



Обучение за ментори на връстници

Връстници-наставници от 21-ви век за хора над 50 години

ТЕОРЕТИЧНА ЧАСТ

Укрепване на капацитета за подпомагане на активния живот на
възрастните хора в условията на 21 век - Програма за партньорско
наставничество за хора над 50 години

PEER-TRAIN

KA2 KA220-ADU - Cooperation partnerships in adult education

Form ID: Form ID KA220-ADU-0F1F5E31

Project Number: 2021-1-DE02-KA220-ADU-000028253

Strengthening Capacities to Support Active Ageing in the Conditions of the 21st Century - Peer mentoring

Programme for People 50+

PEER-TRAIN



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

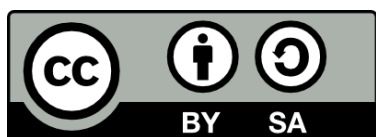


Обучение за ментори на връстници "Ментори на връстници през 21 век за хора над 50 години"

Тази публикация е одобрена от консорциум от партньори в рамките на проект 2021-1-DE02-KA220-ADU-000028253 "Укрепване на капацитета за подпомагане на активния живот на възрастните хора в условията на 21-ви век - Програма за наставничество от връстници за хора над 50 години" - PEER-TRAIN.

Основните цели на проекта са да допринесе за професионализирането на партньорските организации, да повиши знанията и да развие професионалните и цифровите компетенции на експертите, да развие компетенциите на партньорските наставници за хора над 50 години в съответствие с изискванията на 21-ви век чрез иновативни решения и цифрови технологии. Проектът е специално насочен към подкрепа и развитие на международното сътрудничество на участващите организации, изграждане и укрепване на партньорски мрежи.

Обучението за ментори на връстници ще се фокусира върху повишаване на ключовите компетентности - личностни, социални, методологически и дигитални компетентности на експертите и бъдещите ментори на връстници. Чрез включването на добре подготвени ментори, които са по-приемливи за своите връстници, наставляваните лица на възраст 50+ ще бъдат по-мотивирани да участват в дейности, особено в областта на ученето през целия живот.



Координира се от EureCons Förderagentur GmbH и се създава от консорциума PEER-TRAIN ноември 2022 г.

2021-1-DE02-KA220-ADU-000028253

Подкрепата на Европейската комисия за издаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, което отразява единствено възгледите на авторите, и Комисията не носи отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

СЪДЪРЖАНИЕ

	1
1. Методология на партньорското наставничество	5
1.1. Какво представлява партньорското наставничество?	5
1.2. Кой е партньорски наставник? Личност - знания, умения, компетенции на ментора на връстници в 21-ви век за 50+	8
1.3. Ролите на партньорския ментор - 10 принципа	12
1.4. Ползи от партньорското наставничество за наставниците и наставляваните	16
1.5. Тест	17
1.6. Литература	21
1.7. Приложение 1 Отговори на викторината	22
2. Ментори - хора над 50 години	23
2.1. SWOT анализ на целевата група (хора над 50 години)	23
2.2. Специфика на обучението на участниците 50+ и практически методически препоръки	25
2.3. Кариерно консултиране за хора над 50 години	30
2.4. Участие на хората над 50-годишна възраст на пазара на труда	33
2.5. Тест	36
2.6. Литература	39
2.7. Приложение 2 Отговори на теста	41
3. Връзката между наставник и наставляван	42
3.1. Какво представлява ефективната връзка между наставник и наставляван?	42
3.1.1 Специфични за наставника умения	44
3.1.2 Умения, специфични за наставляваните	45
3.1.3 Споделени основни умения	46
3.2. Етапи на взаимоотношенията между наставник и наставляван	47
3.3. Установяване на доверие и поставяне на граници	50
3.3.1 Поставяне на граници	51
3.3.2 Установяване на доверие	52
3.4. Решаване на проблеми - разрешаване на конфликти	52
3.4.1 Решаване на проблеми	53
3.4.2 Разрешаване на конфликти	54
3.5. Тест	55
3.6. Литература	59
3.7. Приложение 3 Отговори на теста	61
4. Ефективна комуникация и етика	62
4.1. Комуникационни инструменти в услугите за наставничество от връстници	62

4.1.1. За комуникацията като цяло	62
4.1.2. Комуникационни инструменти	65
4.1.3. Невербална комуникация, език на тялото	67
4.2. Управление на културното многообразие	69
4.3. Етични въпроси в услугите за наставничество от връстници	72
4.3.1. Основни принципи	72
4.3.2 Професионални очаквания	72
4.3.3. Изискванията за професионализъм	72
4.3.4. Връзка с клиентите	73
4.3.5. Конфиденциалност	73
4.4. Практически съвети за партньорски наставници	73
4.5.Тест	76
4.6. Литература	79
4.7. Приложение 4 Отговори на теста	80
5. Дейности за наставничество от връстници	81
5.1. Поставяне на цели	81
5.2. Индивидуално наставничество от връстници - план за наставничество	86
5.3. Групови дейности в услугите за наставничество от връстници	88
5.4. Мотивационни стратегии за активен живот на възрастни хора (над 50 години)	93
5.5. Тест	97
5.6. Литература	101
5.7. Приложение 5 Отговори на теста	102
6. Иновативни форми на услуги за партньорско наставничество в онлайн пространството	103
6.1. Инструменти за комуникация и споделяне	103
6.2. Избор на подходящи инструменти за комуникация и споделяне	107
6.3. Създаване и споделяне на цифрово съдържание	111
6.4. Защита на личните данни - ОРЗД	118
6.5. Литература	121
6.6.Тест	122
6.7. Приложение 6 Тест - отговори	127

1. Методология на партньорското наставничество

1.1. Какво представлява партньорското наставничество?

Партньорското наставничество е взаимоотношение между хора, които имат някои сходства (напр. възраст), при което единият има повече опит и/или различни знания от другия в определена област, като по този начин осигурява учебна подкрепа за развитие на знанията и уменията. Партньорското наставничество може да бъде взаимоотношение "един - един" или да се осъществява в група. Обменът обикновено е взаимен, дори ако единият член на диадата започва в традиционната роля на наставяван или учещ се, а другият - в ролята на наставник. Например новопостъпил в дадена организация може да бъде обучаем по една тема и да бъде наставник по друга. Това е често срещано явление, например в университетите от третата възраст.

You are welcome to watch [Matt MacLean in YouTube](#)



Прочетете няколко изречения от стенограмата:

... не сте учител, не сте терапевт, а по-скоро доверен съветник и можете да си спомните за някои от важните ролеви модели, които сте имали в живота си. Какви са били те, какво са направили, което е било полезно за вас, какви качества са притежавали...

... ще ги изслушвате, ще проявявате разбиране, ще ги опознавате, ще си сътрудничите с тях при намирането на решения на предизвикателствата, ще използвате опита си, за да ги насочвате, ще споделяте с тях съвети и трикове, ще ги насочвате към различни ресурси...

... ще се срещате с нови хора, ще научавате за тях, те може да ви учат на неща, със сигурност ще имат интереси и умения, които вие нямате, така че ще можете да се

възползвате от това и ще натрупате известен лидерски опит, ще изградите своята автобиография, така че това отново е двустранна връзка, но все пак вие като ментор сте много по-фокусиран и трябва да имате предвид много повече по отношение на това да се уверите, че връзката е положителна и в полза на наставявания...

Watch more films by Matt MacLean at [Mentor Training](#).



Mentor Training

Matt MacLean
8 filmów 40 wyświetleń Ostatnia aktualizacja: 15 wrz...

⋮ ↻ ⌂

▶ Odtwórz ws... ↺ Losowo

1



Ethics for mentors
Matt MacLean • 280 wyświetleń • 2 lata temu
7:43

2



Solutions and strengths
Matt MacLean • 263 wyświetlenia • 2 lata temu
5:33

3



Growth mindset
Matt MacLean • 266 wyświetleń • 2 lata temu
3:56

4



Getting off on the right foot
Matt MacLean • 339 wyświetleń • 2 lata temu
5:46

5



What's a peer mentor?
Matt MacLean • 1,1 tys. wyświetleń • 2 lata temu
4:31

6



Communication basics
Matt MacLean • 286 wyświetleń • 2 lata temu
5:01

1.2. Кой е партньорски наставник? Личност - знания, умения, компетенции на ментора на връстници в 21 век за 50+

Можете ли да влезете в ролята на партньорски наставник?

Ако се чувствате добре в кариерата си, може да е добър момент да се отплатите, да вдъхновявате и напътствате другите, да започнете да ставате ментор. Да бъдеш наставник осигурява изключително важен трансфер на знания, така че наставляваните от теб да не прекарват ценно време в учене/правене на това, което ти вече знаеш/изпитваш. Като ментор предоставяте конкретни знания на наставляваните, така че те да могат да се учат от вашия предишен опит и да вземат по-добри решения при подобни сценарии.

Каква квалификация е необходима на наставника?

За да бъдете наставник, е необходимо да имате опит в областта, в която наставлявате някого. Не сте в състояние да преподавате добре, ако сами не сте имали опит, не сте се учили от практиката и не сте прилагали същите принципи.

Важно е също така да притежавате умения за работа с хора и да умеете да преподавате на индивидуално ниво. Трябва да умеете да разбирате човека, за да разберете дали даден подход на преподаване е ефективен. Понякога просто трябва да бъдете кариерен треньор. Друг път трябва да бъдете слушател, а понякога и източник на практическа мъдрост за това как да се избягват грешки. За да разберете кой подход е най-добър, трябва да можете да обсъдите ситуацията с наставлявания и да изберете най-добрия път напред за развитие на уменията и кариерата на този човек.

За да бъдете ефективен наставник, трябва да имате опит в областта, в която наставлявате някого, както и способността да разчитате човека, за да разберете от какво се нуждае, за да му помогнете да избере правилния път.

Защо е важно да бъдете ментор?

Наставниците са изключително ценни не само за това, че дават насоки и обучение на новия човек, но и за това, че го успокояват. Наставникът е бил новото дете в квартала и разбира стреса и страховете, свързани с тази позиция. Поради тази причина той си спомня как се е чувствал, когато е бил в това положение, и следователно е в състояние да насочи друг човек по пътя.

Като дават тази увереност, наставниците могат да повишат увереността на наставляваните. Наставниците също така предават собствената си мъдрост и опит в обучението. От друга страна, за наставника е важно да насърчава наставляваните да мислят самостоятелно, като им дава свобода и обща рамка за справяне с определени проблеми.

Какъв е добрият наставник?

Някои важни характеристики на добрия наставник включват търпение и умения за изслушване. Най-ефективните наставници участват в случващото се, оценяват пътя, по който наставляваният върви, и след това го насочват в правилната посока. Наставничеството е колкото консултиране, толкова и предаване на знания и лидерски умения. За това е необходима практика, а наставникът трябва да е готов да остави наставлявания да прави грешки и да се опита да го насочи отново.

Пет начина да станете добър наставник:

1. Communicate and listen.

В крайна сметка вашият наставляван трябва да следи за собствения си път на обучение. Вие му помагате да постигне всичко, което иска да постигне/научи. Не влагайте твърде много от собствените си желания или мнения в техния план. Попитайте ги за техните стремежи, както и за очакванията им към вас. Например, дали търсят подкрепа, напътствия или разбиране?

Уверете се, че подходът ви е целенасочен. Например, може би искате да помогнете на някой, който преживява подобна ситуация като вас, или може би искате да дадете на някого възможности, до които няма достъп.

Определете какво трябва да получи наставляваният от взаимоотношенията с вас и защо искате да му/й бъдете наставник. Благодарение на този подход ще можете да определите общи очаквания, да се споразумеете за целите на връзката и да поддържате здравословни граници.

Ако вие и наставляваният споделяте надеждите и желанията си за връзката, ще можете да установите взаимно ценна динамика. Наставничеството не е едностранен разговор; то е открита дискусия, която насърчава мислите, въпросите и опасенията.

Това трябва да става без осъждане. Ако вашият наставляван се чувства твърде несигурен, за да зададе въпрос, трябва да намерите начин да спечелите доверието му и да

изградите увереността му. Комуникацията е 99 % от качествените взаимоотношения между наставник и наставляван. Ако двамата не можете ясно да споделяте идеи, мисли, мнения и обратна връзка, тогава целта на връзката отпада. Наставляваният трябва да може да се довери на наставника. Без това доверие и ефективна комуникация връзката няма да успее.

Важно е да се разберат предизвикателствата, целите, желанията и чувствата на наставляваното лице, за да може наставникът да го подкрепи, ангажира и насърчи по най-добрия начин.

2. Предложете конструктивна критика.

Въпреки че не искате да съдите или да обиждате наставлявания, не трябва и да филтрирате обратната си връзка, за да не го нараните. Има начин да отправяте критики, без да нарушавате увереността им. Споделянето на вашия опит е чудесен начин да изпратите послание, без да ги критикувате директно. Например, разкажете им за грешка, която сте допуснали, и как сте се поучили от нея. Ако наставляваният е възприемчив, той ще види сравнението и финото послание: "Не правете това, което направих аз, и ето защо." Смесът е да обучавате, а не да събаряте човека. Опитайте се да бъдете дипломатични и тактични. Вместо да отбелязвате само грешките или недостатъците на наставлявания, изтъкнете нещо положително, а след това предложете насоки за подобряване на работата му. Не е възможно всичко да се получи правилно от първия опит, затова трябва да можете да предоставяте обратна връзка конструктивно, но ефективно, за да гарантирате, че те се подобряват и напредват.

Ако наставляваният ви стане чувствителен или затворен, бъдете възможно най-подкрепящи. Отново се опирайте на собствения си опит, за да обясните как сте се подхлъзнали, или просто пренасочете вниманието им към напредъка и постиженията, които са направили до момента. Самоиронизиращият хумор е силен инструмент, който може да обезоръжи отбраняващия се наставляван и да го накара да ви изслуша отново.

3. Практикувайте емпатия.

Важно е да се свържете с наставляваните и да разберете тяхната гледна точка и чувства. Ако те имат лош ден, трябва да разпознаете енергията им и да помогнете да се справят с нея.

Емпатията е важна черта на добрия наставник; трябва да можете да разбирате как се чувства наставляваният ви и как да го насочите.

Може да си мислите, че емпатията не може да бъде научена, но с практика можете да постигнете по-високи нива на емпатия. Това изисква усилия: да слушате повече, да сте любопитни към другите, да оценявате тези, които са различни от вас, да осветлявате всички вродени преценки и да се образовате, за да разчупите фалшивите стигми и невежите схващания.

Например не можете да очаквате, че всички ще напредват със същото темпо като вас. Имате различни силни страни, интереси, произход и опит; внимавайте да не прехвърляте непосредствени очаквания върху наставлявания. Често срещана грешка, която допускат наставниците в много технически области, е да приемат, че наставляваният, който е изгряваща звезда в същата област, ще работи, мисли и действа по същия начин като наставника. Това, което може да е било предизвикателство за преминаване за вашето поколение, може да не е необходимо или приложимо сега. Не осъждайте наставлявания, защото не е преминал през същия път като вас, за да получи знания.

Времената се променят, оставете настрана собствените си чувства за това как нещата са били трудни за вас, можете да говорите много по-ясно с някой, който е успял да избегне това предизвикателство и все пак да се издигне до същата роля и очаквания.

Ако процесът не помага, променяйте го и го адаптирайте в хода на работа и включвайте наставлявания в решенията.

4. Позволете на наставлявания да взема решения.

Тъй като смятате, че знаете по-добре, може да се изкушите да поемете управлението. Но това не е начинът, по който трябва да функционира вашата връзка. Като наставник трябва да помагате на наставлявания да усвои ролята си, а не да я изпълнявате вместо него.

Едно от най-важните умения, които наставляваният трябва да развие с вашите напътствия, е креативността или здравият разум. Както и да го наричате, наставляваният ви трябва да може да решава проблеми в движение. Вашата роля като наставник е да му помогнете да развие тези умения.

Опитайте се да мислите за себе си като за инструктор по шофиране. Вие седите от страната на пътника и позволявате на наставлявания да има пълен контрол над пътуването. Въпреки това вие сте там, за да дадете съвет и указания или да дръпнете аварийната спирачка, ако е необходимо.

Препоръчително е да добавите елемент на самостоятелност, след като сте установили добри взаимоотношения и ниво на доверие с наставявания. Възложете им известна отговорност и им позволете да вземат собствени решения. Това ще ги насърчи да мислят самостоятелно и ще повиши увереността им, показвайки, че имате вяра в тях.

Ако вярвате в своите наставявани и им дадете това ясно да се разбере, като им позволите да контролират, те ще имат много по-голяма вяра както във вас, така и в себе си.

5. Работете върху това да станете положителен модел за подражание

Наставяваните могат да научат много, като просто наблюдават и се учат от думите и действията на наставника. Те могат да наблюдават как наставникът се държи и взаимодейства с другите или с определена задача. Ако наставникът има проблеми с определен проект, наставяваните могат да наблюдават как реагира на препятствията, които могат да се появят на пътя им.

За да помогнете на наставяваните да намерят правилния път, покажете им множество начини за справяне с трудни ситуации и ги запознайте с целия процес. Нека знаят, че имат избор как да реагират на неуспеха. Това може да бъде разговор с техния наставник, когато са допуснали грешка или не са успели да изпълнят дадена задача. Благодарение на вашата помощ те могат да разпознаят правилните реакции, които им помагат през всеки труден момент.

Споделянето на учебния опит е признак както за добър наставник, така и на положителен ролеви модел.

Позволете на наставявания да прави собствените си грешки, обаче той може да научи ценни уроци, като наблюдава и се учи от вашия собствен опит.

