди и поставените цели клиентът разполага с поредица от безплатни курсове за обучение от смесен тип (blended learning).

Обучителните модули имат за цел да насърчат сред обучаемите (семейните болногледачи) следните умения и компетенции:

- укрепване способностите за развитие на перспективи и самооценка
- личностно развитие, както и социални и дигитални компетенции
- знания за пазара на труда и познаване на техники за кандидатстване за работа

Петте обучителни модула покриват следните теми:

1. ЛИЧНИ И СОЦИАЛНИ КОМПЕТЕНЦИИ/ УСТОЙЧИВОСТ
2. АНАЛИЗ НА КОМПЕТЕНЦИИТЕ
3. ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ
4. ПРОФЕСИОНАЛНА ОРИЕНТАЦИЯ
5. КАНДИДАТСТВАНЕ ЗА РАБОТА

Тъй като гъвкавостта по отношение на времето (заради домашните грижи и задължения) и мобилността (за хора, живеещи в отдалечени райони) са решаващ фактор за семейните болногледачи, обхватът и степента на предложенията за обучение на живо са ориентирани към нуждите на участниците:

- гъвкави – изградени като смесено обучение
- кратки и сбити, за да се ограничи необходимият разход на време
- модулни, така че участниците да могат да избират елементите, които са от значение за тях
- мулти-сензорни – отговарящи на разнообразието на целевата група

Обучителните дейности могат да се провеждат в зала, на открито, дистанционно, при стажове или при търсене на нова работа.

7.2 ПРЕНОСИМОСТ НА ПРОЦЕСА НА КОНСУЛТИРАНЕ

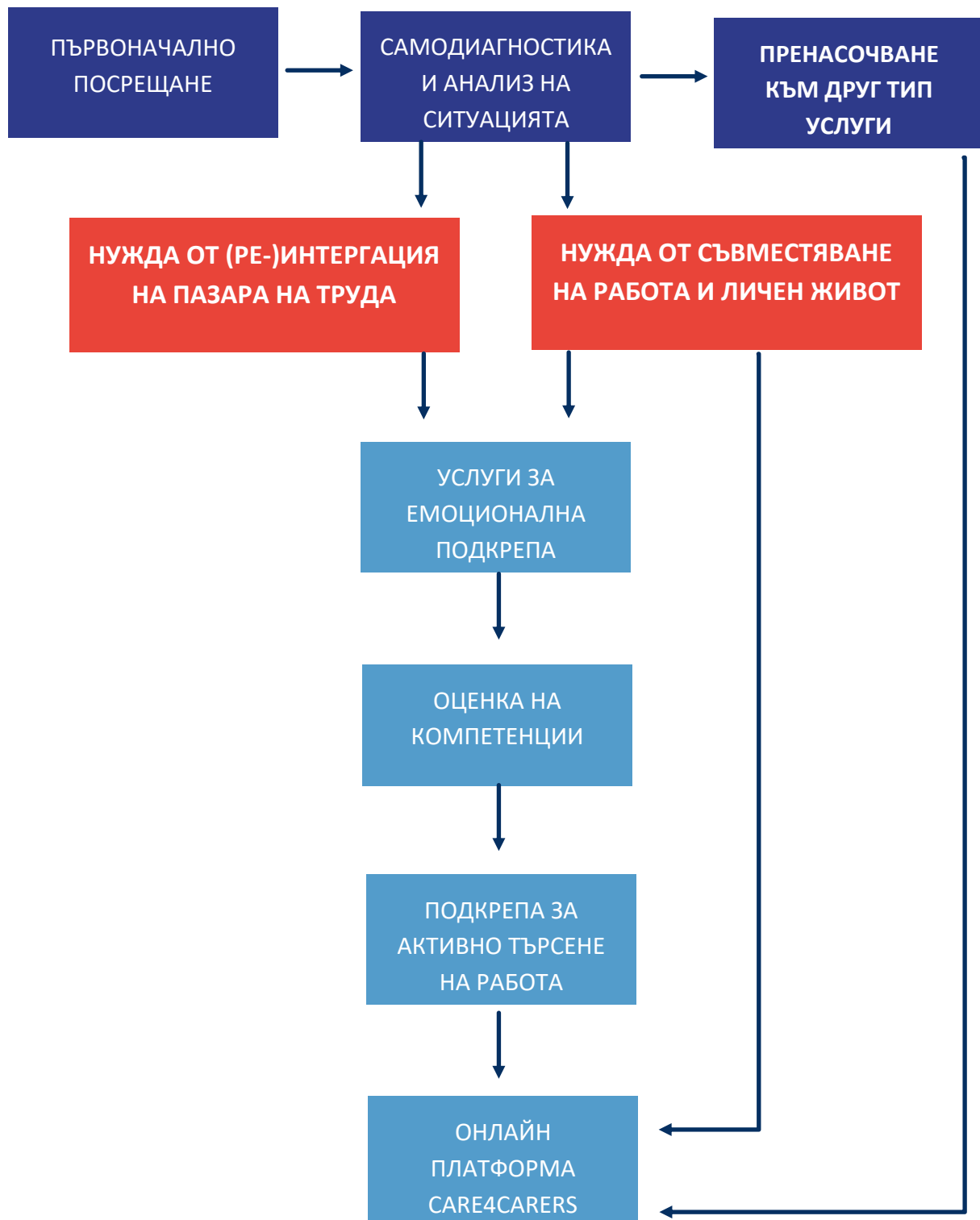
Тази стратегия за консултиране може да бъде използвана за други целеви групи, които са били принудени да напуснат пазара на труда за дълго време поради други причини (напр. грижа за малки деца, здравословно състояние).