1.3. Роли на ментора партньор - 10 принципа

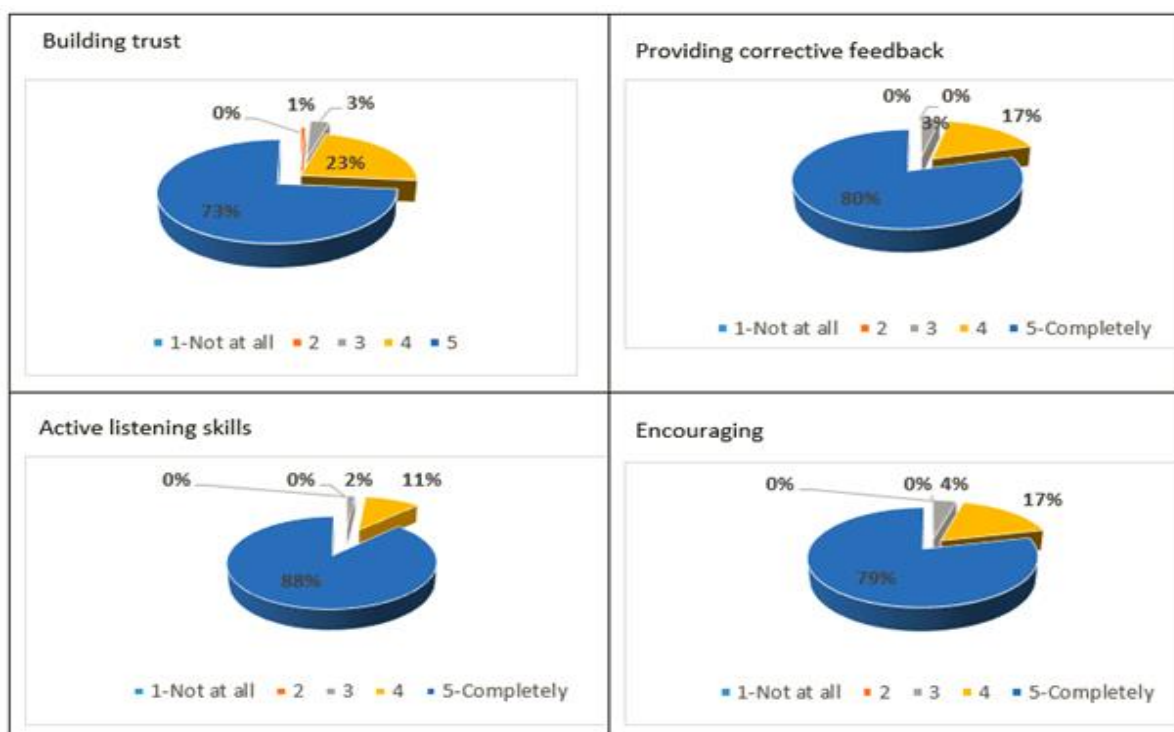
1	Наставничеството е пътуване към овластяване не само чрез предаване на знания, но и чрез ангажимент за изграждане на взаимоотношения като средство, чрез което се предават знания, мъдрост и умения. В този смисъл наставничеството е по-скоро начинание, ориентирано към процеса, отколкото към крайния продукт. Става въпрос за изграждане на взаимоотношения, които да улеснят растежа на изграждане на взаимоотношения между наставник и наставяван, които да улеснят растежа и овластяването на наставявания.
2	Наставничеството е свързано с трансформация не само на наставявания, но и на наставника. Имайки предвид това, очаквайте да бъдете изненадани! В началото на взаимоотношенията първоначално поставените цели като параметри, по които

	измерваме или виждаме растежа, могат да се окажат ограничаващи по отношение на действителния растеж. Така тези първоначални цели служат само като ръководен принцип, а не като издълбани в камък измерители на успеха. Бъдете отворени и очаквайте да бъдете изненадани!
3	Наставниците изхождат от това, че наставляваният е диамант, който има огромен потенциал да блесне. По този начин пътуването/целта на наставника е да открие и страстно да вдъхнови наставляваното лице да даде възможност на себе си да прояви този потенциал.
4	Всяка ситуация е възможност за учене, независимо от контекста.... така че бъдете изобретателни!
5	Успешните възможности за учене се създават чрез намиране на баланс между ученето от традиционните контексти на информация и от нетрадиционните контексти на информация. Затова не се страхувайте да бъдете креативни!
6	Успешните възможности за учене говорят не само за логиката на наставлявания, но и за неговото или нейното сърце, въображение и любопитство.
7	Наставниците по-скоро дават възможност на своите наставлявани, отколкото да им помагат! Овластяването означава да се даде надежда на наставлявания и да се изгради у него увереност, че той или тя действително може да се справи с ментора или без него. Овластяването е покана за поемане на отговорност за реализиране на потенциала, докато даването на възможност е свързано със създаване на зависимост от наставника, която се подхранва от скритото послание и страх, че наставляваният не е способен да се справи без наставника.
8	Наставниците не само дават отговори и решения на всички въпроси и проблеми/пречки на своите наставлявани. Наставниците споделят основните компоненти на обучението и по този начин насърчават своите наставлявани да изследват, да се развиват и да генерират свои собствени идеи и решения. Този процес насърчава зрелостта, устойчивостта и независимостта на наставляваните.
9	Наставниците насърчават и напътстват своите подопечни в процеса на осмисляне на техните усилия. Така се улеснява и усвоява обучението, което може да се получи от конкретното начинание.

10	Наставниците се ръководят от правило № 6! Какво означава това? И какви са другите правила? Правило № 6 се отнася до това, че не трябва да приемате себе си или другите твърде сериозно. По този начин наставниците създават среда, в която грешките и на наставявания, и на наставника се разглеждат като възможности за учене, за да се започне отново, но с повече мъдрост и интелигентност!
----	--

Какъв съвет бихте дали на човек, който иска да стане наставник на връстници?

Нека проследим въпросника, попълнен за проекта PEER-TRAIN по програма "Еразъм+" от 124 души от страните партньори. Трябва да се подчертае, че всички участници имат някакъв опит в преподаването или наставничеството на възрастни.



Имаше и други умения, които не бяха споменати във въпросника:

- търпение, съпричастност, ангажираност
- усещане за комфорт
- грешките са приемливи
- познаване на границите си
- откритост и отказ от осъждане
- предаване на знания и опит
- да разбирате условията на живот, различни от вашите собствени
- способност за работа в екип

Докато мислим за добрите взаимоотношения между наставници и наставлявани, трябва да вземем предвид и уменията на наставляваните.

Според данните от изследването следните умения на наставляваните са от решаващо значение:

- изграждане на доверие
- активно слушане
- проявяване на инициатива
- определяне на целите и настоящата реалност
- насърчаване

Имаше и още някои умения на наставляваните, които не бяха споменати във въпросника:

- смесено обучение
- емпатия, търпение, любопитство, спокойствие, уравновесеност
- познаване на границите си,
- способност за преодоляване на трудности

Какъв съвет бихте дали на човек, който иска да стане наставник на връстници?

- Отнасяйте се разумно към наставлявания
- Започнете от опознаването на аудиторията си
- включете индивидуален, емпатичен подход към хората над 50 години
- бъдете търпеливи и учтиви към наставляваните от вас лица
- не очаквайте твърде много по отношение на резултатите и планираното време
- бъдете себе си и споделяйте своята страст
- бъдете открити и уверени, че вашите знания и опит могат да помогнат на някого
- помнете, че често по-малко е повече
- обяснявайте нещата по прост начин
- слушайте, без да съдите, и бъдете непредубедени
- не очаквайте твърде много, преди да се срещнете с наставлявания

Като наставник трябва да вземете предвид нуждите на наставляваните, които ги карат да останат мотивирани в програмата за наставничество от връстници:

Подкрепа на потребностите за личностно развитие, поставяне на ясни цели, създаване на благоприятна среда за учене в добра атмосфера, предлагане на интересни дейности,

формулиране на положителни резултати, осигуряване на човек, който ги изслушва, разбиране на ограниченията им, развиване на приятелски отношения, предлагане на разнообразни теми, отбелязване на успехите на наставяваните, разбиране на проблемите на наставяваните, подкрепа на незабавното сътрудничество, удовлетворяване на потребността от сериозно отношение, убеждаване на наставяваните, че сесията наистина има смисъл.

Важни са също така мотивацията, упоритостта, вярата в смисъла на ученето, доверието в наставника.

Наставяваните трябва да получат някаква пряка, непосредствена "полза".

Какви са специфичните нужди на хората над 50 години, когато става въпрос за партньорско наставничество?

Индивидуалният подход на наставника, насочен към индивидуалните нужди, чувството, че не знаят, може да бъде разочаровашо, така че трябва да им напомняме, че това е нормално, съобразено с възрастта темпо на учене, емпатия, търпение, толерантност, незабавно решаване на проблеми, способност за работа с възрастни хора, осъзнаване, че използването на нови технологии/инструменти изисква нови умения, помнене, че 50+ имат собствен житейски опит, познаване на приоритетите им по отношение на предметите (напр. те искат да знаят как да общуват със семейството, приятелите си, как да търсят информация, как да не станат жертва на измама), като се започне от ясното и спокойно обяснение на това какво представлява менторската сесия и върху какво ще работим, развитие на "меки умения", които са полезни в съвременния свят, интеграция с хора на сходна възраст, зачитане на техния опит.

1.4. Ползи от партньорското наставничество за наставниците и наставяваните

5 предимства на партньорското наставничество за наставниците

1	Наставникът може да предаде своя опит и знания и да демонстрира способността си да бъде ефективен учител.
2	Менторът е повишил компетенциите си и е попълнил автобиографията си с повече постижения.

3	Наставникът може да подобри уменията си за преподаване на възрастни хора
4	Наставникът може да разбере ограниченията на възрастните наставлявани.
5	Наставникът може да осъзнае, че неговите знания и опит могат да помогнат на някого.

5 предимства на партньорското наставничество за наставляваните

1	Наставляваният може да получи професионален съвет/ресурси от наставника относно знанията/кариерното развитие.
2	Наставляваният е повишил компетенциите си и е попълнил автобиографията си с конкретни постижения.
3	Наставляваният може да развие "меки умения", които са полезни в съвременния свят.
4	Наставляваният може да се интегрира с връстници наставници
5	Наставляваният може да стане наставник в областта, в която е експерт.

1.5. Тест

1. Вярно или грешно е твърдението?

Партньорското наставничество е взаимодействие между хора, които имат някои сходства (например възраст), при което единият има повече опит и/или различни знания от другия в определена област, като по този начин осигурява учебна подкрепа за развитие на знанията и уменията.

- а. Вярно
- б. Невярно

1. Вярно или грешно е твърдението?

За да бъдете ефективен наставник, трябва да имате опит в областта, в която наставлявате някого, както и способността да разбирате човека, за да установите от какво се нуждае, за да му помогнете да избере правилния път.

- а. Вярно
- б. Невярно

2. Колко начина да станете добър наставник са описани в този модул?

- а. 3
- б. 5

3. Идва ли твърдението от 10-те принципа на "Ролите на връстниците-ментори"?

Наставниците изхождат от това, че наставляваният е диамант, който има огромен потенциал да блесне. По този начин пътуването/целта на наставника е да открие и страстно да вдъхнови наставляваното лице да даде възможност на себе си да прояви този потенциал.

- а. да
- б. не

4. Вярно или грешно е твърдението?

Не всяка ситуация е възможност за учене, независимо от контекста <https://>Така че бъдете изобретателни!

- а. Вярно
- б. Невярно

5. Какви съвети бихте дали на човек, който иска да стане наставник на връстници?

- а. да се отнасяте разумно към наставлявания.
- б. започнете от опознаването на аудиторията си
- в. включете индивидуален, емпатичен подход към хората над 50 години
- г. бъдете търпеливи и учтиви към наставляваните от вас
- д. не очаквайте твърде много по отношение на резултатите и планираното време
- е. бъдете себе си и споделяйте своята страст
- ж. бъдете открити и уверени, че вашите знания и опит могат да помогнат на някого
- з. не забравяйте, че често по-малко е повече
- и. обяснявайте нещата по прост начин

й. слушайте, без да съдите, и бъдете непредубедени

к. научете се на търпение

л. не очаквайте твърде много, преди да се срещнете с наставляваното от вас лице

6. Вярно или грешно е твърдението?

Наставляваните трябва да получават някаква пряка, непосредствена "полза".

а. Вярно

б. Невярно

7. Вярно или грешно е твърдението?

Като ментор предоставяте конкретни знания на наставляваните, така че те могат да се учат от вашия предишен опит и да вземат по-добри решения в подобни ситуации.

а. Вярно

б. Невярно

8. Кое предимство на партньорското наставничество за наставниците е най-важно?

а. Наставникът може да предаде своя опит и знания и да демонстрира способността си да бъде ефективен обучител.

б. Наставникът повишава своята компетентност и попълва автобиографията си с повече постижения

с. Наставникът може да подобри способността си за преподаване на възрастни хора

д. Наставникът може да разбере ограниченията на възрастните наставлявани

е. Наставникът може да осъзнае, че неговите знания и опит могат да помогнат на някого

9. Коя полза от партньорското наставничество за наставлявания е най-важна?

а. Наставляваният може да получи професионален съвет/ресурси от наставника относно знанията/кариерното развитие

б. Наставляваният повишава своята компетентност и попълва автобиографията си с конкретни постижения

в. Наставляваният може да развие "меки умения", които са полезни в съвременния свят

- г. Наставляваният може да се интегрира с връстници наставници
- д. Наставляваният може да стане наставник в областта, в която е експерт

10. Кои умения на наставника са от решаващо значение?

- а. изграждане на доверие
- б. активно слушане
- в. проявяване на инициатива
- г. определяне на целите и настоящата реалност
- д. насърчаване

11. Кои умения на менторите са най-важни?

- а. търпение, съпричастност, ангажираност
- б. усещане за комфорт
- в. грешките са приемливи
- г. познаване на границите си

12. Има ли други важни умения на наставниците?

- а. откритост и отказ от осъждане
- б. предаване на знания и опит
- в. да разбирате условията на живот, различни от вашите собствени
- г. способност за работа в екип

13. Вярно или грешно е твърдението?

Наставляваният може да стане наставник в областта, в която е експерт.

- а. Вярно
- б. Невярно

14. Дали твърдението по-долу се отнася до емпатията?

"Важно е да се свържете с наставляваните и да разберете тяхната гледна точка и чувства. Ако те имат лош ден, трябва да усетите енергията им и да се постараете да им помогнете да се справят с нея. Трябва да сте в състояние да разберете как се чувства наставляваният ви и как да го насочите."

- а. да
- б. не

15. Вярно или грешно е твърдението?

Наставничеството е свързано с трансформация, но само на наставляваното лице.

- а. Вярно
- б. Невярно

16. Вярно или грешно е това твърдение?

Do not allow your mentee to make their own mistakes.

- а. Вярно
- б. Невярно

17. Вярно или грешно е това твърдение?

Наставниците не само дават отговори и решения на всички въпроси и проблеми/пречки на своите наставлявани. Наставниците споделят основните компоненти на обучението и по този начин насърчават своите наставлявани да изследват, да се развиват и да генерират свои собствени идеи и решения. Този процес насърчава зрелостта, устойчивостта и независимостта на наставляваните.

- а. Вярно
- б. Невярно

18. Вярно или грешно е това твърдение?

Наставляваният може да стане наставник в областта, в която е експерт.

- а. Вярно
- б. Невярно

19. Вярно или грешно е това твърдение?

Успешните възможности за учене говорят не само за логиката на наставлявания, но и за неговото или нейното сърце, въображение и любопитство.

- а. Вярно
- б. Невярно

1.6. Литература

1. M. MacLean, Mentor training, last opened 2022.10.30,
https://www.youtube.com/playlist?list=PLsBOyF4zN1-dMXT_ys8IlwD9l-OfbegKy
2. S. Peak, 5 Ways to Become a Better Mentor, last opened 2022.10.30,
<https://www.businessnewsdaily.com/3504-how-to-mentor.html>

3. OneUpOneDown, Mentorship blog, last opened 2022.10.30,
<https://oneuponedown.org/blog/>

1.7. Приложение 1 Отговори на викторината

Въпрос 1	а
Въпрос 2	а
Въпрос 3	б
Въпрос 4	а
Въпрос 5	б
Въпрос 6	а,б,в,г,д,е,ж,с,и,й,к,л
Въпрос 7	а
Въпрос 8	а
Въпрос 9	а,б,в,г,д,е
Въпрос 10	а,б,в,г,д,е
Въпрос 11	а,б,в,г,д
Въпрос 12	а,б,в,г,д
Въпрос 13	а,б,в,г,д
Въпрос 14	а
Въпрос 15	а
Въпрос 16	б
Въпрос 17	б
Въпрос 18	а
Въпрос 19	а
Въпрос 20	а

2. Наставлявани хора над 50 години

2.1. SWOT анализ на целевата група (хора над 50 години)

Чудесен метод да видите себе си отвън и да очертаете стратегията на живота си - практикувайте "SWOT анализ на хора над 50".

Използваме тази практика, за да анализираме социалния портрет на нашата група. Чрез изследване на социалния Аз на човека - който е резултат от дългогодишно взаимодействие с хората и обществото - можем да подходим към идентифициране на ценностните си ориентации.



SWOT: - Силни страни;- Слаби страни;- Възможности;- Заплахи

Това е методология за анализ на личността.

Силни страни

Това са вашите най-изявени черти и характеристики. Това е, което обикновено е видимо за всички, защото силно се излъчва от самите вас. Онова, което активно популяризирате и представяте в социалните взаимодействия. Именно защото тези личностни черти са видими за всички - съществува усещане за тяхната прекомерност. Сякаш човек се опитва да докаже на себе си и на другите, че е способен на нещо. Обикновено тези качества са компенсация за някакви вътрешни дефицити и съмнения. Често човек има нужда да покаже нещо навън и активно да го размахва, за да се увери, че наистина го притежава. В същото време, когато питате другите за техните силни страни, може да чуете неща за себе си, които дълго време ще ви държат будни, повтаряйки си: "Е, аз наистина ли съм такъв човек?"

Слаби страни

Всеки има слаби страни. И, разбира се, винаги можеш да видиш по-добре отвън. Слабостите са нашата ахилесова пета, нашата уязвима страна. Това е точката, която може

да разруши цялата система, като се удари по нея. Затова се опитваме да скрием слабостите си, за да се предпазим от враждебни посегателства. Но истинският проблем е, че всъщност не знаем кои са слабите ни страни. И именно тук се крие истинската опасност, защото ако враговете ни се възползват от неизвестните ни слабости, ще имаме проблеми. Ето защо трябва да бъдем много задълбочени и, разбира се, да помолим тези, които ни познават и на които имаме доверие, да ни насочат в правилната посока. Всъщност ние се страхуваме от слабите си места и ги "изтласкваме" от съзнанието си, така че на практика често не можем да назовем дори 5 слаби места. Особено на публични места. Но трикът е в това, че познаването на слабостите ви прави силни. А публичното обсъждане на слабите ви страни ви прави неуязвими, защото хората си мислят: "Щом може да каже тези неща за себе си публично, какво може да го направи неуравновесен?".

Потенциал, възможности

Когато мислите за възможностите да развиете личния си потенциал, веднага навлизате в друго ниво на работа по саморазвитие и самореализация. Защото развитието на собствения ви потенциал и увеличаването на личната ви сила са възможни само в резултат на дълбока и детайлна вътрешна работа - върху анализа на силните и слабите ви страни и деликатното усещане за себе си, за възможностите ви за развитие. Именно усещането за неизчерпан потенциал и непълна реализация на собствените сили тласка човека по пътя на максимално развитие на неговия потенциал. Най-общо казано, на повърхността има две основни стратегии:

1. Допълнително укрепване на силните страни.
2. Компенсация, защита на слабите страни.

Това са очевидни стратегии, но най-важното е, че истинското развитие на личния ни потенциал се крие извън ярко осветените пътища. В природата ни е да отхвърляме онези свои лични качества, които в добрия смисъл на думата е трябвало да се превърнат в основни - в крайъгълни камъни на личността ни. Именно SWOT анализът ни помага да осмислим стратегиите, както и възможностите за нашето по-нататъшно развитие. Докато живеем и се развиваме - ще се опитаме да изведем на преден план различните си способности и стремежи, използвайки целия си предишен опит.

Вероятни заплахи, опасности

Заплахите и опасностите за личното ни развитие също трябва да бъдат разглеждани директно и честно. В стандартния SWOT анализ се говори за външни възможности и заплахи. Не по-малко важно е да се видят и вътрешните възможности и заплахи. Защото това, което идва отвън, винаги е очевидно. А ако заплахите се надигат дълбоко отвътре - може да не ги забележим до последния момент, докато не се появят на повърхността на нашето усещане. Когато съставяте този списък, помислете освен за външните фактори и за това какви вътрешни, лични обстоятелства могат да представляват заплаха за вашето благополучие и просперитет. "Предупреждението е предпазливост". Осъзнаването на опасностите и следователно готовността да се справите с тях и да ги ограничите със сигурност ви прави по-силни. Мислейки за опасностите и заплахите - вие не ги "привличате" като магическо мислене, а по-скоро ги отклонявате, защото сте въоръжени със знанията и психическата си подготовка.

2.2. Специфика на обучението на участниците 50+ и практически методически препоръки

Специфики на обучението на наставяни 50+

Ученето трябва да се осъществява в процес на сътрудничество между наставяваните и наставниците. Педагогиката на сътрудничеството се фокусира върху качеството на социализацията. Тя пряко зависи от способността на наставяваните да се адаптират, която освен от външни, обективни фактори, се определя и от субективни фактори: лични качества и различни нива на компетентност.

Психологическите и педагогическите характеристики на обучението на възрастни са нееднозначни.