Освен това, възприемайки систематичния подход, този наръчник може да бъде използван за консултиране в различни сфери, не само за кариерно такова:

- в личния живот (напр. „Как мога да подобря взаимоотношенията си?“)
- в организационната област (например "Коя стратегия е най-ефективна?")
- на границата между личния и професионалния живот (например "Как мога да съвместя личния си живот с професионалния?")
- на границата между професионалния живот и организационната сфера (напр. "Как мога да използвам професионалните си ресурси за организационни цели?")
- на границата между личния живот и организационната сфера (напр. „Кой вид организация ще пасне най-добре на личните ми нужди“?)
между трите различни сфери (напр. "Как най-добре мога да координирам личния си живот и кариера, следвайки нуждите на организацията?")



7.3 ОТДЕЛНИТЕ ЕТАПИ НА ПРОЦЕСА НА КОНСУЛТИРАНЕ



7.3.1 ПЪРВОНАЧАЛНО ПОСРЕЩАНЕ И ДОСТЪП СЛУЖБИТЕ ПО ЗАЕТОСТТА

На този етап консултантът предоставя на клиента релевантна и пълна информация за основните характеристики на пазара на труда и наличните услуги, които могат да ги подкрепят при влизането или реинтегрирането на него. Специалистът също така предоставя информация за допълнителни структури и/или консултативни центрове за подкрепа в района.

Консултантът може също така да представи **Онлайн платформата Care4Carers**.

По време на първия контакт с лицето, полагащо грижи, консултантът информира клиента за наличието на целенасочена и всеобхватна система за подкрепа.

7.3.2 САМОДИАГНОСТИКА И АНАЛИЗ НА СИТУАЦИЯТА

В тази фаза консултантът събира входни данни и информация за настоящата житейска ситуация и професионалната перспектива на лицето, полагащо грижи, за да започне да планира подходяща и съобразена с конкретната ситуация подкрепа.

Това е моментът да се проучат някои аспекти, като например етапа на полагане на грижи, как клиентът се справя със



ситуацията, дали задълженията за полагане на грижи могат да се съчетаят с платена работа, как са свързани кариерата и/или образованието на лицето, полагащо грижи, за да се разбере по-добре неговата ситуация.