Възрастният учещ се е натоварен с актуални проблеми в работата. Времето, отделено за учене, е строго регламентирано и не позволява на човек да се потопи в нов вид дейност - позицията на учещ се. Биологичната възраст определя особеностите на мисленето: капацитетът на паметта на човека започва да намалява, а мисловните процеси стават по-малко оперативни и гъвкави. Натрупаният професионален опит води, от една страна, до отслабване на желанието за включване в образователното пространство като учещи се (потиска познавателната активност, както и мотивацията за учене), а от друга страна,

адекватното му използване може да бъде необходимо условие за успешно учене. Съществуват психологически бариери, които действат като вътрешни пречки (нежелание, страх, несигурност) на човека и му пречат да работи успешно и смело. Ето защо възниква задачата човек да се освободи от влиянието на защитата, която деформира личностното му израстване. На средна възраст защитните механизми са доста закостенели, здраво закрепени в структурата на личността. Когато възрастните са обучавани, те проявяват такива черти като догматизъм, плахост и подозрителност. Възрастният човек има стабилна система от стереотипи. Неспособността да я преодолее в поведението и мисленето не позволява на човека да стане по-открит, пряк и чувствителен към творческите начинания. Това се превръща в пречка в ситуацията на реструктуриране и спъва човека обективно да оцени и анализира собствения си професионален багаж.

Организиране на обучение - обърнете внимание на следното:

Възрастните не могат да бъдат принуждавани да учат. Те трябва да искат да учат. Желанието на възрастните да учат се формира от осъзнатата им вътрешна потребност. Водещата роля в обучението на възрастните трябва да бъде тяхна. Те се стремят към автономност, самореализация и самоуправление в ученето. Възрастните ще учат с интерес само ако трябва да решават професионални проблеми, да постигат целите си и очакват да ги приложат на практика веднага. Те се нуждаят от нови модели на дейност. Възрастните ще учат по-добре в неформална среда, с разнообразни форми и методи, без оценяване и конкуренция, но с открита процедура, която им позволява да се самооценяват. Възрастните имат предишен опит, който трябва да се използва в процеса на учене.

Елементи на общия план на учебния процес:

Осигуряване на мотивация за учене; Прилагане на принципите на развиващото учене; Наблюдение на резултатите от ученето; Създаване на мотивация за учене. Според вида на доминиращите мотиви можем да представим тези **типове наставлявани**.

1. Това са учещи се, които се характеризират с инициативност, изразено желание за успех, високи резултати, конкуренция и превъзходство. Основните мотиви са самореализация и саморазвитие. 2. Това са учещи се, които нямат особена склонност

към активност. Но за тях наставниците трябва да създадат атмосфера на успех и признание и тогава те могат да променят отношението си към ученето. 3. Това са учещи се, които са съсредоточени не върху самата работа, а върху получаването на "оценки" по всякакъв начин.

Подбор на учебния материал. Изберете всичко иновативно. Подберете значението на материала за формиране на практически умения: "Не новото, не старото, а необходимото". Идентифициране на индивидуалните трудности в професионалната им дейност; Систематизиране на трудностите в групи.

Форми. Една от ефективните форми на обучение за развитие е игровото обучение. Проблемът на обучението на възрастните е не само проблем на прякото формиране на новото, но и проблем на свръхобучението и преодоляването на съпротивата срещу ученето. Игровите форми са най-подходящи в този случай. Те допринасят за премахване на стереотипите на миналия опит и превръщат процеса на учене в процес на управление на личностното развитие. **Игровите форми** са разнообразни и позволяват постигането на различни цели: от придобиване на умение за избягване на конфликтни ситуации до развитие на творчески способности. Ролевите игри са най-предпочитани. Те са насочени към развитие на комуникативните способности на наставляваните (как да действат в конфликтни ситуации, да застават на чуждата гледна точка и да предвиждат влиянието на своите действия върху събеседника). Използването на **ролеви игри** предполага, че трябва да се организира коментар върху дейността. В противен случай няма да има учене. **Бизнес игрите** са друг вид игри. Нейният потенциал е по-широк от този на ролевите игри. Те позволяват на участниците да формират цялостна представа за професионалната дейност, да предават знания в активна форма и да развиват рефлексивни способности. Същността на бизнес играта е симулация на професионална дейност.

Процедури: Анализ на ситуацията и идентифициране на проблемните точки; Определяне на водеща стратегия за действие и дефиниране на цели и план за действие; Избор на средства за действие и прилагане на решението; Получаване на резултати и оценка на ефективността.

Мониторинг на резултатите от обучението. Възрастните не обичат да ги контролират, също и при ученето. Ето защо при организирането на обучението на възрастни трябва да се предпочита **самонаблюдението**. Наставникът трябва да разработи критерии за диагностициране на началното състояние на обучаемия, както и критерии за междинните и крайните състояния. Самообучението на възрастния е индивидуален процес. Успехът му зависи от много фактори: способността на наставявания да организира личното си време; успехът на самообучението зависи от много фактори: способността на обучаемия да организира личното си време; съставянето на индивидуален план за самообучение и способността му да го изпълнява; желанието и стремежът на човека към собственото му развитие и усъвършенстване.

4 стила на учене. "Актьори". Те са ориентирани към "тук и сега" и с удоволствие участват пряко в събитията. Притежават отворено съзнание, отсъствие на скептицизъм и ентузиазъм за всичко ново. Тяхната философия: "Поне веднъж в живота си искам да опитам всичко". Склонни са първо да действат, а после да оценяват нещата. Предпочитаният от тях метод за решаване на проблеми е мозъчната атака на идеи. Ентузиазирани са от решаването на текущи проблеми, но бързо губят интерес към прилагането им в перспектива. Те са общителни хора, които постоянно влизат във взаимодействие с другите, но също така се стремят да бъдат в центъра на всички дейности. "Актьорите" учат най-добре, когато: могат да участват в кратки упражнения - делови игри, ролеви игри; има напрежение, кризи, бързи промени и разнообразни задачи за решаване; има възможност за публично говорене и дебати; включват взаимодействие с другите - събиране на идеи, групово решаване на проблеми; могат да бъдат проактивни. "Актьорите" учат най-зле, когато: обучението включва пасивна роля (слушане на лекции, монолози, обяснения, наблюдение); индивидуална работа (четене, писане на есета, самостоятелно размишление); темите и проблемите, които трябва да се изучават, се оценяват преди и след обучението.

"Размишляващ". Предпочита да се отдръпне и да погледне на нещата от различни гледни точки. Събират информация както самостоятелно, така и с помощта на други хора, като предпочитат да я обмислят внимателно, преди да стигнат до някакви заключения. Ценят пълното събиране и анализиране на фактите и са склонни да отлагат окончателните решения. Философията им е на предпазливост. Те са внимателни хора,

които се стремят да обмислят всички възможни аспекти и последствия, преди да предприемат каквото и да е действие. Те изслушват внимателно другите и обмислят посоката на дискусиите, преди да изразят своята гледна точка. Ученето е най-добро, когато: е възможно да се стои настрана от действието и да се слуша и наблюдава; има възможност да се мисли, преди да се действа, да се подготвя, преди да се говори, и да се проучи въпросът предварително; осигурени са условия за "безопасна" обмяна на мнения (по предварително договорени правила); "Рефлексивните" участници са най-зле, когато: средата изисква действие (да се действа като фасилитатор или да се участва в ролеви игри пред публика); има ограничения във времето и трябва бързо да се преминава от една дейност към друга.

"Теоретици". Интегриране на наблюденията в сложни теории. Мислят за проблемите, като използват "вертикален" и последователен логически подход. Те систематизират фактите в теории. Интересуват се от основни предположения, принципи, теоретични модели и системни подходи. Тяхното мото е: "Ако е логично, значи е добро!" Те често задават въпроси като: "Има ли смисъл?". Ученето се постига най-добре, когато: има достатъчно време за методично изследване на връзките между идеите и ситуацияите; методологията или логиката на темата се оспорва и проверява (чрез задаване на въпроси и предоставяне на отговори); може да се анализират причините за успехите (неуспехите) и да се направят общи заключения. "Теоретиците" учат най-зле, когато: трябва да участват в ситуации, в които се набляга на чувствата и емоциите; трябва да се предприемат действия и решения, без да се позовават на каквито и да било принципи или концепции.

"Прагматици". Те искат да изпробват идеите, теориите и техниките веднага, за да проверят дали работят на практика. Ориентирани са към търсене на нови идеи и използване на първата възможност да ги изпробват на практика. Те рядко имат търпение за дълги дискусии. Те обичат да вземат практически решения и да решават реални проблеми. Тяхната философия е "Винаги има по-добър начин" и "Ако работи, значи е добро". Ученето е най-добро, когато: има очевидна връзка между преподаваните теми и решаваните в живота проблеми; демонстрираните техники водят до конкретни, практически резултати (спестяване на време, създаване на добро впечатление, по-леко общуване с трудни хора); можете да изпробвате новите методи под ръководството на

опитен наставник; представени са подходящи модели за подражание. "Прагматиците" учат най-зле, когато: изучаваните теми не са свързани с техните очевидни нужди; менторите се възприемат като теоретици; не се предлагат ясни инструкции; съществуват психологически бариери пред прилагането на решенията; ученето не води до ясно подобрене (в собствената работа).

Практически методически препоръки за процеса на обучение

Тъй като ученето не може да бъде наложено на възрастните, процесът на учене трябва да бъде разработен така, че те да имат желание да учат. Желанието на възрастния учещ се да учи може да се формира от възприетата вътрешна потребност на възрастния учещ.

Възрастните учащи предпочитат да имат водеща роля в процеса на учене; търсят автономност, самоорганизация и самоуправление в своето учене. **Методите и формите на учене, които избирате, трябва да бъдат с участие.** Доминиращата позиция на традиционния преподавател: "Аз знам повече", не е подходяща. Тя трябва да бъде заменена с ролята на съветник или фасилитатор. Предпочитание трябва да се дава на проблемните методи, както и на груповите и колективните форми, които осигуряват **максимална инициативност на наставяваните.** По-добре е наставникът да остане колкото се може повече в "сянка" и да излиза от ролята на фасилитатор, само когато е необходимо. Тъй като възрастните ще научат с интерес единствено това, което им е необходимо за решаване на техните проблеми и постигане на целите им, при подбора на съдържанието на учебните задачи трябва да се дава предимство на тези, които ще засегнат лично или социално интересите на наставяваните. Най-подходящите методи, които трябва да се използват, са **"методът на казуса" и "симулация и ролева игра"**, основани на материали, предоставени от самите наставявани. Използването на тези методи дава възможност да се упражняват уменията "тук и сега" и да се прилагат на практика веднага след края на обучението, което е и специфично изискване на възрастните наставявани.

За да променят траекторията на професионалната си кариера, те се нуждаят не толкова от нови знания, **колкото от нови начини на действие** и това трябва да се практикува в процеса на обучение. **Тъй като възрастните учат най-добре в неформална среда,** процесът на обучение не трябва да бъде твърде "формализиран". Напротив, необходимо е да се създаде среда, която да позволява на наставяваните свободно да

обменят гледни точки, да защитават позициите си, да чуват мненията на другите, да ги съпоставят със своите, да правят критични забележки и т.н. Тук комуникативните педагогически технологии са по-подходящи от всякога. **Диалогът, полемиката, дебатите** и други форми на общуване в процеса на обучение не само създават неформална среда, но и са ефективни за трениране на комуникативните способности на наставляваните. Поради факта, че възрастните имат богат предварителен опит, той не бива да се пренебрегва, а по-скоро трябва да се използва в процеса на обучение. Този опит може да бъде актуализиран и приложен към учебните задачи. Именно с оглед на специфичния опит на обучаемите най-често е подходящо да се започне обучението. Най-добрият опит на възрастните също може да бъде проблематичен (което е особено вярно за начинаещите обучители, които трудно "поставят под въпрос себе си" и които трудно излизат от професионалната си самостоятелност). В допълнение към опита наставниците внасят в обучението и свои собствени ценности, които също е важно да се вземат предвид при организацията на процеса на обучение. **Негативното оценяване** или игнорирането на опита и житейските ценности на наставляваните оказва отрицателно въздействие както върху процеса на учене, така и върху неговите резултати. Поради факта, че възрастните не обичат всякакви процедури за оценяване и самонаблюдение, в процеса на учене трябва да се създават изясняващи ситуации, в които обучаемите да могат да се самооценяват както за ефективността на своето учене, така и за неговите резултати.

2.3. Кариерно консултиране за хора над 50 години

Повечето кандидати страдат: с дни следят каналите на сайтовете със свободни работни места, изпращат десетки мотивационни писма, преминават през изтощителни интервюта и постоянно доказват нещо. Къде да потърсите работа, какво да направите при дискриминация по възраст и как да разберете защо са ви отказали след интервю?

Къде да търся работа? Ако е висока позиция, тогава Linked-in, агенции за търсене. Ако е на средно ниво, професионални групи във Facebook. Отговаряте на нова свободна позиция, но отговорът така и не следва. Лицето, набиращо персонал, веднага вижда възрастта ви, данните за контакт, образованието, града и последното работно място - както името, така и описанието. Често това е достатъчно, за да разбере дали да отвори автобиографията. Как да разберете след отказа какво точно не е допаднало на

работодателя? Цялата обратна връзка се състои от писмо, проверено от юристи, в което не се казва нищо. Точно тук кариерните консултанти са наистина полезни. Те могат да направят псевдоинтервю и да бъдат доста честни относно причините, поради които сте били отхвърлени.

Съществува възрастова дискриминация на пазара на труда. Наистина ли за работодателите е по-важно да има млад и амбициозен човек, който ще блесне, отколкото опитен и знаещ, който наистина ще помогне на компанията? Дискриминацията съществува над 50 години. Трудността се състои в това, че никой никога няма да каже, че ви е отказано заради възрастта ви. Има само един начин за решаване на този проблем: до 40-годишна възраст трябва да имате такава професионална марка - да бъдете търсени.

Защо на интервютата се задават безполезни въпроси? "Защо искате да работите в нашата компания?" Необходимо е да се опитате да задоволите гордостта на даден работодател. Човешките ресурси са бариера за постъпване в компанията. Можете да се научите да я преминавате, процесът ще бъде по-бърз и по-приятен.

Кариерното консултиране е сравнително нова тема за хора на възраст 50+. То включва поне четири метода: консултиране за пазара на труда, кариерно ориентиране, елементи на коучинг и елементи на психологическо консултиране; познания за управление на личните финанси и ефективност. Кариерното консултиране се състои в това да ви помогне да намерите работа и да изградите кариера. Кариерният консултант не ви намира работа, а само ви учи как да го правите правилно. Кариерното консултиране се състои от четири основни блока:

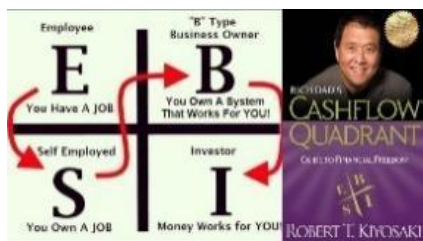
Умения за търсене на работа. Това е умението да се пишат автобиографии и мотивационни писма. Определяне на стойността ви на пазара на труда. Умението да намирате свободни работни места, не само тези, които са достъпни в сайтовете за работа. Умения за самопредставяне, умения за провеждане на интервюта и способност да се отговаря на "трудни въпроси". Умение да преговаряте с работодатели и да защитавате интересите си; консултиране за актуалните тенденции на пазара на труда; кои професии се търсят и кои - по-малко; информация за структурите и възможностите за професионално развитие в различните видове компании; информация за нивата на заплащане. Някои компании ще оценят постиженията ви, докато други ще оценят вашата стабилност и отдаденост. За малките частни предприятия е важно да можете да работите

в ситуация на несигурност и липса на структура, докато за мултинационалните компании е важно да можете да следвате процедурите и да спазвате веригата на подчинение. Специалистите по човешки ресурси оценяват мотивацията ви и степента, в която опитът ви като цяло отговаря на изискванията. За мениджъра по наемане на работа са важни подробностите за вашия опит, професионални умения и компетенции. Директорът по човешки ресурси ще разгледа дългосрочните кариерни планове и тяхното съответствие с целите на компанията. А за собственика е важно каква печалба ще донесете на компанията и какви са вашите морални и етични качества.

Как най-добре да "опаковате" и продадете опита си на работодателя? Това е важно, особено за тези, които отдавна не са били на интервю, изпращат автобиография и не получават отговор, не са поканени на последващи интервюта и им е трудно да се представят. Уменията за търсене на работа са това, което "лежи на повърхността", но те не са най-важните. Не можете просто да напишете добра автобиография - освен ако под нея няма солидна основа (мотивация и съответствие с дългосрочните цели).

Планиране на кариерата. Става дума за определяне на посоката на вашата кариера и изготвяне на краткосрочен/средносрочен план за кариера, като се вземат предвид тенденциите на пазара на труда. То ви помага да се движите в посоката и със скоростта, които са най-подходящи за вас. Не за всеки е подходящ кариерен път от специалист до директор; някои се чувстват по-удобно в бизнеса; а за някои е по-важно да водят интересен и пълноценен живот и да пътуват. Кариерният план дава възможност бързо и лесно да се вземат трудни решения - кое от две предложения за работа да се избере, дали да се смени работата или какво допълнително образование да се получи. Не всеки е подходящ за вертикална кариера. Днешният свят се променя бързо, компаниите променят структурата си и е невъзможно да се планира стриктно за дълъг период от време. Съществуват етапи на психологическо развитие и специфични за възрастта кризи, когато се преосмислят ценностите. Кариерната ви стратегия може да се промени драстично след кризата на средната възраст и не се придържайте към целта, която сте си поставили преди 15 години, а трябва да имате ясна представа накъде се движи пазарът и как да бъдете търсени след пет години.

Невъзможно е да се планира дългосрочна кариера, без да се излезе от квадранта на заетостта (квадрант "Паричен поток" на Р. Кийосаки).



Професионално ориентиране и намиране на призванието. Този блок помага да се определят способностите, талантите и интересите. Интересът е ключов фактор за успешно кариерно развитие; без него е невъзможно да се постигне успех в дадена професия, независимо колко усилия се полагат за нея. Що се отнася до способностите и талантите, те са второстепенни, докато интересът е първостепенен - той ви позволява да правите нещо дълго време и благодарение на него се появяват способностите. Това е научно изведеното "правило на 10 000-те часа".

Важно е също така да се определи професионалната мотивация на човека. За някои хора признанието е по-важно от високия доход, а за други възможността да работят с ръцете си е за предпочитане. Всичко това е много индивидуално, в зависимост от ценностната система. Качественото кариерно ориентиране помага да се избере подходящата област, вид заетост и компания, да се планира правилно кариерата и да се следва собственият професионален път. Освен това е сравнително лесно, бързо и безболезнено да се смени кариерата, ако вече е направен грешен избор.

Психологически пречки. Какво пречи на човек да работи някъде? Трудностите се крият или във факта, че той не знае как да го направи (10% от случаите). А в 90% от случаите истинският проблем е, че човек се страхува да го прави - изглежда му глупаво, неправилно, нископлатено, безперспективно и т.н.

Наистина е жалко да видиш талантлив педагог да работи като счетоводител, защото смята, че учителите не печелят достатъчно пари. Или пък как инженер с личностен потенциал се измъчва на позиция мениджър продажби. Вероятно сте виждали хора, които се интересуват от нещо и дори знаят какво трябва да направят, за да го превърнат в своя професия, но не го правят. Написването на хубава автобиография, информацията за тенденциите на пазара на труда или тестът за професионално ориентиране няма да променят ситуацията. Необходимо е да се работи с психологическите пречки - страхове и негативни нагласи - които влияят на целия живот извън нашето съзнание - да ги

идентифицираме и неутрализираме, тъй като пречат на професионалната самореализация. Когато човек вярва в себе си и в успеха си, за него всичко става възможно, дори неща, които никой не е правил досега!

Кариерно консултиране за търсещи работа. Не е лесно да се избере правилният професионален път: от една страна, той се ръководи от собствените интереси и способности, а от друга - от актуалността на професията и нейния потенциал за печалба. Консултантът по човешки ресурси ще определи вашите таланти и ще ви препоръча кариера, която да ги развива. При избора на обучение експертът ще вземе предвид вашите очаквания, предишен опит и ситуацията на пазара на труда. Един лингвист може да стане добър програмист, консултантът ще ви посъветва как да развиете скритите си таланти и да получите начален старт в дигиталната си кариера/промяна на работата от разстояние или собствен бизнес; ще ви помогне да намерите желаната професия, да усвоите необходимите умения и да работите за собствено удоволствие. За да реализирате себе си както в кариерата, така и в живота.

2.4. Участие на хората на възраст над 50 години на пазара на труда

Въз основа на проучвания сред търсещи работа лица и работодатели за установяване на истинското отношение към по-възрастните служители и търсещите работа лица на пазара на труда бяха установени факти и мнения.

Предизвикателствата при намирането на работа. Най-продължителното търсене (поне шест месеца) е по-често срещано сред възрастовите групи над 50 години. Усещането за трудност е налице във всички възрастови групи, но най-често се съобщава от лицата над 50 години. Най-критичните аспекти на търсенето на работа са: намиране на работа в областта, в която учат; работа, която отговаря на очакванията им за заплата; участниците 50+ смятат, че основната причина за отказ на работа е възрастта. Хората, които са заели сегашната си работа, след като са се пенсионирали, споделят какво е било много трудно. Причините да работят след пенсиониране: материалните и нематериалните причини съставляват почти равни части от отговорите: Желание да се чувстват финансово обезпечени и независими; Любов към работата, удоволствие от любимата професия; Спешна нужда от пари; Навикът да бъдеш зает; Желание да останеш продуктивен, гъвкавост на ума; Желание да се чувстваш важен, нужен на другите хора.

Силни и слаби страни на възрастта. По-възрастните хора най-често възприемат възрастта като пречка пред заетостта, въпреки че виждат много предимства пред по-младите - по-отговорно отношение към работата, ценен запас от знания и опит. Но някои (1/3) признават, че младите хора също имат предимства пред тях - най-вече дигитални, и по-креативен подход.

Отношения с колегите. Участниците оцениха отношенията си с колегите по скала от 1 до 5, където 1 е много лошо, а 5 - много добро. Отговорите показват, че средната оценка е 4,3 в рамките на различните възрастови групи. 2/3 от хората над 50 години заявиха, че не срещат трудности, свързани с възрастта им. Останалите споделиха, че не са имали близки колеги.

Много малка част от по-младите работници смятат, че колегите в пенсионна възраст са неефективни. Отношенията с колегите в пенсионна възраст не се различават от тези със служителите в другите възрастови групи. По-голямата част от кандидатите за работа смятат, че всеки има право на работа, независимо от възрастта.

Увереност в настоящата им работа. Участниците оценяват чувството си за сигурност на настоящата си работа. Увереността се отнася до това, че не се страхуват да напуснат или да бъдат съкратени, че чувстват, че работодателят цени техния опит и очаква да работи с тях дългосрочно. Средните оценки показват, че най-уверени се чувстват лицата в по-напреднала възраст: хората пред пенсия и пенсионерите.

Нагласи на работодателите: причини за откази. Работодателите изтъкват значението на различните параметри на автобиографията, на които обръщат внимание, когато оценяват от 1 до 5, като 5 е много важно. Противно на общоприетото схващане, възрастта не е сред най-важните параметри. Работодателите най-често се налага да откажат на кандидатите поради: несъответствие между предлаганата заплата и очакванията - повече от половината; лични качества (несъответствие с корпоративната култура на компанията) - повече от половината; липса на професионален опит в профила на компанията - половината; липса на общ професионален опит - по-малко от половината; възраст на кандидата - по-малко от половината. Възрастта играе важна роля и доста често става причина за отхвърляне на кандидата, но в никакъв случай не е водеща. Още мнения на работодатели: корпоративната култура е изградена върху

поколенията X и Y; в компания с автоматизация и нови проекти е трудно за хората над 50 години да издържат на темпото; по-възрастните кандидати не могат да се справят с необходимото количество информация и много задачи едновременно и може да има трудности в комуникацията; кандидатите на възраст над 50 години не се чувстват комфортно; кандидат в предпенсионна възраст обикновено не е в състояние да се адаптира към новата среда на динамично развиваща се компания; по-възрастните кандидати са по-малко гъвкави (смятат, че знаят много, разчитат на стари знания), по-малко обучаеми (нямат желание да се учат отново), по-малко контролируеми от по-млад мениджър, по-малко оперативни (всичко им трябва бързо, тук и сега). Понякога причините се основават на стереотипни възприятия за "по-възрастните" служители, понякога - на действителен лош опит от наемането на по-възрастен служител, който не се е справил добре или не е успял да се адаптира; по-възрастните хора вече не владеят съвременните технологии и не са в състояние да разбират и да се учат; повечето от възрастните не са готови да променят начина си на мислене; комуникацията с младите мениджъри и съответно затрудненията в способността за учене, закостенялостта на мисленето; по-малко гъвкави в работата си, по-стереотипни в мисленето си, прекалено отдадени на опита си, което им пречи да учат нови неща; когато има млад екип, служителите в пенсионна възраст не биха се вписали в корпоративната култура; не притежават психологическа гъвкавост за адаптиране към нови неща, което е много важно; слабо разбират съвременните технологии; за длъжности, които изискват физическа издръжливост и физическа сила, пенсионерите са обективно неподходящи; Такива служители имат остарели познания; не са в състояние да вземат бързи и балансирани решения, не са в състояние бързо да се справят със задачите; имат високи очаквания за заплатата поради натрупания опит; не са достатъчно активни и инициативни; често излизат в отпуск по болест поради влошено здравословно състояние; не са склонни да работят извънредно; подложени са на професионално прегаряне.

Нагласи на работодателите: готовност за наемане. Повече от половината разглеждат по принцип автобиографиите на кандидатите в пенсионна възраст; 1/3 - не. По-малко от половината са готови и приемат такива кандидати.

Работодателите виждат силните им страни: Те се интересуват от дългосрочни отношения (ниско текучество на служители сред хората на възраст 50+ (повече от половината); Те имат богати знания и опит - (повече от половината); широк кръг от професионални контакти, полезни за компанията; ниски очаквания за заплатата; те са готови да предадат опита си на младите хора, те са добри наставници.

Как да увеличите шансовете си да бъдете потърсени от работодател без възрастови предразсъдъци? Добра идея е да разгледате предложения за работа, в които се посочва, че се изисква опит от 6 или повече години. Такива специалисти в момента се търсят на пазара - с 5% повече от предходните години; използвайте филтъра "Изискван професионален опит" в разширеното търсене. Разгледайте очакванията си за заплата във връзка с пазара на труда, опита си във връзка с настоящите нужди на работодателите и съдържанието на автобиографията си според правилата за привлекателната автобиография.

Факти за служителите в пенсионна възраст. Двадесет процента от работодателите нямат служители в пенсионна или предпенсионна възраст. Повечето от възрастните хора са наети като редови специалисти; по-възрастните работници са ангажирани в производството, администрацията и счетоводството. Служителите в пенсионна възраст получават по-ниско възнаграждение от служителите в другите възрастови групи; Ако в дадено предприятие има програми за наставничество и предаване на опит, служителите в пенсионна възраст са склонни да участват в тях.

2.5. Тест

1. Какво представлява SWOT анализът на личност?

- а. не се отнася за хората
- б. виждате себе си отвън и очертавате стратегията на живота си

2. Какви са силните страни на анализа на личността?

- а. колко силен е физически човекът
- б. най-изявените черти и характеристики

3. Какви са слабостите при анализа на личностите?

- а. колко е физически слаб човекът
- б. нашата ахилесова пета, уязвимата ни страна

4. Какво е потенциал, възможност при анализ на личността?

- а. Допълнително укрепване на силните страни
- б. Компенсация, защита на слабите ви страни

5. Какви са вероятните заплахи и опасности?

- а. външни фактори
- б. вътрешни, лични обстоятелства могат да представляват заплаха

6. Колко вида наставлявани има според вида на доминиращите мотиви?

- а. 1. Основните мотиви са самореализация и саморазвитие. 2. Тези учещи се нямат особена склонност към активност.
- б. 1. Основните мотиви са самореализация и саморазвитие. 2. Тези учещи се нямат особена склонност да бъдат активни. 3. Фокусирани са не върху самата работа, а върху получаването на "оценки".

7. Коя е формата на обучение чрез развитие?

- а. Ролеви игри
- б. Делови игри въз основа на материали, предоставени от наставляваните

8. Как да се организира мониторингът на резултатите от обучението?

- а. В организацията на обучението за възрастни трябва да се предпочита самонаблюдението.
- б. Външно наблюдение

9. Кои са стиловете на учене?

- а. "Актьори"; "Размишляващи"; "Теоретици"; "Прагматици"
- б. "Размишляващи"; "Теоретици"; "Прагматици"

10. Важни практически методологически препоръки

- а. Учащите над 50 години предпочитат да имат водеща роля в процеса на учене – предоставете инициативата на наставляваните
- б. Методите и формите на учене, които избирате, трябва да са чрез участие
- в. Те се нуждаят от нови начини за правене на нещата
- г. Възрастните учат най-добре в неформална среда
- д. Прилагат диалог, полемика, дебати
- е. Негативното оценяване или игнорирането на опита и житейските ценности на наставляваните е лошо

11. Къде един възрастен човек търси работа?

- а. LinkedIn, социални медии и професионални мрежи
- б. Кръг от приятели

12. Съществува ли възрастова дискриминация над 50 години?

- а. Да
- б. Не

13. Какво представляват уменията за търсене на работа?

- а. Умение за писане на автобиографии и мотивационни писма
- б. Определяне на стойността ви на пазара на труда за намиране на свободни работни места
- в. Умения за самопредставяне
- г. Способност да отговаряте на "трудни въпроси".

14. Какво е основното в планирането на кариерата?

- а. да знаете накъде се движи пазарът
- б. как да бъдете търсени след пет години

15. Кой е ключовият фактор за успешно кариерно развитие?

- а. Способности
- б. Интересът е водещ - той ви позволява да правите нещо дълго време, а способностите се появяват

16. Най-важните аспекти на търсенето на работа са:

- а. намиране на работа в областта, в която учат;
- б. работа, която отговаря на очакванията им за заплата;

17. Какви са взаимоотношенията на 50+ с колегите?

а. 2/3 от хората над 50 години заявяват, че не са срещали трудности, свързани с възрастта им.

б. лоши взаимоотношения

18. Имат ли служителите над 50 години доверие в настоящата си работа?

а. Да

б. Не

19. Какви са основните причини за отказа на търсещите работа лица на възраст 50+?

а. Лични качества (несъответствие с корпоративната култура на компанията);

б. Липса на професионален опит в профила на компанията;

в. Възраст на кандидата

20. Как да подобрите шансовете си на пазара на труда, ако сте над 50 години?

а. разгледайте оферти за работа, в които се посочва, че се изисква опит от 6 или повече години.

б. ревизирайте очакванията си за заплата

в. преобразувайте съдържанието на вашето CV по правилата на привлекателното

б. 2.6. Литература

1. Galina V. Korotkova, Victoria A. Voropayeva, Nina I. Rudneva, Artemiy A. Korotkov (31 March 2022) Cultural Studies Of Education: Innovation Of A Competence Approach Or Pedagogical Models;
<https://www.europeanproceedings.com/article/10.15405/epsbs.2022.03.45>
2. U. Matushansky, O. R. Kudakov. (01.10.2021) METHODOLOGICAL PRINCIPLES FOR THE APPLICATION OF THE COMPETENCE-BASED APPROACH IN PROFESSIONAL EDUCATION G. <https://goaravetisyan.ru/en/kompetentnostnyi-podhod-v-sovremennom-obrazovanii-kratko-kompetentnostnyi-podhod-kompetentnostnyi/>
3. Cashflow Quadrant Explained by Robert Kiyosaki (Dec 18, 2017)
<https://www.youtube.com/watch?v=bC1ScfCny38>
4. Statistics and databases (2022), ILO <https://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/lang--en/index.htm>

5. World Employment and Social Outlook: Trends 2022 (17 January 2022)
https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/trends2022/WCMS_834081/lang--en/index.htm
6. Work and age: stereotypes and reality (July 31, 2020)
HeadHunter group of companies; <https://hh.ru/article/27243>
7. Мярка - наемане на лица от 50- до 64-годишна възраст, придобили право на професионална пенсия за ранно пенсиониране, (2022) Министерство на труда и социалната политика, Агенция по заетостта
<https://www.az.government.bg/pages/myarka-naemane-na-lica-pridobili-pravo-na-profesionalna-pensiya-za-ranno-pensionirane/>
8. Национална програма "Помощ за пенсиониране", (2022) Министерство на труда и социалната политика, Агенция по заетостта
<https://www.az.government.bg/pages/nacionalna-programa-pomosht-za-pensionirane/>
9. Карьерная консультация, 2022, Нетология,
<https://netology.ru/programs/karernaya-konsultaciya#/bonuses>
10. «Дискриминация существует»: 8 вопросов к карьерному консультанту о поиске работы, Тинькофф журнал, 2022, <https://journal.tinkoff.ru/employment-advice/>

2.7. Анекс 2 Отговори на теста

Въпроси	Отговори
Въпрос 1	б
Въпрос 2	б
Въпрос 3	б
Въпрос 4	а, б
Въпрос 5	а, б
Въпрос 6	б
Въпрос 7	а, б
Въпрос 8	а

Въпрос 9	а
Въпрос 10	а,б, в, г, д, е
Въпрос 11	а
Въпрос 12	а
Въпрос 13	а,б, в, г
Въпрос 14	а, б
Въпрос 15	б
Въпрос 16	а, б
Въпрос 17	а
Въпрос 18	а
Въпрос 19	а,б, в
Въпрос 20	а,б, в

3. Връзката между наставник и наставляван

3.1. Какво представлява ефективната връзка между наставник и наставляван?

Само по себе си наставничеството включва взаимоотношения между наставника и наставлявания, като степента, до която те са успешни, зависи от техните характеристики и динамика. **Ефективната връзка между наставник и наставляван е връзка, в която се насърчават ученето и промяната.** Затова е уместно първо да се спомене теорията за социалното учене на Бандура (1977а), тъй като тя служи като рамка за разбиране на това как човек се учи от наблюдение и моделиране (Horsburgh & Ippolito, 2018).

Според тази теория хората започват да се учат от най-ранна възраст, като копират другите. Според тази теория **хората се учат чрез наблюдение на поведението, нагласите и резултатите от действията на другите** (Bandura, 1977а; 1977b). **При този модел е по-вероятно човек да се учи от тези, които възприема като подобни на себе си, т.е. от своите връстници.** По този начин той е особено подходящ за наставничеството от връстници. В този модел социалното учене се осъществява в резултат на

взаимодействието между поведенческите фактори (т.е. това, което прави наставникът, и резултатите от него), личностните фактори (т.е. личните характеристики на наставявания) и факторите на средата (т.е. мястото, където се извършва ученето, и неговите характеристики).

Както беше споменато по-горе, **ученето е в основата на ефективното партньорство между наставник и наставяван**. На първо място наставникът и наставяваният трябва заедно да определят цели, насочени към развиване на знанията, уменията, способностите и мисленето на наставявания, и след това да работят заедно за постигането на тази цел. Следователно това е преди всичко партньорство за учене. **В ефективните взаимоотношения между наставник и наставяван наставяваният играе активна роля в обучението; споделя отговорността по отношение на приоритетите, обучението и ресурсите; и по време на този процес става все по-самостоятелен. От друга страна, наставникът трябва да подхранва и да помага на наставявания да развива способността си за самонасочване.** По този начин наставяваните започват да бъдат зависими от наставника, постепенно придобиват независимост и процесът приключва, когато се установи взаимозависимост между наставника и наставявания. Накратко, **по-успешните наставнически взаимоотношения са партньорства за съвместно учене, при които ученето е двупосочно, т.е. от наставника към наставявания и обратно** (Zachary & Fain, 2022).

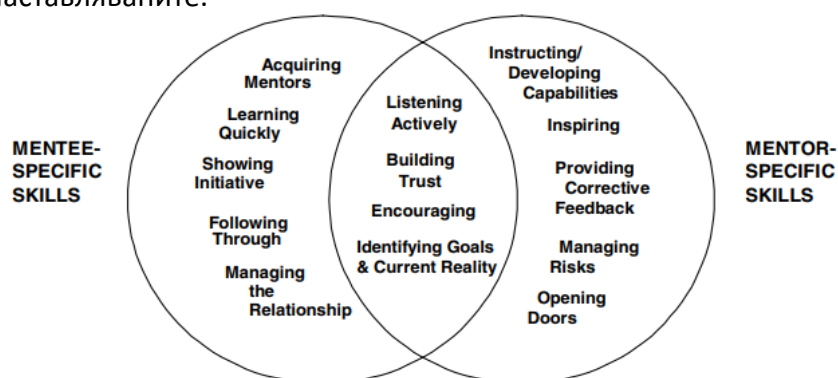
По този начин идеалната връзка между наставник и наставяван се осъществява в рамките на **парадигмата на наставничеството, ориентирано към ученето**. Тази парадигма е сравнително скорошна разработка, тъй като ролите на наставника и наставявания са се развили, както и нашата представа за тях (Zachary and Fain, 2022). Освен това тази парадигма най-добре съответства на принципите на обучението на възрастни, както се вижда от следната таблица, адаптирана от Zachary and Fain (2022):

Елементи в парадигмата на наставничеството, насочено към учещите се		
Елемент на наставничество	Промяна на парадигмата	Принцип на обучението за възрастни
Роля на наставявания	От: Пасивен приемащ Към: Активен партньор	Възрастните учат най-добре, когато участват в изясняването,

		планирането, прилагането и оценяването на собственото си обучение.
Роля на наставник	От: Авторитет До: Фасилитатор	Ролята на фасилитатора е да създаде и поддържа благоприятен климат, който насърчава условията, необходими за провеждане на обучението.
Процес на учене	От: Ръководени от ментор и отговорност за обучението на наставлявания Към: Самостоятелно насочване, като наставляваният отговаря за собственото си обучение	Възрастните учещи се имат нужда да се самонасочват.
Продължителност на общуването	From: Calendar focused To: Goal determined От: фокусиран във времето До: Определена цел	Готовността за учене се повишава, когато има конкретна нужда от знание.
Взаимоотношения на наставничество	От: Един живот = един наставник; един наставник = едно наставлявано лице До: Множество наставници през целия живот и множество форми на наставничество: индивидуални, групови, допълващи и партньорски модели	Жизненият опит е основен ресурс за учене: житейският опит на другите обогатява процеса на учене.
• Настройка	От: Лице в лице	На възрастните учещи се е присъща нуждата от непосредствено приложение.

	До: Многобройни и разнообразни места и възможности	
Фокус	От: Продуктово ориентирани: трансфер и придобиване на знания До: Ориентирани към процеса: критично осмисляне и прилагане	Възрастните реагират най-добре на ученето, когато са вътрешно мотивирани да учат.

Освен това проучванията показват, че **успешните партньорства за наставничество обикновено се характеризират с набор от специфични и разпознаваеми умения, които действат като катализатори на ученето и промяната.** Филипс-Джоунс (2003 г.) е създал следния модел, който разделя тези умения на специфични за наставника, специфични за наставявания и умения, които трябва да притежават и наставниците, и наставяваните.