Стремежът е да се предложи **адаптиран път** към подобряване на шансовете за интеграция и реинтеграция на пазара на труда на лицата, полагащи грижи, като се използват услуги, инструменти и икономически ресурси, подходящи за техните професионални и лични условия.

Задачата на консултанта в тази фаза е да помогне на семейния болногледач да започне да разпознава **личните си цели**.

Важно е да се инвестира време в тази въвеждаща сесия и тя да се проведе на живо, за да може консултантът да разпознае напълно невербалните, както и вербалните сигнали и реакции на клиента и да започне процеса на изграждане на равнопоставени отношения с него.

В края на тази сесия консултантът трябва да има достатъчно добро разбиране за личната ситуация, представа за общата тема/и, по която ще работи, и за това как да планира следващите няколко сесии, които могат да бъдат по-кратки и могат да се проведат виртуално, ако е необходимо.

Може да е от полза, ако разговорът започне, като се помоли клиентът да мине през отговорите си на "**Предварителния въпросник**" относно причините да потърси подкрепа и най-важните неща, които би искал да получи от процеса на консултиране (те сами по себе си служат като предварителни първоначални цели).

От съществено значение е обаче да се прояви гъвкавост към целепологането и да се остави клиентът да реши откъде да започне, тъй като това е неговият личен път, а ролята на консултанта е на придружител, а не на водач.

В края на встъпителната среща консултантът ще е договорил с клиента броя и продължителността на допълнителните сесии, които, в зависимост от темата/темите на фокус, трябва да доведат консултанта до преразглеждане на първоначалния процес или до неговия край.

Степента на сложност на проблемите, идентифицирани по време на първата среща, също така ще помогне да се определи дали физическият контакт е от решаващо значение за следващите сесии или те могат да се провеждат онлайн (напълно възможно е следващите сесии да се провеждат чрез Skype, Zoom или чрез други виртуални инструменти, тъй като всичко, от което се нуждае

консултантът, е начин да сподели с клиента последващите инструменти преди и по време на всяка сесия).

Възможно е в края на тази фаза консултантът да установи, че лицето, полагащо грижи, не се нуждае от започване на курс за интегриране/реинтегриране в работата или че не се нуждае от подкрепа за съвместяване на личния и професионалния живот. В този случай консултантът ще **насочи потребителя директно към Онлайн платформата Care4Carers**, където има специално обособена зона с конкретна информация относно други услуги за подкрепа според страната на пребиваване.

АНЕКСИ

ПРЕДВАРИТЕЛЕН ВЪПРОСНИК (анекс 1)

Предназначен за: консултанти

Къде се намира: на уебсайта и в онлайн платформата

Кога се ползва: по време на първото интервю с клиента

Цел: опознаване на клиента и събиране на информация (лични данни, продължителност на грижите, работен статус, възможност за съвместяване на грижи с работа, обучение и професионален път, време извън пазара на труда, първоначални цели...)

7.3.3 ЕМОЦИОНАЛНА ПОДКРЕПА

Тази стъпка е полезна, за да помогне на полагащите грижи да отговорят на очакванията си, да потърсят помощ, да развият техники за устойчивост, да изградят увереност и да повишат мотивацията си.



Услугите за емоционална подкрепа могат да бъдат използвани във всички случаи, когато на различни нива се откриват ситуации на стрес, блокиране на решенията, тревожност, тъга, дискомфорт, страдание, отчаяние, траур, депресия, ниска самооценка.

За да успее да се справи с тази фаза, консултантът трябва да е наясно, че повечето семейни болногледачи виждат **значителни пречки** пред това да се върнат на работа или да съчетаят дейностите по полагане на грижи с работата си.

За някои дори самото обмисляне на контакт с потенциален работодател предизвиква силно безпокойство поради натиска, който изпитват, да обясняват домашните си задължения и продължителното/честото отсъствие от работното място. Всъщност съществува силна съпротива дори да съобщят на работодателя, че са или са били ангажирани с подобна дейност у дома.