3.1.1 Специфични за наставника умения

Според Philips-Jones (2003) специфичните умения на наставника за успешно наставничество са следните:

- **Инструктиране/развиване на способности:** Всички наставници, независимо дали в по-официална или неформална среда, трябва да преподават или да дават инструкции. В по-официална среда това често означава изнасяне на урок или лекция, докато в по-неформална среда, каквато често е случаят с партньорското наставничество, това обикновено означава моделиране на специфично поведение за предаване на идеи и процеси. Това е в съответствие с гореспоменатата теория за социалното учене на Бандура (1977а, 1977б). Успешният наставник ще води наставявания през процеса на наставничество, като му обяснява какво прави и защо го прави.
- **Вдъхновяващо:** Отличните наставници умеят да вдъхновяват своите наставявани. Те правят това, като дават пример. Друг такъв начин е да създават ситуации, в които наставяваните могат да видят и/или да общуват с други вдъхновяващи хора. Освен това наставниците могат да използват за тази цел и документални филми, автобиографични текстове и други източници, представящи вдъхновяващи хора. Друг важен аспект е да се опитат да накарат наставяваните да определят ситуации, в които те самите са били вдъхновяващи. Страхотният наставник помага на наставяваните да идентифицират и да се стремят към собствената си (т.е. на наставявания) версия на значимост.
- **Осигуряване на коригираща обратна връзка:** Положителната обратна връзка е важна за ефективното наставничество. Тъй като корективната обратна връзка често се възприема в негативна светлина, тъй като човек коригира действията на другия и/или го насочва към по-добри решения, в началото на взаимоотношенията наставниците трябва да обсъдят с наставяваните техните предпочитания за това как и дали искат да получат коригираща обратна връзка и при какви условия (напр. насаме, веднага след действието и т.н.).
- **Управление на рисковете:** Когато се учите, допускането на някои грешки е неизбежно. Въпреки това наставникът трябва да може да помогне на своите наставявани да избегнат ненужни и/или катастрофални грешки. Добрият наставник помага на своя наставяван да се научи да поема само подходящи рискове и му помага да разработи собствени стратегии за разпознаване, предотвратяване и възстановяване.

- **Отваряне на врати:** Наставниците, които са по-опитни от наставляваните в дадена област, често са в състояние да гарантират за своите наставлявани и да им помагат да се изявяват. Един от основните начини за това е да се предоставят на наставляваните широки възможности да покажат уменията си пред съответните лица.

3.1.2 Специфични умения по отношение на наставляваните

Що се отнася до специфичните за менторите умения за ефективно наставничество, те са следните (Philips-Jones, 2003):

- **Намиране на ментори:** Често самите наставлявани имат възможност да избират своите наставници. По този начин едно от основните умения е първо да се идентифицират подходящите лица за постигане на техните цели. Наставляваните трябва да могат да се свържат с няколко лица, да преговарят с тях и да разберат дали целите им съвпадат. След това наставляваните следва да изберат наставника, който според тях е най-добрият за постигане на целите им.
- **Бързо учене:** Наставляваните трябва да се стремят да учат. Те трябва да се опитват да прилагат наученото, когато не са с наставника, и по-късно да го обсъждат с него, да могат да се учат от моделираните действия, да изучават материали, дадени от наставниците, както и да търсят сами подходящи материали, да интегрират новите знания, които получават, и да могат да получават обратна връзка по начин, който не ги кара да се отбраняват. В крайна сметка наставляваните трябва да могат също така с уважение да обсъждат и да изразяват несъгласие със своите наставници.
- **Проявяване на инициатива:** Наставляваните трябва да могат да проявяват инициатива и да се развиват самостоятелно, без да се нуждаят от постоянна помощ от страна на наставника, и да могат да определят подходящия момент за проява на инициатива и достъп до рискове. Степента на инициативност зависи от конкретния наставник, като наставляваните следва да обсъдят това в началото на взаимоотношенията.
- **Проследяване на изпълнението:** Едно от най-ценните умения е способността да се спазват поетите с наставника ангажменти. Завършване на задачите навреме

и способност да се упорства, когато задачата е трудна, дори ако това означава да се поиска помощ или допълнително време.

- **Управление на взаимоотношенията:** Докато наставникът е водещ, наставляваният е този, който трябва да управлява взаимоотношенията относно развитието на наставлявания. Важно е да следите и да водите открит разговор с наставниците, да бъдете приятелски настроени и да правите предложения по отношение на взаимоотношенията и накъде вървят те.

3.1.3 Споделени основни умения

Този модел определя следните общи основни умения (Philips-Jones, 2003):

- **Активно слушане:** Активното слушане е от основно значение за наставниците и наставляваните. Когато някой слуша, показва, че притесненията и резервите на другия са били изслушани и са взети предвид. Това помага за установяването и развитието на взаимоотношенията между наставника и наставлявания, тъй като кара другия да се чувства приет и спомага за изграждането на доверие. Като наставници те трябва да бъдат особено внимателни, за да не насочат разговора към своя минал опит и как са го решили, нито да навлязат в нагласата за решаване на проблеми. Първата стъпка завършва с това, че просто се изслушват и разбират един друг, а не се опитват веднага да решат каквото и да е.
- **Изграждане на доверие:** Това умение се основава на предишното, но го надхвърля. То се развива през цялото време на взаимоотношенията и колкото по-голямо е доверието и колкото по-ангажирани са наставниците и наставляваните, толкова по-ефективно ще бъде това партньорство. В посока на изграждане на доверие двамата трябва да запазят за себе си всичко, което им е казано поверително, да уважават границите на другия, да следват това, за което са поели ангажимент, да признават грешките си и да могат да обсъждат и да изразяват несъгласие, запазвайки уважение.
- **Окуражаващо:** Положителната обратна връзка е от първостепенно значение за успешното наставничество. Както от наставника към обучаемия, така и от обучаемия към наставника. Когато на човек се казва, че се справя чудесно, той придобива увереност и остава по-концентриран и мотивиран. Важно е обаче да

се подчертае, че положителната обратна връзка трябва да е искрена. Освен това е по-добре да се предложи "малко повече" положителна обратна връзка, отколкото "недостатъчно".

- **Идентифициране на целите и настоящата реалност:** Каквато и роля да изпълнява човек, той трябва да има конкретни цели, лична визия и да може да се запознае с настоящата реалност. За наставниците това означава да бъдат обективни и откровени, когато говорят с наставляваните относно това какво очакват за бъдещето и от наставничеството, и прозрачност по отношение на настоящата реалност на собствените характеристики и особености на наставника (напр. уменията и границите на наставника). За наставляваните това означава да могат сами да определят какво искат да постигнат, кои са силните им страни, как трябва да се развиват, както и конкретния вид помощ, от която ще имат нужда. Това трябва да се постигне чрез открит разговор между наставниците и наставляваните, който трябва постоянно да се актуализира и развива през целия процес.

3.2. Етапи на взаимоотношенията между наставник и наставляван

След като определихме какво е ефективна връзка между наставник и наставляван, каква парадигма работи най-добре при наставничеството с възрастни и кои конкретни умения стоят зад успеха на тези връзки, е уместно да обсъдим различните етапи на връзката между наставник и наставляван. **Като цяло предложените модели за определяне на етапите на взаимоотношенията между наставник и наставляван обикновено разделят взаимоотношенията на четири или пет етапа.** В таблицата по-долу е представено сравнение на различните модели и начина, по който те определят всеки етап.

Сравнение на различни модели на етапите на взаимоотношенията ментор-наставник		
Модел на завършване на наставничеството (без срок)	Модел Заедно (Sarev, 2022)	Мичигански държавен университет Модел на разширението (Bottomley, 2015)

Начало: Първи контакт между наставника и наставлявания и преценка дали си подхождат, като се обсъждат общите интереси, ценности, цели и мечти.	Цел: На този етап наставляваният си поставя цели, присъединява се към програма за наставничество и се установява съвместимост между наставлявания и потенциалния/те наставник/ци.	Съзерцание: Наставниците и наставляваните обмислят възможността да се включат в програма за наставничество, запознават се с програмата, представят си се в съответната роля в програмата и решават дали ще си паснат.
Договаряне: Наставникът изследва очакванията на наставлявания, помага му да си постави учебни цели и да състави план за постигането им. На този етап се разглежда и графикът на сесиите.	Ангажираност: Наставникът и наставляваният изграждат връзка и доверие, разработват план за действие за постигане на целите си и се опознават по-добре.	Започване: Тук наставниците и наставляваните кандидатстват за менторската програма, преминават през всички необходими процедури за достъп до нея и накрая се свързват с наставник или наставляван в зависимост от това, каква роля поемат те самите. След като се представят на своя наставник или наставляван, те определят целите си и започват да определят границите.
Растеж: На този етап наставникът и наставляваният започват да работят за постигане на	Растеж: Менторът и наставляваният работят върху изграждането на уменията на	Растеж и подкрепа: Тук менторите и наставляваните изграждат връзка и работят за

предварително поставените цели.	наставлявания, преодоляването на пречките пред растежа, развиването на мислене за растеж и отговорност.	постигане на предварително дефинираните цели.
Край: На този етап менторството приключва. Това може да се дължи на множество причини, тъй като целите са постигнати, програмата е приключила или по друга причина.	Завършване: Менторът и наставляваният разсъждават върху наставничеството, изграждат увереност, за да продължат да се развиват, а наставляваният се отплаща.	Спад и разделяне: В този случай наставничеството приключва или поради прекратяване на програмата, или поради друга причина. Ако наставникът и наставляваният не искат да продължат отношенията си след програмата, това е последната стъпка от отношенията между наставника и наставлявания.
		Предефиниране: Тази стъпка се прави само ако наставникът и наставляваният искат да продължат взаимоотношенията си. Тук те могат да се опитат да удължат програмата или дори да продължат отношенията си между

		ментор и наставник извън програмата.
--	--	--------------------------------------

Както можете да видите в таблицата, макар че моделите се различават, те също така се припокриват в голяма степен. Ето защо предлагаме следния петстепенен модел на взаимоотношения между ментор и наставник, основан на трите гореспоменати модела:

1. **Цел:** Тук наставникът и наставляваният установяват личните си цели, проучват потенциални програми и наставници/наставлявани, кандидатстват за програма за наставничество (ако е приложимо) и установяват първи контакт с потенциалните наставници/наставлявани.
2. **Уговоряне:** Тук наставникът и наставляваният започват да се опознават, да обсъждат и определят целите си, да дефинират план за действие за постигане на тези цели, да определят графика си (ако е приложимо) и да установят някои граници (например: "ако е уикенд и разбереш, че имаш някакви въпроси, моля, не ми се обаждай, а ми изпрати имейл").
3. **Растеж:** Тук наставникът и наставляваният започват да изпълняват това, което са решили според плана за действие, и започват да работят за постигане на целите си. На този етап наставникът помага на наставляваното лице да изгради своите умения, като в същото време самият наставник развива своите умения за наставничество, - помага на наставляваното лице да преодолява препятствия, помага му да развие нагласа за растеж (т.е. че уменията не са закоснели, а че хората могат да работят върху тях и да се усъвършенстват), а наставляваното лице развива своите способности за самонасочване и отговорност.
4. **Completion:** Целите са постигнати или по друга причина е решено наставничеството да приключи. На този етап наставникът и наставляваният трябва да обмислят наставничеството и наставляваният може да реши, че иска да се отплати, като сам стане наставник. Често това е краят на взаимоотношенията между наставника и наставлявания.
5. **Предефиниране:** Ако наставникът и наставляваният са решили да продължат взаимоотношенията си извън първоначално определените отношения между наставник и наставляван, те ще предоговорят отношенията си. Или като поемат различни роли (напр. наставляваният става наставник и обратното, поради това,

че наставляваният има повече знания/опит в друга област/тема), или като кандидатстват за удължаване/подновяване на програмата за наставничество (ако е приложимо), или просто като продължат отношенията си наставник-наставник извън програмата (ако е приложимо).

3.3. Установяване на доверие и поставяне на граници

Както беше споменато по-горе, **установяването на доверие и поставянето на граници са изключително важни за връзката ментор-наставник**. Това се случва по време на цялата връзка, но започва още на етапа на преговорите, както видяхме по-горе. Освен това то не е еднопосочно, както видяхме в модела на Филипс-Джоунс (2003) за наставнически умения. По-скоро е основно умение както за наставниците, така и за наставляваните и по този начин и двамата трябва да изградят доверие помежду си и да установят собствените си граници.

И така, как наставникът и наставляваният могат ефективно да установят доверие и да определят граници? **Тъй като спазването на определените граници е един от начините за установяване на доверие**, първо ще се съсредоточим върху определянето на границите.

3.3.1 Поставяне на граници

Firstly, it is pertinent to define what are boundaries. **“Boundaries are limits and expectations that we set for ourselves and others. They help both parties understand how to behave—what behaviour is acceptable and what isn’t”** (Martin, 2022). This does not mean, however, that all boundaries are good or acceptable. Overly rigid boundaries can make a person too detached and unable to form close relationships. However, others suffer from feeling guilty whenever they attempt to set boundaries and thus tend to have overly loose boundaries which results in them having a hard time saying no and allowing others to often ignore their (already loose) boundaries (Pattemore, 2021). Thus, firstly **one must be able to distinguish between healthy boundaries and overly rigid or overly loose boundaries**. This is, however, not an easy thing to do and neither is establishing healthy boundaries.

Nash (2018) defines the following steps for setting healthy boundaries:

На първо място, уместно е да се определи какво представляват границите. **"Границите са ограничения и очаквания, които поставяме пред себе си и пред другите. Те помагат и на двете страни да разберат как да се държат - какво поведение е приемливо и какво не"** (Martin, 2022). Това обаче не означава, че всички граници са добри или приемливи. Прекалено строгите граници могат да направят човека твърде дистанциран и неспособен да създава близки взаимоотношения. Други обаче страдат от чувството за вина всеки път, когато се опитват да поставят граници, и поради това са склонни да имат прекалено свободни граници, в резултат на което им е трудно да казват "не" и позволяват на другите често да пренебрегват техните (вече неясни) граници (Pattemore, 2021). Така че, на първо място, човек трябва да може да прави разлика между здравословни граници и прекалено строги или прекалено свободни граници. Това обаче не е лесно, както и установяването на здравословни граници.

Nash (2018) определя следните стъпки за установяване на здравословни граници: 1:

Определяне на целите	- Какво очаквам от себе си и от другите? - С какво се чувствам удобно и с какво некомфортно и в какви ситуации? - С кого се чувствам комфортно и с кого - некомфортно?
Идентифициране на лични ценности	- Какво е най-важно за мен? - Какви са личните ми приоритети? - Кои области на живота са най-важни за мен?
Поставяне на граници	- Всеки има право да каже НЕ/да откаже нещо. Казването на "не" е основно умение за асертивност. - Заявяването на това, което човек иска, е основно умение. - Не дължите на другите никакви обяснения относно вашите граници. - Бъдете уверени, и с уважение казвайте "не"/ или какво искате.
Размисъл за това как се чувствате след това	- Това ли ме накара да се чувствам виновен? - Накара ли ме това да се тревожа? - Накара ли ме това да се срамувам? - Дискомфортът е очакван, когато човек не е свикнал да поставя граници. Човек трябва да се научи да приема неудобните чувства такива, каквито са.

Здравословните граници предполагат добро самосъзнание, добри умения за общуване - особено асертивност и способност за ясно изразяване на мнение - и способност за справяне с чувството на дискомфорт (Nash, 2018).

3.3.2 Изграждане на доверие

Изграждането на доверие е процес, който протича през цялото времетраене на наставничество. За да установят доверие, наставниците и наставляваните трябва (Philips-Jones, 2003):

- да пазят споделената между тях поверителност;
- да прекарват подходящо време заедно;
- да изпълняват обещанията, които са си дали;
- да зачитат границите на другия;
- да признават грешките си и да поемат отговорност за тяхното отстраняване;
- да умеят да изразяват несъгласие с уважение;
- да могат да заявят с уважение, че са недоволни от нещо;
- да бъдат честни, без да нараняват.

Някои от тях са по-трудни. Например, докато запазването на конфиденциалността за себе си би трябвало да е лесно и да се прави от самото начало, често е необходимо известно време във взаимоотношенията, за да могат наставляваните да се чувстват комфортно да заявят, че не са съгласни с наставниците си или че не са доволни от нещо. Това е напълно нормално и е свързано с вече споменатата необходимост да се научим да приемаме неудобните чувства такива, каквито са, а не да ги избягваме.

3.4. Решаване на проблеми - разрешаване на конфликти

Други две неща, които са от първостепенно значение за ефективните взаимоотношения между наставник и наставляван, са уменията за решаване на проблеми и уменията за разрешаване на конфликти. **Решаването на проблеми е особено важно, когато проблемите в наставничеството произтичат от материалите, от предмета, по който**

човекът е наставляван/наставлява, и други проблеми, които не са свързани с междуличностните отношения. Разрешаването на конфликти е важно за справяне с междуличностни проблеми.

3.4.1 Решаване на проблеми

Решаването на проблеми често се определя като процес, състоящ се от пет стъпки (simplilearn, 2022).

1. **Точно идентифициране на проблема:** Първо, наставникът и/или наставляваният трябва да могат да идентифицират проблема, след това да определят кои въпроси са в основата на този проблем и накрая да определят кои тематични области най-добре определят проблема. Способността да формулирате проблема ще ви позволи по-късно да останете фокусирани и да търсите само потенциални решения.
2. **Събиране на информация и планиране:** Наставникът и/или наставляваният трябва да започнат да събират информация за особеностите на проблема, като същевременно се откажат от всякаква ненужна информация. След това те трябва да пристъпят към планиране на сесията за мозъчна атака в съответствие с наличните си възможности. Ако само единият от тях е идентифицирал проблема и е събрал информация, той трябва да се свърже с другия и след това заедно да пристъпят към планиране на мозъчната атака.
3. **Мозъчна атака за решения:** Наставникът и наставляваният трябва да генерират творчески идеи за решаване на проблема, а не веднага да се съсредоточават върху намирането на решение и да отхвърлят идеите. Често решенията изискват няколко стъпки, някои творчески идеи не решават проблема веднага, но може да са важна стъпка в решаването му. След това тези решения могат да бъдат визуално картографирани и те могат да обсъдят всички съответни фактори, като например потенциалните разходи, които са свързани с тях, какви стъпки за действие са необходими за прилагането на тези решения и кои биха били участващите страни.
4. **Вземане на решение и изпълнение:** Това се определя от първия избор на решение, особено такова, което има най-малко загуби (т.е. по-малко

потенциални разходи, по-просто за изпълнение, по-малко участващи страни) и най-голям шанс за успех. След като това решение е избрано, те трябва да започнат да го прилагат и да следват стъпките, които са определили, че са необходими. Да се внимава и да се подхожда стъпка по стъпка е най-добрият начин, тъй като прибързването на решението често ще изисква корекции и ще доведе до по-високи разходи/загуби.

5. Наставникът и наставяваният трябва да погледнат назад и да преценят дали договореното от тях решение действително е адресирало проблема и дали е постигнало резултатите, на които са се надявали. Те трябва също така да обмислят какво биха направили по различен начин следващия път.