Пречките пред заетостта могат да се категоризират например по следния начин:

Въпроси, свързани със самооценката

- празни места/дупки в автобиографията
- липса на релевантна квалификация/ нужда от повишаване на уменията
- недостатъчни технически умения
- невписване в съвременната култура на работното място

Практически или логистични проблеми

- липса на опит за търсене на работа
- липса на достъп до подкрепа

- липса на достъп до актуални инструменти и оборудване за търсене на работа
- справяне с практическите и финансовите изисквания, свързани с ролята на грижещ се, който работи
- съществуващите предложения за подкрепа не са съобразени с нуждите на лицата, полагащи грижи, и/или не са достатъчно гъвкави

Проблеми, свързани с това, което лицата, полагащи грижи, си представят за работодателите

- възприемат, че работодателите непременно искат гъвкавост
- тревога, че в качеството си на лица, полагащи грижи, могат да поставят неоправдани изисквания към работодателя
- смятат, че работодателите биха предпочели по-млад служител, който би „коствал“ на работодателя по-малко, нямайки същите задължения за полагане на грижи у дома
- нежелание да предадат работодателя
- страх да не разочароват колегите си
- нежелание да помолят за помощ
- нежелание да разкрият отговорностите си въкъщи, за да не се проявят като зависими или нуждаещи се от помощ; страх да не ги помислят за мързеливи или без желание за работа; страх от стигматизация

Имайки това предвид, подкрепата за лицата, полагащи грижи, като цяло и подкрепата за трудовата заетост в частност изискват консултант, който е подготвен да работи извън традиционната парадигма на работоспособността.

На преден план излизат специфични умения и поведения, които се очакват от консултанта, за да се справи с управлението на тази фаза:

- неформалност (за някои болногледачи това е основният им социален контакт извън дома)
- управление на ангажирането и прекратяването на взаимоотношенията
- топлина, почтеност и автентичност

- добри комуникационни умения, които не са свързани с отношения тип „транзакция“
- създаване на приятелство, общи връзки

Важно е да се има предвид, че консултантът действа най-вече в период, когато **физическата и емоционалната тежест в следствие на неплатените грижи е голяма**, когато професионалните стремежи на лицата, полагащи грижи, не са добре изразени, а очакванията им относно техния потенциал за заетост са ниски. Следователно качествата и уменията, които консултантът влага в процеса, са от решаващо значение за неговия успех.

За да се справи с тази фаза, консултантът трябва да е наясно с ограниченията си в подкрепата на клиентите от психологическа гледна точка. Важно е например да може да разпознае кога е необходимо да привлече или пренасочи клиента към експерти като клинични психолози и психотерапевти.

Това, което консултантът определено може да направи, за да успокои клиента и да намали тревожността му, е да използва по-малко формални или строго структурирани техники на консултиране, като например сесия тип **“Walk & Talk”**.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА КОНСУЛТАНТСКА ТЕХНИКА ЗА РАЗЧУПВАНЕ НА ЛЕДОВЕТЕ И НАМАЛЯВАНЕ НА ТРЕВОЖНОСТТА

Walk & Talk е терапия, основана на осъзнатост, ориентирана към тялото, която може да помогне на клиентите да се отпуснат, да спрат да размишляват, да освободят физическото напрежение, да дишат дълбоко и да разбират ума и тялото си по-добре, докато разглеждат преживяванията си по различен начин. Както подсказва името, клиентът разговаря с консултанта, докато се разхожда на открито, а не седейки или лежейки в терапевтичния кабинет. Разхождането, а не седенето лице в лице, позволява на някои клиенти да се чувстват по-комфортно, когато споделят по време на терапевтичния процес.

Walk & talk терапията предлага възможност за намаляване на стреса, облекчаване на напрежението в тялото, подобряване на кръвообращението, дълбоко дишане и изчистване на съзнанието от натрапчиви, негативни и мъчителни мисли и усещания.