3.4.2 Разрешаване на конфликти

Когато има конфликт, човек често иска да аргументира своята гледна точка и да защити причините, поради които смята, че е прав, а другият човек греша. Това обаче не е успешна стратегия за решаване на конфликта, тъй като другият човек има същите убеждения. Затова Shonk (2022) определя следните пет стратегии за успешно разрешаване на конфликти:

1. **Признайте, че всички ние имаме предубедени възприятия за справедливост:**
Всеки вярва, че е в правото си. Това се дължи на факта, че хората лесно могат да видят своята страна, но е по-трудно да проявим емпатия и да се поставим на мястото на другия (т.е. когнитивна емпатия). Ако човек не може да се постави на мястото на другия, той може да покани трето лице, което да помогне за посредничеството в конфликта. Това лице трябва да е неутрално, безпристрастно и да помогне и на двамата да видят страната на другия или да предложи последователна и справедлива оценка на фактите/ситуацията.
2. **Избягвайте да ескалирате напрежението със заплахи и провокативни действия:**
Когато конфликтите станат особено остри, човек може да прибегне до заплашителни изявления. Това не е продуктивен начин за справяне с конфликтите и само ще доведе до по-нататъшна ескалация. Един от начините да се избегне изричането на неща, за които човек ще съжалява, е да се опита да запази спокойствие, да поеме дълбоко въздух и да преброи до пет.

3. **Преодоляване на манталитета "ние срещу тях":** Наставникът и наставляваният принадлежат към различни групи, освен ако понякога наставникът не влиза в ролята на наставляван и обратно. По този начин това може да доведе до изпадане в междугрупов конфликт и враждебност. Един от начините да избегнете това е да определите обща идентичност или цел с наставника/наставлявания. Изтъкването на обща цел може да помогне за постигането на справедливо и устойчиво споразумение.
4. **Погледнете под повърхността, за да идентифицирате по-дълбоките проблеми:** Често конфликтът не е свързан само с едно несъгласие, а с това, че някой се чувства неуважен и/или пренебрегнат. Един от начините за идентифициране на тези проблеми и за успешно разрешаване на конфликта е както наставляваният, така и наставникът да практикуват активно слушане и да чуват притесненията на другия. Активното слушане означава просто да чуем другия и да разберем неговите притеснения, а не да ги свързваме със себе си или да влизаме в режим на решаване на проблеми или конфликти (Philips-Jones, 2003). Едва след като наставникът и наставляваният се изслушат пълноценно един друг, те трябва да се опитат да измислят творчески начини за справяне с оплакванията си и двамата трябва да излязат от това с усещането, че са чути и уважавани.
5. **Разделете същностните от несъществените въпроси:** Конфликтите са неразрешими, когато са свързани с основни ценности (напр. личен морален кодекс). Понякога обаче хората бъркат несъществените със същностните въпроси. Несъществените въпроси са въпроси, които са недопустими само при определени условия. Ето защо е важно да се оценят разликите между тях. Това може да се направи, като се прецени какви ползи може потенциално да се извлекат от преговорите (и по този начин да се признае, че собственият "същностен въпрос" всъщност е само псевдосъщностен), и като се помоли другият да изясни защо поддържа определена позиция (като по този начин се прецени дали позицията на другия се дължи на същностен въпрос или всъщност се дължи само на псевдосъщностен).

3.5. Quiz Тест

1. Ученето и промяната се насърчават чрез ефективните взаимоотношения между наставник и наставляван.

- а. Вярно
- б. Невярно

2. Кой от следните фактори НЕ участва в социалното учене?

- а. Фактори на околната среда
- б. Лични фактори
- в. Академични фактори
- г. Поведенчески фактори

3. Наставничеството от връстници е особено подходяща форма на наставничество, тъй като хората са склонни да се учат от тези, които възприемат като подобни на себе си.

- а. Вярно
- б. Невярно

4. При по-успешните менторски взаимоотношения ученето е еднопосочно.

- а. Вярно
- б. Невярно

5. В кои от следните случаи наставляваният споделя отговорността си с наставника при ефективна връзка между наставник и наставляван (изберете всички, които са приложими)?

- а. Обучение
- б. Приоритети
- в. Ресурси
- г. Местоположение

6. Парадигмата на наставничеството, ориентирано към учене, е сравнително нова и съответства на принципите на ученето за възрастни.

- а. Вярно
- б. Невярно

7. Кое от изброените НЕ е споделено основно умение между наставниците и наставляваните в модела на наставническите умения?

- а) Управление на взаимоотношенията
- б) Активно слушане
- в) Изграждане на доверие
- г) Насърчаване

8. Кое от изброените е умение само на наставника според модела на наставническите умения?

- а. Проявяване на инициатива
- б. Насърчаване
- в. Управление на взаимоотношенията
- г. Управление на рисковете

9. Кое от изброените е умение само за наставник според модела на наставническите умения?

- а. Вдъхновяващ
- б. Проследяване на изпълнението
- в. Насърчаване
- г. Управление на рисковете

10. Кой от следните етапи се появява и в трите разгледани модела на етапите на взаимоотношенията между ментор и наставляван?

- а. Иницииране
- б. Предефиниране
- в. Завършване
- г. Растеж

11. В модела от пет стъпки, който предлагаме въз основа на гореспоменатите три модела, къде започват да се установяват границите?

- а. Предефиниране
- б. Растеж
- в. Преговори
- г. Цел

12. Кое от изброените НЕ е част от етапа "Поставяне на граници" в гореспоменатия модел за поставяне на здравословни граници?

- а. Приемане на неудобни чувства като вина и тревожност
- б. Умейте да отказвате/отказвате нещо
- в. Да можете да заявите какво искате
- г. Не дължите на другите обяснение относно вашите граници

13. Кой от следните неща са необходими за поставянето на здравословни граници (изберете всички, които са приложими)?

- а. Установяване на доверие
- б. Добро самосъзнание
- в. Добри комуникационни умения
- г. Способност да се справяте с чувството на дискомфорт

14. Наставляваните често са в състояние да заявят, че не са съгласни с наставниците си от самото начало на връзката.

- а. Вярно
- б. Невярно

15. Кой от следните начини за установяване на доверие между наставника и наставляваното лице (изберете всички, които са приложими)?

- а. Да пазят споделените помежду им тайни
- б. Да избягват конфликти
- в. Прекарват подходящо време заедно
- г. Уважават границите си един на друг

16. Разрешаването на конфликти е важно за справяне с междуличностни проблеми.

- а. Вярно
- б. Невярно

17. Кое от изброените НЕ е част от процеса на решаване на проблеми?

- а. Събиране на информация и планиране
- б. Избягване на ескалация на напрежението
- в. Точно определяне на проблема
- г. Изгответе мозъчна атака за решения

18. Кое от изброените е част от етапа "Мозъчна атака на решенията"?

- а. Обсъдете какво биха направили по различен начин следващия път
- б. Генериране на творчески идеи за решаване на проблема
- в. Изберете решение
- г. Планирайте сесията за мозъчна атака

19. Кои от изброените са стратегии за успешно разрешаване на конфликти (изберете всички, които са приложими)?

- а. Признайте, че всички ние имаме предубедени възприятия за справедливост
- б. Преодоляване на менталитета "ние срещу тях"
- в. Инструктиране и развиване на способности
- г. Погледнете под повърхността, за да идентифицирате по-дълбоките проблеми

20. Когато се прилага правилно, стратегията за избягване на ескалиране на напрежението със заплахи и провокативни ходове за разрешаване на конфликти не само ще разреши конфликта, но и ще укрепи отношенията.

- а. Вярно
- б. Невярно

3.6. Литература

1. Bandura, A. (1977a). *Social learning theory*. Prentice Hall.
2. Bandura, A. (1977b). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioural change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215.
3. Bottomley, L. (2015, November 25). *What can you expect from your mentoring relationship?* Michigan State University Extension. https://www.canr.msu.edu/news/what_can_you_expect_from_your_mentoring_relationship
4. Horsburgh, J., & Ippolito, K. (2018). A skill to be worked at: Using social learning theory to explore the process of learning from role models in clinical settings. *BMC Medical Education*, 18, 156.
5. Martin, S. (2022, August 29). *6 ways to set boundaries without guilt: Boundaries can be good for you and those around you.* Psychology Today. <https://www.psychologytoday.com/us/blog/conquering-codependency/202208/6-ways-set-boundaries-without-guilt>

6. Mentoring Complete (n.d). *What are the 4 stages of a mentor mentee relationship?*
<https://www.get.mentoringcomplete.com/blog/stages-of-a-mentor-mentee-relationship>
7. Nash, J. (2018, January 5). *How to set healthy boundaries & build positive relationships.* Positive Psychology. <https://positivepsychology.com/great-self-care-setting-healthy-boundaries/#worksheets>
8. Pattemore, C. (2021, June 2). *10 ways to build and preserve better boundaries.* PsychCentral. <https://psychcentral.com/lib/10-way-to-build-and-preserve-better-boundaries>
9. Philips-Jones, L. (2003). *Skills for successful mentoring: Competencies of outstanding mentors and mentees* [Booklet]. CCC/The Mentoring Group.
10. Sarev, N. (2022, May 18). *4 Phases of mentorship: vital tips for relationships and programs.* Together. <https://www.togetherplatform.com/blog/mentoring-relationship-phases>
11. Shonk, K. (2022, October 11). *5 conflict resolution strategies: Use these proven conflict resolution strategies in your conflict management efforts.* Program on Negotiation: Harvard Law School. <https://www.pon.harvard.edu/daily/conflict-resolution/conflict-resolution-strategies/>
12. Simplilearn (2022, November 2). *What is problem solving? Steps, techniques, and best practices explained.* <https://www.simplilearn.com/what-is-problem-solving-article>
- 13.** Zachary, L. J. & Fain, L. Z. (2022). *The mentor's guide: Facilitating effective learning relationships* (3rd ed.). Jossey-Bass.

3.7. Приложение 3 Отговори на теста

Въпроси	Отговори
Въпрос 1	а
Въпрос 2	с
Въпрос 3	а
Въпрос 4	б

Въпрос 5	а,б,в
Въпрос 6	а
Въпрос 7	а
Въпрос 8	г
Въпрос 9	б
Въпрос 10	г
Въпрос 11	в
Въпрос 12	а
Въпрос 13	б,в,г
Въпрос 14	б
Въпрос 15	а,в,г
Въпрос 16	а
Въпрос 17	б
Въпрос 18	б
Въпрос 19	а,б,г
Въпрос 20	б

4. Ефективна комуникация и етика

4.1. Комуникационни инструменти в услугите за наставничество от връстници

4.1.1. За комуникацията като цяло

Животът ни е верига от комуникационни ситуации. Въпреки че междуличностното общуване се смята за много голямо постижение, повечето хора общуват лошо. Ефективността на хората, независимо дали са помощен персонал, секретарки, мениджъри и т.н., се влияе в голяма степен от техните комуникационни умения. Почти няма ситуация, в която комуникацията да не е важна. Ако някой преговаря убедително, разчита добре сигналите на другите хора и познава езика на тялото, той може да бъде по-успешен и по-продуктивен от своите колеги.

Определение за комуникация: комуникация е всичко, при което се предава или обменя информация, знания, емоции, независимо от сигналите или кодовете, с които се изразява информацията.

Невъзможно е да не общуваме! Всяко поведение (независимо от нашите намерения) носи послание.

Четирите основни функции на комуникацията са следните:

Наставникът на връстници използва всички 4 основни функции в комуникацията си. При работа с клиент динамиката на разговора и задачата, която трябва да бъде постигната,

Основни комуникативни ситуации:

Ситуациите в общуването са изключително разнообразни и се различават по безброй детайли и моменти. Въз основа на действащите лица и ролите могат да се разграничат определени видове ситуации, които могат да бъдат следните:

1. Emotional function	•The inner tensions of the communicating person are released through the expression of emotions, but it can also amplify positive experiences. E.g. disappointment, satisfaction, sympathy, joy
2. Motivational function	•The communicating party usually wants to persuade the receiver to do something, to change their behaviour, to avoid some circumstance, event, phenomenon, etc. This function is most often expressed through persuasion, encouragement.
3. Informational function	•Information is exchanged between the participants in the communication process to communicate facts and their explanations, to gain new information, to clarify the ones we already have
4. Controlling function	•We explore the motives of our communication partners, we get feedback on the existence of certain activities. E.g. the peer mentor checks SMART targets

връстници може да придвижи разговора напред, като помоли клиента да изрази

мислите си по въпроса или проблема. Това е изключително прост метод, но в много случаи хората не го правят сами.

Съвет: работата на партньорския наставник ще бъде много по-лесна, ако той си записва срещите с клиента.

Важно е клиентът също да си изготвя писмен документ, като например, когато изготвя SMART план!

Понякога може да не се разбираме. Тогава се получава **срив в комуникацията**. Наставникът на връстници трябва да може да установи причината за срива в комуникацията и да може да я отстрани. Ако има срив в комуникацията между тях и клиента, това застрашава съвместната работа и прави невъзможно да се върви напред.

Нарушението в общуването е неспособност или силно ограничение на установяването на взаимоотношения с други хора.

Причините за комуникативните нарушения включват:

- **Непредаване на информация**, т.е. не сме предали или не сме получили в пълен обем някаква важна информация.

- **изкривяване на предадената информация**, т.е. съдържанието на информацията не е предадено изцяло, важна част от нея липсва или е неточна (напр. при проучване на ситуацията на пазара на труда на клиента експертът по опита не е получил цялата информация за способностите, квалификацията, меките умения, свързани с намерението за смяна на професията)

Причините за изкривяване на информацията включват:

- *субективно изкривяване:* единият от двойката партньор-наставник и клиент разбира погрешно или не разбира информацията.
- *клиентът е разсеян от своите емоции* (В този случай наставникът на връстници трябва първо да осмисли емоциите на клиента, да ги откъсне от процеса на консултиране и едва след това може да продължи напред. За откъсването от

емоциите можете да прочетете повече в глава 4.4. Практически съвети за ментори на връстници.)

- *селективно внимание* (Напр. ако клиентът е уморен, връстниците-ментори трябва да го разпознаят и да преустановят работата си за съвместно договорен период.)
- *съобщението е твърде сложно или неясно* (Това обикновено е грешка на наставника, т.е. той не е взел предвид ограниченията и възможностите на клиента. Или може би са използвали някаква терминология, която е непозната за клиента).
- *Думата "наводнение"* (Обикновено се прилага от клиентите, означава прекалено много говорене, няма какво да се каже. Равният наставник трябва да върне разговора към дадените теми, по които работи с клиента. Методите за спиране на заливането с думи можете да намерите в глава 4.4. Практически съвети за ментори на връстници.)
- *те не знаят същите факти.* (Възможно е клиентът вече да има отрицателен опит с дадена дейност, с това да стане предприемач или с определена работа, за които наставникът не знае.) Наставникът на връстници никога не бива да забравя, че клиентът му има значителен житейски опит, кариера и вероятно поне веднъж в живота си е взел решение да пренареди живота си.
- *те не оценяват съществуващите знания по един и същи начин* (Клиентът може да възприема дадено предизвикателство, работа, процес на учене като изключително трудни.)
- *грубост, лъжа, прикриване* (Ако се сблъскате с това като наставник на връстници, трябва да насочите клиента към професионалист: психолог, лайф коуч, учител и т.н.) Наставникът на връстници не е компетентен да реши сам този тип проблеми.

4.1.2. Комуникационни инструменти

За да могат наставникът и клиентът да се разбират добре, могат да помогнат следните инструменти за комуникация:

1. Въпроси

Целта на въпросите е да се получат знания. Така има въпроси за предизвикване на интерес, за проверка, за искане на информация, за проучване на мнение и т.н. В зависимост от вида на очаквания отговор се разграничават два основни типа въпроси:

Конвергентните въпроси обикновено изискват от клиентите да си припомнят предишните си знания и обикновено могат да им бъдат дадени само един добър (или няколко добре дефинирани) отговора. Отговорите са кратки, често се състоят от една или две думи, или от отговори "да-не".

- Дивергентните въпроси подтиква към размисъл, отговорите не са непременно предвидими, може да има повече от един добър отговор в зависимост от съдържанието на въпроса, а отговорът изисква по-продължително обяснение. Това са отворени въпроси. (Какво означава за вас подходящи условия на труд? Какъв вид обучение/допълнително обучение е необходимо, за да изпълнявате желаната работна позиция?)

Въпроси, насочени към бъдещето,

- чиято цел е да се формулират дългосрочни визии, се вписват добре в пакета с инструменти на наставника на връстници. (Как планирате да осъществите доброволния труд?)

- Обобщаващ въпрос: (Досега сте докладвали за...)

- Уточняващ въпрос: (Ако съм ви разбрал добре, казвате, че ...)

2. Емоционална рефлексия

Същността на емоционалното отразяване се състои в това, че изразяваме с думи емоциите и душевното състояние на другия човек. Целта на общуването е да покажем, че усещаме и разбираме емоциите и чувствата на другия човек по даден въпрос. Наставникът на връстници може да даде обратна връзка, например: "Виждам, че загубата на работата ти те разстройва много!"

3. Изготвяне на списък с теми за обсъждане

Списъкът с темите за обсъждане се очертава с помощта на въпросите, повдигнати от партньорския наставник. Наставникът съставя списъка, като се фокусира върху най-важните проблеми на клиентите: изяснява целите, интересите и потребностите, изяснява дали е компетентен да помогне на своя клиент или не. За да се даде на клиента усещане за постижение по време на процеса, редът на темите е определен, като се започне от най-лесната тема и се върви към най-трудната. Това може да се направи и като се върви от спешната към по-малко спешната или от по-важната към по-малко важната тема.

4. Промяна на перспективата / преформулиране

В много случаи клиентите са разочаровани, чувстват, че не могат да се справят с дадена ситуация или проблем, защото фокусът им е твърде тесен, виждат нещата само по един начин. Менторът може да им помогне в преформулирането, като зададе следните въпроси:

- Какво в тази ситуация можете да промените и на какво не можете да повлияете?
- Кое е най-лошото, което може да се случи?
- Доколко тази ситуация ще бъде актуална след месец, година, пет години?
- Как ще се възползвате от тази ситуация по-късно в живота си?
- Какво има в тази ситуация, за което не бихте се сетили в началото?

4.1.3. Невербална комуникация, език на тялото

Какво казвам и какво правя междувременно? Езикът на тялото като форма на комуникация винаги е съществувал, но едва през последните години е научно изследван. 60-80% от ежедневната ни комуникация се осъществява чрез различни жестове и език на тялото.

Всъщност невербалната комуникация, езикът на тялото, не е нищо повече от **мимиката, позата, погледа, жестовете, интонацията, дистанцията от другия човек**, които използваме съзнателно или неволно освен вербалната комуникация.

Чрез мимиката си наставникът може неволно да разкрие личното си отношение към дадената тема. На това е важно да се обърне внимание, за да се спази принципът на неосъждане.

Погледът е част от активното внимание. Контактът с очите означава обръщане на внимание на другия човек, т.е. той има положително послание.

По отношение на позата се уверете, че не кръстосвате ръцете си пред или зад себе си (това означава блокиране) или не кръстосвате краката си, когато стоите, например. Ако се навеждате напред, докато слушате другия човек, това е знак за обръщане на внимание.

Най-важният жест е усмивката, тя придвижва цялата комуникация напред. Струва си да я използвате често.

В случая с *интонацията* за експерта е информативно, ако клиентът говори все по-високо и по-високо. Това означава, че той е нервен.

Контрол на разстоянието, разстояние от другия човек. Пространството играе доста важна роля в процеса на комуникация. Човешките пространствени потребности са изследвани за първи път от американския изследовател Едуард Хол през 60-те години на миналия век. Наблюдавайки поведението на хората в социалното взаимодействие, той разграничава четири разстояния (зони):

- Конфиденциална или интимна зона (0 - 45 см): в тази зона трябва да влизат само хора, които са ви емоционално близки (родители, съпруг/съпруга, деца, близки приятели, роднини).
- лична зона (45-120 см): разстояние за официални и социални срещи и срещи с приятели (с дължина на ръката).
- обществена/социална зона (120-360 см): спазваме тази дистанция от хора, които не познаваме достатъчно добре, използваме я, когато се занимаваме с нелични въпроси.

- обществена зона (над 360 см): подходящо разстояние, когато говорим пред големи групи.

Наставникът на връстници винаги трябва да взема предвид предпочитаните от клиента разположение в пространството. Това е много различно в различните страни и култури. Най-доброто, което можем да направим, е да запазим общностната/социалната зона. Подаването на ръка на противоположния пол не е предпочитано в много култури. Ако клиентът е жена, винаги изчакайте тя да ви предложи ръката си! С това също не можете да сгрешите!

Наставникът на връстници трябва да е наясно с факта, че всичко, което прави, засилва или отслабва въздействието на това, което казва!

Например: Осъзнатият език на тялото изгражда доверие, което се постига чрез активно, съсредоточено внимание: поддържане на зрителен контакт, навеждане напред към клиента, обръщане към него, открита стойка: без кръстосани крака и ръце. Усмивката и кимването уверяват клиента, че наставникът разбира и следи казаното.

Общуването е автентично, когато вербалната и невербалната комуникация са последователни, като и двете изразяват едно и също. Ако казвате нещо различно с думите си и показвате нещо различно с жестовете си, погледа си, изражението на лицето си, тогава е налице дисонанс в общуването. Този дисонанс се възприема от клиента, което се отразява и на успешността на съвместната работа.

Затова е много важно да знаете, че средствата на невербалната комуникация могат да подсилват или променят, да придадат акцент на думите ви, да засилят или отслабят смисъла на вербалното послание.

Струва си да научим колкото се може повече за елементите на езика на тялото, защото ако знанията ни са силно ограничени, е лесно да изтълкуваме погрешно невербалните послания и това може да доведе до нарушение на комуникацията.

Препоръчително четиво: [Barbara Pease](#) - [Allan Pease](#): Цялостна книга за езика на тялото, 2004 г.

4.2. Управление на културното многообразие

С появата на многонационални компании и нарастващия брой проекти за международно сътрудничество в областта на науката, културата и образованието необходимостта от международна дейност се появява и в ежедневната ни работна сфера. Тя не е просто жизненоважен елемент на някои тесни групи професии, а е екзистенциално изискване. Нарастващата интернационализация на икономиката извежда на преден план необходимостта от межкултурно сътрудничество.

Културата е дълбоко вкоренена в структурата на обществото. От начина, по който пием кафето си, до начина, по който правим бизнес, културата създава чувството за сигурност и принадлежност, от което се нуждаем, за да се свържем истински помежду си. Излишно е да казваме, че когато работите в различни култури, има няколко допълнителни препятствия, с които трябва да се справите, преди да можете да се свържете истински.

Така че, преди да се впуснете в разговора с колегата си от чужбина, поспрете и обмислете следните точки:

1. Awareness

1. Информираност

Всичко започва с това: да сте наясно, че в различните страни има различни начини и време за правене на нещата. Не е необходимо да се съгласяваме с работната култура на другия, достатъчно е да приемем, че имаме обща цел, но ще стигнем до нея с различни средства. Дори не е сигурно, че хората от една и съща култура мислят по един и същи начин и решават задачите по един и същи начин. Но ако задачата ни е да работим заедно, нека я възприемем като предизвикателство, а не като проблем! И да, за това са необходими време, търпение, но най-вече воля да разберете наистина какво движи човека или организацията, с която си имате работа.

2. Подготовка

Преди да се срещнете с чуждестранния си колега, отделете време да се запознаете с ритуалите и етикета в неговата страна. Трябва ли да се обръщате към колегата си с първото му име или не? Нещо просто като това как да ги поздравите вероятно е културно обусловено. В някои страни прегръдката, потупването по рамото или целувката са съвсем нормални, докато в други те се доближават до тормоза. Все пак не трябва да се

стремите към перфектно владение на техния етикет. Фактът, че сте си направили труда да проучите някои неща и че се опитвате да постъпвате правилно, често е достатъчен, за да покаже на хората, че ви е грижа.

Има държави, в които се преминава направо към същността на въпроса, изхождайки от принципа "времето е пари". В други не е уместно да се говори за работа през първите 10 минути. За тях е важно преди това да се проведе някакъв встъпителен, малък разговор. Има места, където провеждат дискусии, като преминават през поредица от предварително определени точки, а има и такива, където правят големи отклонения, за да стигнат до същността на въпроса. Така или иначе, всички сме еднакви в едно отношение: седането на разговор на кафе, пиене или храна създава по-топла атмосфера.

3. Език

Един от основните изразни средства на културата е езикът. Веднага щом хората отворят уста, за да говорят, можете повече или по-малко да ги поставите в географски регион и социална/културна подгрупа. Когато вие и вашият колега говорите различни езици, работете с преводач, за да избегнете недоразумения. Допълнителен бонус е, че преводачът познава не само двата езика, но и основните култури. Следователно устните преводачи ще преведат както думите, така и културния контекст.

Ако и двамата говорите общ език (напр. английски), но не на ниво за водене на преговори, също трябва да използвате преводач, когато обсъждате важни въпроси.

В противен случай си струва да научите няколко фрази на езика на другия. Добър ден! Как сте вие? Благодаря ви! Искате ли кафе? - Не е трудно, но е много добра основа за съвместна работа. Всеки ще я оцени!

4. Хумор

Бъдете изключително внимателни с хумора. Често се казва, че вицовете не се превеждат и това е така, защото не се превеждат. Освен това в много култури не е приемливо да се разказват вицове в бизнес контекст. Сарказмът, основната съставка на хумора в много култури, може да бъде изключително забавен, ако сте свикнали с него. Ако не сте, той може да се приеме като обида или още по-лошо - като нападение. И най-вече:

избягвайте да разказвате вицове за страната/културата/религията/историята на колегата си, това е хлъзгав път, който в девет от десет случая ще ви навреди.

5. Откритост

Човекът срещу вас може да е също толкова притеснен от навлизането в мътните межкултурни води, колкото и вие. Няма слабост в това да признаете, че се притеснявате, защото не искате да се объркате. Поискайте обратна връзка. Това ще даде възможност на вашия опонент да ви помогне по пътя и най-вече да се свърже с вас. В крайна сметка уязвимостта е човешка и е нещо, с което всеки може да се свърже, откъдето и да идва.

За ефективната межкултурна комуникация са написани много книги и всички тези прозрения са много полезни. Те определено трябва да се разглеждат като части от пъзела, но не и като абсолютни истини.

В межкултурната комуникация, а и в комуникацията като такава, целта е да се свързваме. Езикът, както вербалният, така и невербалният, е ключът.

Признаването и все по-големият обхват на щетите, причинени от липсата на межкултурни познания, подтикна специалистите да предприемат стъпки за обработка, структуриране и трансфер на резултатите в тази област. Ето защо броят на семинарите и курсовете за обучение в областта на межкултурните изследвания нараства в световен мащаб. В една голяма компания с работна сила, идваща от няколко държави, ежедневно им взаимодействие е ограничено от няколко фактора, дори за хора, които говорят един и същ език и произхождат от една и съща култура. Да разбереш и да бъдеш разбран е много по-трудно, когато взаимодействието се осъществява между хора с различни майчини езици и/или различни култури.

Когато разглеждаме причините, поради които дадена страна, регион или град са привлекателни за капиталовите инвеститори, в случая чуждестранни инвеститори, често откриваме културни, езикови и свързани със знанията причини за избор на място. Когато става въпрос за избор на място за разполагане на чуждестранен капитал, роля играят редица качествени, трудно измерими фактори, които попадат в обхвата на субективността и човешкото измерение (местна идентичност, култура, институции, квалифицирана работна ръка, отношение на местната работна сила и т.н.). Като имаме

предвид всичко това, можем да кажем, че познаването на културното многообразие и межкултурната комуникация на добро ниво означава важно познание.

4.3. Етични въпроси при услугите за наставничество от връстници

4.3.1. Основни принципи

1. Наставникът уважава достойнството, ценностите и правата на всеки човек.
2. Отношенията на връстниците-наставници трябва да се характеризират с взаимно професионално и човешко уважение, добронамереност, признателност, сътрудничество и справедливост.
3. Равнопоставеният наставник извършва работата си без оглед на пол, възраст, социална, расова и етническа принадлежност, религиозни или философски убеждения, сексуална ориентация, увреждане или здравословно състояние и с изключение на всякаква негативна дискриминация.
4. Наставникът на връстници обработва данните на клиента, които трябва да бъдат записани в съответствие с ОРЗД, както и други данни, свързани със случая.

4.3.2 Професионални очаквания

1. Наставникът трябва да бъде дееспособно лице, без криминално досие и без да е лишен от правото да заема определена длъжност.
2. Наставникът на връстници не трябва да поема случай, при който професионалната му дейност може да бъде използвана за злоупотреба.
3. Наставникът на връстници е отговорен за осигуряването на висок стандарт на работа, посещаване на професионални обучения, лекции, семинари, супервизии и др. за професионалното си развитие
4. Задължение и отговорност на наставника на връстници и на организацията или институцията, която го наема, е да установи пряк контакт с клиента по начин, подходящ за изпълнение на задачите му.

4.3.3. Изискванията за професионализъм

1. Наставникът на връстници познава и уважава границите на своите методи и правомощия. Той спазва границите на своята компетентност и насочва клиента си към професионален помощник, ако смята, че това е необходимо.

2. Той е толерантен към различните тенденции в рамките на професията на помагачия, признава и допустимостта на тенденции, различни от неговата, не изразява ценностни оценки по отношение на други тенденции.
3. Наставникът на връстници работи с други връстници-помощници, като се стреми да подпомага работата на другите във взаимопомощ и добри отношения.
4. Равнопоставеният наставник си сътрудничи със специалисти в собствената си област, както и в сродни области, за да може да изпълни най-добре задачата си.

4.3.4. Връзка с клиентите

1. В отношенията с клиентите е забранено всяко поведение, което накърнява личното им достойнство.
2. Наставникът на връстници ще информира клиентите за собствените им задължения за поверителност преди началото на процеса.
3. Наставникът на връстници ще информира клиента и за финансовите условия или за безплатния характер на услугата, която получава.

4.3.5. Конфиденциалност

1. Партньорът-наставник е обвързан със задължение за поверителност по отношение на всички факти и данни, които е научил в контекста на своята дейност. Задължението за поверителност остава в сила и след прекратяване на дейността.
2. В този контекст наставникът на връстници е обвързан със задължение за поверителност по отношение на цялата информация, произтичаща от или свързана с процеса на консултиране и получена от или за неговите клиенти.
3. Освен това наставниците на връстници са длъжни да пазят служебните и търговските тайни на организацията, която ги е наела.
4. Задължението за конфиденциалност не се отнася за информация, която равнопоставеният наставник е упълномощен от клиентите да разкрие. Клиентите могат да оттеглят своето разрешение по всяко време.

4.4. Практически съвети за партньорски наставници

Комуникацията между наставниците на връстници ще бъде улеснена, ако те познават и прилагат добре следните методи:

1. Отделяне на емоциите

Ще има клиенти, които идват при връстниците-ментори, без да знаят все още какво точно искат. Те не могат да дадат точен отговор на въпроса *"Защо се свързахте с мен, с какво мога да ви помогна?"*. Вместо рационално обмислен отговор клиентът отприщва върху ментора емоционално цунами от негативни (по-рядко положителни) емоции. Емоциите са естествени в тази ситуация, но трябва да се откъснем от тях, за да могат да се родят SMART целите. В този случай след няколко минути изслушване менторът трябва да поеме инициативата и да започне работа, като се съсредоточи върху следващите стъпки:

- Списък на темите за обсъждане
- Изясняване на целите, интересите и нуждите

Важна задача за наставника е да отдели маловажното от важното и същевременно да се откаже от идеята да реши всички проблеми наведнъж. *"Разбирам, че бизнесът, който сте предвидили за себе си, е пекарна, и наистина харесвате сградата на брега на морето, която искате да наемете. Но докато не се замислите дали имате нужната квалификация, бизнес план и финансови ресурси, не купувайте цялото оборудване, а преговаряйте с наемодателя само като опция."* В този пример клиентът би взел решение за своя бизнес, основано предимно на емоции (може би детската му мечта е сладкарница, мечтаното езеро е красиво, но до него не води асфалтов път и т.н.). Менторът, разбира се, не им пречи да постигнат целите си, но им помага да се откъснат от емоциите си, за да вземат рационални решения.

1. Поддържане на целта на фокус

Наставникът улеснява съсредоточаването, запазването на темата и фокусирането върху настоящето, като задава концентриращи въпроси, като например: *"Разбирам какво казвате, но можем ли да поговорим за това каква е ситуацията в момента?"* или *"Благодаря ви, че споделихте това с мен, но сега нека поговорим за целта на днешната сесия."* Фокусирането също е подходяща техника за приказлив клиент.

Менторът, който води процеса, трябва постоянно да насочва представянето на бърбивия клиент. Добри инструменти за това са следните:

- Блокиране. Инструментът за блокиране може да се използва от наставника, ако иска да попречи на клиента да общува неправилно или да повтаря една и съща тема отново и отново. Напр: Както се договорихме в началото, ще се съсредоточим върху!

- Въпросите, които прекъсват процеса, също помагат за поддържането му в правилна посока. Менторът използва въпроса, за да насочи клиента обратно към избраната тема. "Кога казахте, че искате да започнете курса за обучение по сладкарство?" Клиентът се разсейва от това, което продължава да повтаря, а менторът може да поеме контрола върху процеса.

1. Изразяване на емпатия

Комуникацията и изграждането на доверие с клиента се улесняват, ако наставникът на връстници е в състояние да прояви емпатия. Това е възможно чрез няколко инструмента за комуникация:

- Емоционалната рефлексия. Това е, когато изразяваме с думи чувствата и душевното състояние на другия човек. Наставникът може да даде обратна връзка по следния начин: *"Виждам, че си много разстроен от загубата на работата си!"* Ако клиентът плаче, можете да му подадете кърпичка и да го попитате дали има нужда от почивка.
- Нормализиране. Емоциите, които възникват по време на наставничеството, могат да бъдат естествена част от процеса. Чрез нормализирането наставникът стандартизира модела, следван от клиента, и му съобщава, че огромното мнозинство от хората реагират по подобен начин в тази ситуация. *"Това, което чувствате, е естествено!"* - може да се използва, за да му се помогне да премине през тази фаза. Това съпричастно съчувствие от страна на наставника означава да дадете на клиента да разбере, че разбирате чувствата му; но не и да реагирате прекалено остро на ситуацията. Вие признавате чувството, давате тази обратна връзка и след това продължавате напред.

2.Похвалата

Много важен момент в общуването на наставника на връстници е да похвали клиента в началото, по време и в края на процеса. Тази положителна обратна връзка го убеждава, че е на прав път и че усилията му ще се възнаградят. Похвалата трябва да е добре обоснована и автентична. Например, започнете изречението с *"Хубаво е да чуя, че...!"*.

По този начин наставниците оценяват сътрудничеството на клиента, признават постиженията му и оценяват положително изразите, насочени към бъдещето. Това е особено важно за поддържане на мотивацията въпреки всички неуспехи, които могат да възникнат в процеса.

3. Грешки в комуникацията

По отношение на широката общественост има много стереотипни изречения, които са по-скоро вредни, отколкото полезни. Какво НЕ трябва да казва един наставник на връстници?

- *"Времето ще реши всичко!"* Не! Времето не решава нищо, но бездействието запазва ситуацията и прави задачата още по-трудна за решаване. Решението се означава от усилията, полагани във времето.

- *"Това е наистина тривиално нещо, трябва да го решим бързо!"* Това, което е тривиално за един от нас, изисква големи усилия от друг човек. Ние може да не знаем това!! Но с това изречение лесно можем да загубим доверието на клиента.

- *"Тази идея не е жизнеспособна!"* Може наистина да не е, но това е отражение на собствената ни ценностна система/възгледи. По-добрият подход е да се формулира предложение, вградено във въпроси. Например: *"Не смятате ли, че трябва да прегледаме вашата кредитоспособност, преди да вземем решение?"*.

- *Говорещият наставник.* Говорещият наставник на колеги поема контрола, насочва клиента. Ако говори твърде много, клиентът на главния герой ще се превърне в епизодичен персонаж. В такъв случай заявените цели и решения няма да са целите и решенията на клиента. Те обикновено не се зачитат от клиентите.

4.5. Тест

1. Невъзможно е да не общуваме! Всяко поведение (независимо от намеренията ни) носи послание. Вярно или грешно?

- а. вярно
- б. грешно

2. Четирите основни функции на комуникацията са следните. Изберете правилния отговор!

- а. Емоционална функция
- б. Мотивационна функция
- в. Информационна функция

- г. Контролна функция
- д. Функция за установяване на взаимоотношения

3. Причината за изкривяването на информацията е субективното изкривяване, което показва каква е емоционалната ни връзка с другия човек. Вярно или грешно? Вярно или грешно?

- а. вярно
- б. грешно

4. Същността на емоционалната рефлексия се състои в това, че изразяваме с думи емоциите и душевното състояние на другия човек. Целта на общуването е да покажем, че усещаме и разбираме емоциите и чувствата на другия човек по даден въпрос. Вярно или грешно?

- а. вярно
- б. грешно

5. В случай на контрол на разстоянието, поверителната или интимната зона (45-120 cm): Разстоянието за официални и социални срещи и срещи с приятели (с дължина на една ръка). Вярно или грешно?

- а. вярно
- б. грешно

6. За да бъде комуникацията успешна, трябва да се даваме идентично съдържание на идентични сигнали. Това се влияе силно от културата, традициите и обичаите употребяващите тези знаци. Вярно или грешно?

- а. вярно
- б. грешно

7. За да можем да общуваме успешно с хора, идващи от други култури, НЕ е важно да познаваме навиците и културата на общуване на другите. Вярно или грешно?

- а. вярно
- б. грешно

8. Всичко започва с това: да сте наясно, че в различните страни има различни начини и време за правене на нещата. Вярно или грешно?

- а. вярно
- б. грешно

9. Хуморът решава всичко! Винаги го използвайте! Вярно или грешно?

- а. вярно

б. грешно

10.Струва си да научите няколко фрази на езика на другия. Добър ден! Как сте? Благодаря ти! Искате ли кафе? - Не е трудно, но е много добра основа за съвместна работа. Вярно или грешно?

а. вярно

б. грешно

11.Кои от тях са верни за основните принципи на наставника на връстници?

а. Наставникът на връстници зачита достойнството, ценностите и правата на всеки човек.

б. Отношенията на връстниците-наставници трябва да се характеризират с взаимно професионално и човешко уважение, добронамереност, признателност, сътрудничество и справедливост.

в. Менторите наставници могат да отхвърлят клиента поради своите религиозни или философски убеждения.

12.Кои от тях са верни за взаимоотношенията на наставника с клиентите:

а. В отношенията с клиентите е забранено всяко поведение, което накърнява личното им достойнство.

б. Наставникът на връстници ще информира клиентите за собствените им задължения за поверителност преди началото на процеса.

в. Наставникът на връстници ще информира клиента и за финансовите условия или за безплатния характер на услугата, която получава.

13.Задължението за конфиденциалност не се отнася за информация, която партньорският наставник е упълномощен от клиентите да разкрива. Клиентите могат да оттеглят разрешението си по всяко време. Вярно или грешно?

а. вярно

б. грешно

14.Наставниците на връстници не трябва да пазят служебните и търговските тайни на организацията, която ги е наела. Вярно или грешно?

а. вярно

б. грешно

15.Партньорът-наставник е толерантен към различните тенденции в професията на помощника, признава допустимостта на тенденции, които се различават от неговата собствена, не изразява ценностни оценки по отношение на други тенденции. Вярно или грешно?

а. вярно

б. грешно

16.Комуникацията между наставниците на връстници ще бъде улеснена, ако те имат предвид емоциите на клиента и се концентрират върху настроението му Вярно или грешно?