АНЕКСИ

СПИСЪК С УСЛУГИ ЗА ПСИХОЛОГИЧЕСКА ПОДКРЕПА (анекс 2)

Къде се намира: [на уебсайта](#) и в [онлайн платформата](#)

Предназначен за: консултанта и клиента

Кога се ползва: при нужда от специализирана психологическа помощ

Цел: актуален списък на конкретни безплатни услуги, които клиентът може да ползва за емоционална/психологическа подкрепа.

ОБУЧЕНИТЕЛНИ МОДУЛИ CARE4CARERS – Модул 1. ЛИЧНИ И СОЦИАЛНИ КОМПЕТЕНЦИИ/ УСТОЙЧИВОСТ

Предназначен за: клиента

Къде се намира: в [онлайн платформата Care4Carers](#)

Кога се ползва: при нужда от обучение в сферата на мотивацията /емоциите

Цел: развиване на знания и умения за подобряване на самопознанието, изграждане на устойчивост, създаване на връзки и намиране на мотивация.

7.3.4 ИЗГОТВЯНЕ НА ЛИЧЕН ПЛАН И ОЦЕНКА НА КОМПЕТЕНЦИИТЕ

Компетентност е способността да се прави нещо успешно или ефективно. Следователно определянето на компетенциите е процес на съотнасяне на компетенциите с работната роля и/или организацията. Освен това става дума и за съотнасяне на хората с ролята в работата и следователно се използва още при подбора, обучението и оценката на вече наети служители.

Целта на този етап е да се анализират личните и професионалните умения, придобити от кандидата по време на предишно обучение и професионален опит, както и неформално усвоените такива по време на грижите, като се определят силните и слабите страни от гледна точка на назначаване на работа.

Въз основа на събраната информация **се разработва индивидуален професионален проект.**

По време на тази фаза:

- лицето, полагащо грижи, придобива по-добра представа за себе си, за придобитите умения, за притежаваните силни и слаби страни, за налични услуги и ресурси и определя по-ясно професионалните си цели и дейностите, които трябва да извърши, за да ги постигне;
- чрез прилагане на стратегии за анализ на ситуацията и взимайки предвид уменията на лицето, полагащо грижи, консултантът определя най-подходящия път за улесняване на интеграцията/ реинтеграцията на пазара на труда.

Анализът на компетенциите е необходим, за да се получи пълна представа за знанията и уменията на лицата, полагащи грижи, и да им се окаже подкрепа при създаването на професионален проект, в който се вземат предвид:

- уменията, придобити във формална и неформална среда
- преминалите обучения
- предишен работен опит
- стремежите на кандидата

Методологията включва възлагане на лична отговорност за управлението на процеса на своето израстване и/или включване/реинтеграция на пазара на труда, като клиентът задължително играе активна роля в процеса на изграждане и развитие на своите умения.

Процесът на анализ на компетенциите включва следните стъпки:

- идентифициране, дефиниране и самооценка на личните умения
- разработване на "реалистичен" проект за професионално развитие
- определяне на план за действие за изпълнението на проекта
- индивидуално включване и поемане на отговорност за "задачата".

Важно е да се отбележи, че анализът на уменията е необходим, не само за да се разбере какво може да прави човекът, но и за да се разбере кой е той.

Ето защо, когато оценява тази целева група, консултантът трябва да вземе предвид и редица аспекти, които по принцип се разглеждат в по-малка степен: поведение, комуникативни умения, адаптивност, управление на времето и енергията, работна етика, решаване на проблеми и аналитично мислене, лидерство, развити също в резултат на опита в полагането на неформални грижи. Трябва да се оценят също така чувствителността и ценностите, които са били изградени с течение на времето.

Анализът на уменията се прави с помощта на **набор от инструменти, тестове за оценка и интервюта**, които помагат на консултанта да извади на показ:

- знанията и уменията на клиента
- силни и слаби страни, върху които да работи за постигане на подобрене
- нагласи
- интереси
- степен на мотивация за действие или вземане на определени решения в областта на обучение, за преодоляване на липсите

Полезни инструменти и предложения за тестове могат да бъдат намерени в анексите за оценка на компетенциите по-долу.



ВАЖНОСТТА НА ПРИДОБИТИТЕ УМЕНИЯ В НЕФОРМАЛНА СРЕДА

Неформалното учене е учене в резултат на ежедневни дейности, свързани с различни сфери на живота, като работа, семейство или свободно време. То не е организирано или структурирано (по отношение на цели, време или помощ от учител) и се провежда извън традиционните условия на формалното обучение. В повечето случаи неформалното учене е несъзнавано от гледна точка на учащия. Обикновено то не води до сертифициране. (Източник: Терминология на европейската политика в областта на образованието и обучението - CEDEFOP 2008 г.)

Уменията, придобити в неформален контекст, се ценят все повече. Неформалното учене играе все по-важна роля за развиване на компетенции (например чрез придобиване на опит, задълбочаващ и разширяващ уменията). Компетенциите, придобити по този начин, се ценят, защото допринасят за способността да се реагира на промените (новите социални потребности) и следователно играят важна роля в ученето през целия живот. В същото време те участват в решаването на проблеми, разработването на иновативни стратегии и промени. Знанията, придобити в неформален или неофициален контекст, са по-важни за начинаещите и новопостъпилите, докато тези, които вече имат опит, се връщат към опита, придобит на работното място (повече: *Blings, Spöttl 2011*). Това ни води до един важен въпрос и добра възможност за действие, а именно **да придвижим процесите на неформално учене от несъзнателно към съзнателно ниво.**

Въз основа на тази оценка се установява възможна разлика между уменията, изисквани от пазара на труда, и уменията, които човек действително притежава. Изхождайки от осъзнаването на потенциалния дефицит на умения, човек може да започне да се обучава, за да го преодолее. В този смисъл балансът на уменията служи за улесняване на търсенето на работа и за планиране на необходимите стъпки за индивидуалния професионален проект.

В края на процеса на оценка на компетентностите могат да се получат следните резултати:

- ДОКУМЕНТ С КОМПЕТЕНЦИИ – обобщение и официализиране на уменията, които са били развити с помощта на консултанта
- ПРОФЕСИОНАЛЕН ПРОЕКТ – предложения и цели за професионално развитие и план за действие.

В заключение може да се каже, че процесът на оценка на компетентностите включва следните три аспекта:

- **Ориентиране**, тъй като е насочен към дефинирането на професионален проект
- **Формализиране** като действие за промяна и развитие на индивида (от "неявна" компетентност към призната, използвана и преносима компетентност)
- **Лично и социално признание** с последващо укрепване на личната и професионалната идентичност на лицето.

Това е процес на гъвкаво и процедурно консултиране (съвпадение между възприетите нужди и начините за рефлексия върху тях, които съответстват на представата за самите тях и тяхната ситуация), който включва още:

- от страна на клиента - самооценка или определяне на ситуации, които се възприемат като критични, трудни за разрешаване, изискващи подкрепа
- от страна на консултанта - оказване на подкрепа за решаване на конкретни проблеми и/или стимулиране развитието на "човешкия ресурс", изпълнявайки методическа роля и оказвайки подкрепа без осъждане.

За тази цел консултирането не трябва да се разбира като стриктна последователност от фази на работа, а като **динамични и творчески взаимоотношения** с цел да се обърне внимание на съдържанието, което се появява като "фокус на анализа" на преживяванията/опита.

АНЕКСИ

ИНСТРУМЕНТ ЗА ОЦЕНКА НА КОМПЕТЕНЦИИТЕ (анекс 3)

Къде се намира: [на уебсайта](#) и в [онлайн платформата](#)

Предназначен за: консултанта

Кога се ползва: по време на фазата за оценка на знания и умения

Цел: определяне и анализ на знанията и уменията, придобити във формална, неформална и неофициална среда

ОБУЧЕНИТЕЛНИ МОДУЛИ CARE4CARERS – Модул 2. Анализ на компетенциите

Предназначен за: клиента

Къде се намира: в [онлайн платформата Care4Carers](#)

Кога се ползва: при нужда от обучение за анализ на умения и знания

Цел: развиване на знания и умения за това какво е компетенция, компетенциите на лицата, полагащи грижи, валидиране на умения и анализ на компетенции.

7.3.5 ПОДКРЕПА ПРИ АКТИВНО ТЪРСЕНЕ НА РАБОТА

Тази намеса има за цел да определи план за активно търсене на работа и да направи лицето, полагащо грижи, подготвено и самостоятелно в търсенето на възможности за работа, в управлението на комуникацията си с фирми, в подготовката и разпращането на автобиографията си, в управлението на интервютата за подбор. Индивидуалните интервюта ще бъдат планирани, за да се определи персонализиран придружаващ план за професионална интеграция.



На този етап:

- Лицето, полагащо грижи, получава подкрепа при изготвянето и разпращането на автобиографията си и при търсенето на свободни работни места, съответстващи на неговия професионален профил и стремежи.

Това е възможност клиентът да се научи как да разработва кариерен план, да определя нуждите си от обучение/ допълнителна квалификация и да управлява процеса на кандидатстване за работа.

- Консултантът подкрепя лицето, полагащо грижи, в търсенето на работа чрез инструменти, които подобряват възможностите за самоизтъкване и повишават ефективността на кандидатурата.

Целта е лицето, полагащо грижи, да стане самостоятелно в управлението на целия процес на търсене на работа.

АНЕКСИ

СПИСЪК НА ОСНОВНИТЕ КАНАЛИ ЗА ТЪРСЕНЕ И КАНДИДАТСТВАНЕ ЗА РАБОТА (анекс 4)

Къде се намира: на [уебсайта](#) и в [онлайн платформата](#)

Предназначен за: консултанта и клиента

Кога се ползва: при необходимост от проучване и кандидиране на пазара на труда

Цел: актуален списък на местни услуги, към които клиентът може да се обърне, за да търси възможности за работа и да получи подкрепа в процеса на кандидиране.

СПИСЪК С ДОПЪЛНИТЕЛНИ ДЕЙНОСТИ ЗА МЕНТАЛНА ПОДГОТОВКА (анекс 5)

Къде се намира: на [уебсайта](#) и в [онлайн платформата](#)

Предназначен за: консултанта и клиента

Кога се ползва: при необходимост да се работи върху физическото и психическото благополучие на клиента, за да се справи с процеса на връщане на работа.

Цел: актуален списък със специфични практики, които клиентът може да използва, за да се усъвършенства с оглед връщане на работа (напр. за подобряване на физическата форма, начина на представяне, самоконтрола и управлението на емоциите)

ОБУЧИТЕЛНИ МОДУЛИ CARE4CARERS

Модул 3. ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ

Предназначен за: клиента

Къде се намира: в [онлайн платформата Care4Carers](#)

Кога се ползва: при нужда от обучение в дигиталната сфера

Цел: развиване на знания и умения за боравене с информация и данни, процес на кандидиране за работа онлайн, цифрова комуникация и цифрово съдържание, сигурност на данните, решаване на проблеми и определяне на нуждите от допълнително обучение

Модул 4. ПРОФЕСИОНАЛНА ОРИЕНТАЦИЯ

Предназначен за: клиента

Къде се намира: в [онлайн платформата Care4Carers](#)

Кога се ползва: при нужда от обучение за ориентиране на пазара на труда

Цел: развиване на знания и умения за самоприемане и саморефлексия, поставяне на цели, познаване на пазара на труда, търсене на работа

Модул 5. КАНДИДАТСТВАНЕ ЗА РАБОТА

Предназначен за: клиента

Къде се намира: в [онлайн платформата Care4Carers](#)

Кога се ползва: при нужда от обучение за управление на процеса по кандидиране за работа

Цел: развиване на знания и умения за създаване на автобиография и мотивационно писмо, управление на кандидатурата, управление на социалните профили и интернет репутацията, управление на процеса по интервюване

7.3.6 МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НА УСЛУГИТЕ

Системата за мониторинг използва количествени и качествени показатели, като събира данни и информация както за качеството на услугите, така и за постигнатите резултати.

Планира се събиране на доклади, акценти и оплаквания, за да се направи сравнителен анализ на оценките.

Консултантът периодично изготвя доклад, в който документира извършените дейности, постигнатите резултати, всички критични констатации и предложения, с цел подобряване на услугите за подкрепа, използвани за постигане на конкретната цел на семейните болногледачи.

АНЕКСИ

ВЪПРОСНИК ЗА ПРОСЛЕДЯВАНЕ, КОЙТО СЕ ПОПЪЛВА ДВА ПЪТИ СЛЕД КРАЯ НА КОНСУЛТАТИВНИЯ КУРС (анекс 6)

Предназначен за: клиента

Къде се намира: на [уебсайта](#) и в [онлайн платформата](#)

Кога се ползва: веднъж след 3 месеца, втори път след 6 месеца

Цел: подчертаване на релевантните резултати от курса от лична и професионална гледна точка

ВЪПРОСНИК ЗА КАЧЕСТВОТО НА УСЛУГАТА, КОЙТО СЕ ПОПЪЛВА ДВА ПЪТИ СЛЕД КРАЯ НА КОНСУЛТАТИВНИЯ КУРС (анекс 7)

Предназначен за: клиента

Къде се намира: на [уебсайта](#) и в [онлайн платформата](#)

Кога се ползва: веднъж след 3 месеца, втори път след 6 месеца

Цел: измерване качеството на предлаганата услуга

8. РЕФЕРЕНЦИИ

Bateson G., Una sacra unità. Altri passi verso un'ecologia della mente, Milano, Adelphi, 1997.

Boos F., Heitger B., Hummer C., Systemische Beratung in Vergleich, in OrganisationsEntwicklung, 1/2005

Boscolo L., Selvini Palazzoli M., Cecchin L.G., Prata G., Paradosso e Controparadosso. Un nuovo modello nella terapia della famiglia a transazione schizofrenica, Feltrinelli, Milano, 1975

Hoffman & Rodrigues, Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (BMASGK) (2018b): Studie zur Vereinbarkeit von Beruf und Pflege bei NutzerInnen von Pflegekarenz/-teilzeit Integrierte Evaluierung durch Registerforschung und Befragung von NutzerInnen, 2010

Lakoff G. & Johnson M., Metaphors We Live, University of Chicago Press, 1980

Lindén J., The »Diary-in-group« method in the psychology of working life. Nordisk Psykologi, 42, 348–357, 1990

Luhmann N., Sistemi sociali. Fondamenti di una teoria generale, Bologna, Il Mulino, 1990

Maturana H., The origin of the theory of autopoietic systems, in Fischer, H. R. (ed.), Autopoiesis. Eine Theorie im Brennpunkt der Kritik, Suhrkamp Verlag, Frankfurt 1991

Selvini Palazzoli M., Sul fronte dell'organizzazione. Strategie e tattiche. Feltrinelli, Milano 1989

Spöttl G., Blings J., KERNBERUFE - Ein Baustein für ein transnationales Berufsbildungskonzept, Kartoniert, Peter Lang Ltd. International Academic Publishers, 2011

Terminology of European education and training policy, CEDEFOP 2008

Tomaschek N., Systemische Organisationsentwicklung und Beratung bei Veränderungsprozessen. Ein Handbuch, Carl-Auer Verlag Heidelberg 2006

Varela F., Maturana H., L'albero della conoscenza, Garzanti, Milano, 1987

von Glasersfeld E., Radical Constructivism: A Way of Knowing and Learning. The Falmer Press: London & Washington 1995



www.care4carers.eu

BUPNET CATRO



Center for Social Innovation



die Berater
BEREITUNG LEHRE



ENAIP
EUROPEAN NETWORK
FOR INNOVATION AND
POLICY



km



SOSU
@sojyland

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA.



Съфинансирано от
Европейския съюз