- а. вярно
- б. грешно

17. По време на процеса не е важно да се държи на фокус целта, тъй като има много време да се говори за всичко. Вярно или грешно?

- а. вярно
- б. грешно

18. Чрез нормализирането, наставникът на връстници стандартизира модела, следван от клиента, и му съобщава, че по-голямата част от хората реагират по подобен начин в тази ситуация. "Това, което чувствате, е естествено!"

Вярно или невярно?

- а. вярно
- б. грешно

19. Похвалите не са важни в общуването с наставника на връстници.

Възрастните не я изискват. Вярно или грешно?

- а. вярно
- б. грешно

20. Наставникът на връстници НЕ трябва да казва, че "Времето ще реши всичко!" Вярно или грешно?

- а. вярно
- б. грешно

4.6. Литература

1. Piacsek László Zoltán: A kommunikáció folyamata
www.pbkik.hu/download.php?id=9137
2. Antal Zsuzsanna: Kommunikáció, etikett, protokoll, 2017, jegyzetek
3. Dr. Hatvani Andrea, Budaházy-Mester Dolli, Dr. Héjja-Nagy Katalin: Tanári személyiségfejlesztés és attitűdformálás,
<http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/index.html>
4. [Barbara Pease](#) - [Allan Pease](#): A testbeszéd enciklopédiája, 2012
5. [Perczel Forintos Dóra](#) - [Mórotz Kenéz](#): Kognitív viselkedésterápia, 2010
6. Meggyesné Hosszú Tímea, Máténé Homoki Tünde: A társadalmi érzékenyítés módszertana kisgyermekkorban II. **TÁMOP-4.1.2.B.2-13/1-2013-0008 projekt**

4.7. Приложение 4 Отговори на теста

Въпроси	Отговори
---------	----------

Въпрос 1	а
Въпрос 2	а,б,в,г
Въпрос 3	б
Въпрос 4	а
Въпрос 5	б
Въпрос 6	а
Въпрос 7	б
Въпрос 8	а
Въпрос 9	б
Въпрос 10	а
Въпрос 11	а,б
Въпрос 12	а,б,в
Въпрос 13	а
Въпрос 14	а
Въпрос 15	а
Въпрос 16	б
Въпрос 17	б
Въпрос 18	а
Въпрос 19	б
Въпрос 20	а

5. Дейности за наставничество от връстници

5.1. Поставяне на цели

Най-важната част от интервюто е определянето на целта. Понякога само определянето на целта ще доведе до желаната промяна. Важно е да се отдели на този процес подходящо внимание и време, за да бъде назована целта правилно.

В случая с хората над 50-годишна възраст целите могат да бъдат, например:

- придобиване на по-добри умения за пазара на труда през 21-ви век.

- проучване на нови възможности за професионално развитие на наставляваното лице
- самопознание, познаване на собствения потенциал и способности
- идентифициране на образователни възможности за по-добро приложение на пазара на труда
- повишаване на цифровите компетентности
- възможности за повишаване на финансовата грамотност
- създаване на мрежи
- изучаване на културата на работното място
- умения за решаване на проблеми

Най-подходящият метод за определяне на цели е методът SMART или SMARTER.



Една от задачите на връстниците-ментори е да научат наставлявания да планира и управлява времето си, като използва (интелигентния) метод за определяне на цели SMART, за да може да превръща идеите си в дейности. Съкращението SMART е съставено от началните букви на пет английски думи, основните изпълнимите цели.

SMART не е чудодейна панацея, а набор от цели.

Ефективността му се крие именно в неговата

простота. Той помага да се поддържа планът в движение, измерим е и подлежи на контрол. Той не позволява задачите да бъдат изтласкани в далечното бъдеще.

Поставяне на цели SMART (-E-R)

Очаква се целта да бъде	Помощни въпроси за определяне на целите
1. Специфична (специфични) Първата обективна характеристика е нейната особеност. Това не е някакво неясно или празно изречение, а убедително, конкретно и разумно решение, което определя обективна насока, например търсене на работа.	- Какво искате да постигнете? - Защо го искате? - Как бихте могли да го постигнете? - Чрез подобни въпроси наставникът може да помогне на наставявания да промени общата си цел към конкретна идея, конкретни стъпки и действия, с други думи, да определи резултата, който искате да постигнете!
2. Измерима (измерими) Знаем как да постигнем целта в този момент, когато добавим към нея числата. Създайте референтни нива за проверка на напредъка си. Определете как точно ще разберете кога е постигната целта ви.	- Колко? - Колко често? - Колко дълго? - В кои дни? - За колко време? - До кога? - Per quod ще разберете, че целта ви е постигната?
3. Постижима (постижими) Разбира се, целта трябва да бъде поставена реалистично, за да можем действително да я постигнем. Уверете се, че е реално възможно да постигнете целта в рамките на вашия срок. Необходимо е да имате предвид и другите задължения.	- Какви конкретни стъпки можете да предприемете? - Коя от тях изпълнявате като първа? Какво е второто, трето и т.н.? - Какъв е вашият план?

	- Какви пречки могат да възникнат? (Финансови, здравословни, времеви...) - Възможно ли е да постигнете целта си в даден времеви хоризонт? - Достатъчно мотивирани ли сте да я постигнете? - Наставниците могат да помогнат за планирането на малки и реално постижими стъпки. Това е важно правило, особено при по-малко ефективните наставявания, при които успехът ще повдигне самочувствието им, но те ще понесат трудно неуспеха. Затова е подходящо планът да се раздели на малки части.
4. Уместна (уместни) Следващата стъпка към успеха е да осъзнаете колко полезна е тази цел за вас и вашия живот.	- Защо е изгодно да се следва тази цел? - Има ли вашата цел значение, например от гледна точка на кариерата? - Защо е важно за вас да я постигнете? - Как тя ще промени живота ви? - Изгодно ли е за вас да инвестирате енергията, времето, парите си? - Каква положителна промяна и въздействие създава постигането на целта в живота ви?
5. Обвързана със срок или проследима (обвързани със срок/проследими) Ограничаването на целите във времето е важно, особено за краткосрочните цели. Важно е да се определят срокове или времеви графици на дейностите. Колкото по-дълго време в бъдещето планирате, толкова по-голям е рискът, когато животът ще промени плановете ви. Ето защо за дългосрочните цели е подходящо да се определят етапите.	- За колко време трябва да постигнете целта си? - Дали става въпрос за краткосрочни или дългосрочни цели? - Интересувате ли се от постигането на целта (напр. получаване на работна позиция) или от установяването на системата (напр. искате да правите нещо редовно)? - Кога ще постигнете целта си?
6. Вълнуваща, предизвикателна (вълнуващи)	

Понякога се случва да сте много концентрирани да постигнете целите си и да не обмисляте процедурата, която ви позволява да намерите начин. Вследствие на това начинът за изпълнение на целта страда и вие изпитвате удоволствие само за известно време от постигането на целта. За да можете да се наслаждавате на всяка стъпка, която води до постигане на целта, ви препоръчваме да използвате метода SMART-E-R.	- Защо всъщност го правите? - Кой го иска - вие или някой друг? - Ще ви хареса ли пътят към тази цел? - Достатъчно предизвикателна и вълнуваща ли е идеята за постигане на тази цел?
7. Записана (записани) При използването на SMART план наставляваният трябва да използва дневник, дневник или мобилно приложение, в което точно да записва стъпките, които планира да осъществи, както и тези, които вече са осъществени за постигане на целта.	Наставляваният може да обсъди отново своя план заедно с наставник в рамките на редовната среща и в случай на необходимост да го промени.

Следващи препоръки за наставници на връстници при поставяне на цели:

1. **Изберете една или две цели**, върху които искате да работите. Помогнете на наставляваното от вас лице да избере цели, които са реалистични и постижими.
2. **Поговорете с наставляваното лице** за това как то може да бъде възприето от семейството си/най-близкото си обкръжение. Когато семейството/близкото обкръжение не подкрепят или не разбират усилията на наставляваното лице, постигането на целта ще бъде по-трудно.
3. **Мозъчната атака е един от методите за постигане на целта.** Мозъчната атака е процес, който включва разглеждането на възможно най-много идеи за постигане на целта, въпреки че някои от тях може да изглеждат нереалистични. Вие и вашият наставляван трябва да запишете всички свои идеи. По-късно можете да му/й помогнете да избере най-добрите идеи.
4. **Определете малки стъпки за постигане на целта.** Повечето цели изискват изпълнението на повече от една стъпка. Моля, обърнете внимание как наставляваният е постигнал всяка малка стъпка, която води до постигане на целта.
5. **Идентифицирайте пречките, които могат да попречат на постигането на целта.** Преодоляването на пречките трябва да бъде част от плана за действие за постигане на целта.
6. **Вземете решение за срока на изпълнение и преоценка на целта.** Това е важна стъпка. Когато процесът е твърде дълъг, вашият наставляван може да се обезсърчи и да прекрати взаимоотношенията с наставника. Срокът му/й дава възможност да направи това, което може да направи. Възможността за преоценка ви дава възможност да проверите напредъка му/й. Насърчаването от ваша страна има голямо значение за задържане на наставлявания в дейността.

5.2. Индивидуално наставничество от връстници - план за наставничество

Планът за наставничество позволява да се насочат отношенията между наставника и наставляваното лице. В началото на сътрудничеството е препоръчително да се намери време да се обсъдят целите и отговорностите на наставника и на наставляваното лице.

Следващият образец, когато е адаптиран към индивидуалните нужди, може да послужи като основа за менторските взаимоотношения при документиране на взаимно съгласуваните цели и параметри. Наставникът на връстници и наставляваният трябва да обсъдят и да постигнат съгласие в следните области:

1. Цели (какви са очакванията на наставника и наставляваното лице, напр. придобиване на по-добри умения за пазара на труда през 21-ви век, проучване на нови кариерни опции/възможности на наставляваното лице, самопознание, познаване на собствения потенциал и способности и др.)

2. Стъпки за постигане на гореспоменатите цели (напр. редовни срещи, проучване на възможностите за образователни дейности)

3. Честота на срещите (честота, продължителност и място на срещите)

4. Конфиденциалност (Всички чувствителни въпроси, които ще бъдат обсъждани, ще бъдат поверителни. Въпросите, които са забранени за обсъждане, включват следното: ...)

5. План за оценка на ефективността на взаимоотношенията (напр. месечен или тримесечен преглед на постигнатите цели и резултатите/успехите от менторските сесии)

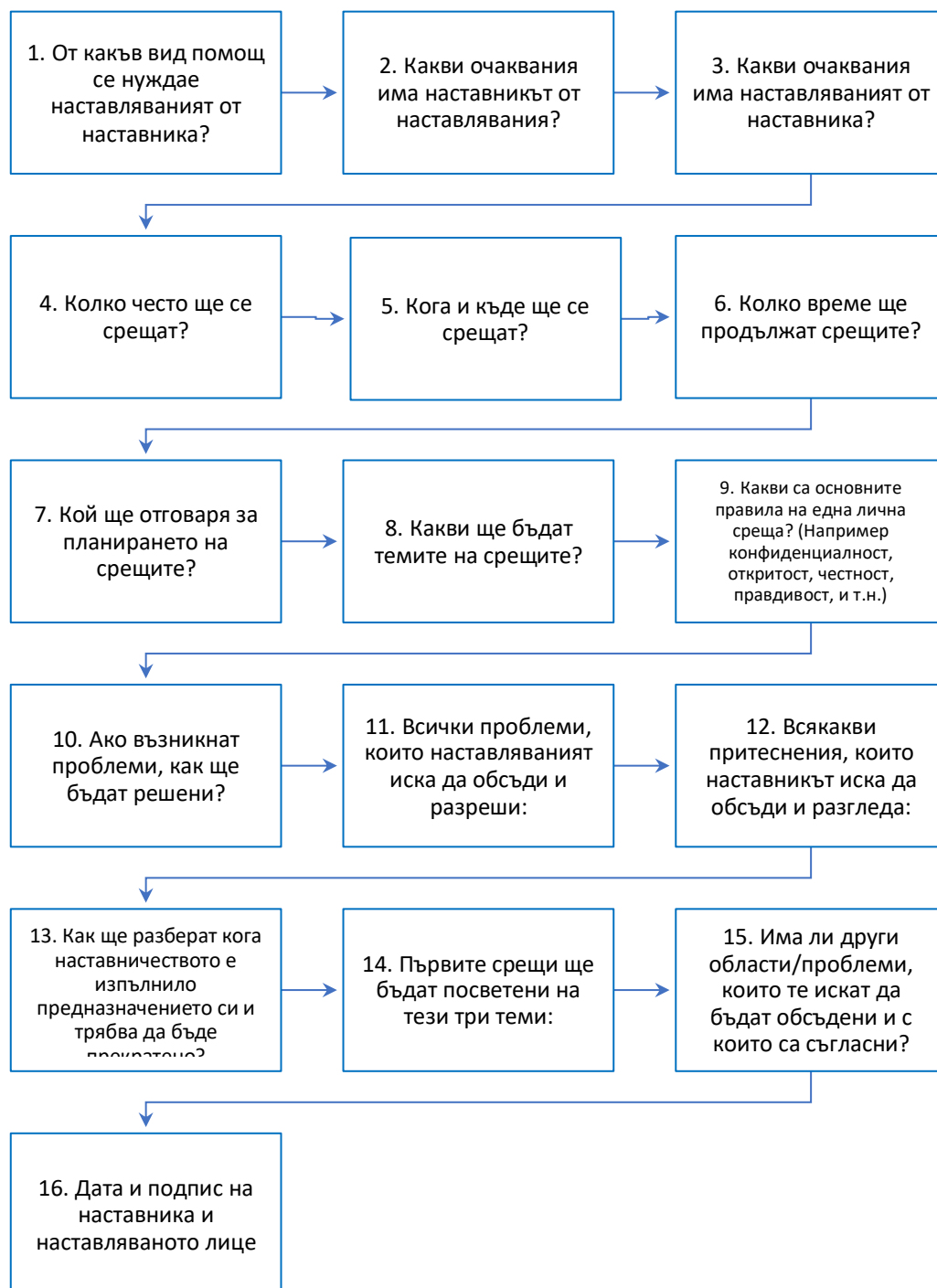
6. Клауза за прекратяване на взаимоотношенията (В случай, че една от страните счита менторските взаимоотношения за непродуктивни и поиска тяхното прекратяване, двете страни се съгласяват да уважат решението на даденото лице - ментора или наставлявания - без да задават въпроси или да обвиняват).

7. Продължителност (Отношенията на наставничество ще продължат, докато са полезни и продуктивни и за двете страни.)

8. Дата и подписи (ментор и наставлявано лице)

Hook, E. (Hook, Edward W III and Audrey Wrenn; UAB Centre for Clinical and Translational Science Mentoring Contract.) препоръчва менторът и наставляваният да попълнят отделен формуляр за кандидатстване, съдържащ изброените по-долу въпроси, след което последователно да обсъдят отговорите заедно и да се споразумеят за целите. Договорът трябва да бъде подписан от всички - ментор и наставляван. Първият

съвместен преглед трябва да се проведе един месец след първоначалната среща, като целта е да се прегледат и договорят необходимите промени.



5.3. Групови дейности в услугите за наставничество от връстници

Груповото наставничество е друга форма на наставнически услуги, която наставниците на връстници могат да използват при работа с наставлявани лица над 50-годишна възраст. Груповото наставничество се основава на груповата динамика, активното

социално учене и получаването на знания и практически умения чрез личен опит, обратна връзка и практически опит.

В сравнение с индивидуалното наставничество груповото наставничество има следните предимства за наставника, но и за наставлявания:

Членовете на групата се мотивират взаимно	Възможност да се учим един от друг	Възможност да помагате на другите членове на групата и да получавате помощ от тях.
Групите за наставничество представляват "миниатюрна социална среда".	Възможност за работа с няколко участници едновременно	Създаване на позитивна среда за работа с партньор-ментор

Недостатък на груповото наставничество може да бъде фактът, че въпреки сходните житейски ситуации, групата може да включва лица с различни презумпции и очаквания. Ето защо успехът на груповото наставничество до голяма степен зависи от професионализма на връстниците-наставници, които в този процес играят и ролята на лектори.

Груповото наставничество може да бъде разделено на **три етапа**:

1. Подготвителен етап
2. Изпълнение на груповата дейност
3. Оценка на груповата дейност

1. **В подготвителния етап**, преди да се започне груповото наставничество, е необходимо да се оценят нуждите на участниците, т.е. да се отговори на следните въпроси:

- Каква е целевата група на наставничеството?
- Какви са потребностите на клиентите, за които организираме груповото наставничество?
- Кой трябва да бъде включен в групата?
- Каква ще бъде целта на груповото наставничество?

- Какъв проблем искаме да решим чрез груповото наставничество?
- Какви ресурси са на разположение за груповото наставничество (пространствени, материални, лични)?

Създаването на група на практика означава да се вземе решение за размера и състава на групата, както и за критериите за подбор на участниците. Подбираме наставяваните в съответствие с поставените цели. Оптималният брой на участниците в дейността по групово наставничество е: 6-10 души.

2. Осъществяването на групова дейност се състои от три фази: въвеждаща фаза, основна работа и заключителна фаза.

Във въвеждащата фаза участниците се подготвят да получат нова информация. Целта е да се създаде подходяща атмосфера, да се спечели вниманието на участниците и да се установят работни отношения с тях. Въвеждащата фаза винаги се състои от следните части: откриване, представяне на връстниците-ментори, представяне на груповата дейност, представяне на участниците, организация на груповата дейност, очаквания (Какво очаквам от груповата дейност? Как искам да допринеса за нея? Какви са най-големите ми притеснения?)

В рамките на работната фаза партньорът-наставник обсъжда по-задълбочени теми и активно ангажира участниците. Дейностите обикновено са разделени на няколко дни. Ето защо е важно да се разбере, че всеки ден има своя въвеждаща част - когато партньорът-ментор установява атмосферата в групата, готовността за работа, удовлетвореността на участниците в дадения ден. Заедно с участниците те представят логическата взаимовръзка на информацията, предоставяна всеки ден. Всеки ден трябва да има заключение.

Заключителната фаза следва след попълване на цялата планирана програма на груповата среща. Необходимо е да се запази достатъчно време за финализиране на груповата дейност и да се отмени общата атмосфера в групата. Целта на заключителната фаза е обобщаване на ключовите идеи, оставяне на емоционален път (чрез разказ, цитат, видео), благодарност към участниците, отбелязване на удовлетвореността от груповата дейност и оценка на менторската дейност.

Динамика на групата

Груповата динамика е обобщение на процесите, протичащи в социалните групи по време на тяхното формиране и съществуване. Тя е резултат от взаимодействието на индивидите в групова ситуация. Груповата динамика е съставена от много елементи, които си взаимодействат и се развиват.

Основните елементи на груповата динамика са следните:

1. **Цели и стандарти** - накъде вървим заедно, какви начини и процеси искаме да прилагаме, за да постигнем целите си
2. **Лидерство и управление, мотивация и стимулиране** - начинът на прилагане на стандартите
3. **Вид комуникация** - взаимно влияние на членовете на групата, правила за комуникация между членовете на групата
4. **Подгрупи** - естествена характеристика на група от 4-5 члена е нейното разделяне на подгрупи. Важното е да се наблюдава до каква степен подгрупите се идентифицират със стандартите и целите на голямата група.
5. **Структура и идентичност на групата** - групата може да има формална или неформална структура. Експертите от практиката най-често ще се срещат с формални групи, обикновено с хетерогенен състав (включващи участници с различна възраст, пол, образование, положение на пазара на труда, вид увреждане и т.н.).
6. **Групови роли и групови позиции** - социалните роли представляват очакванията на групата към даден член и изпълнението на техните очаквания. По този начин членът на групата се включва в сътрудничеството с другите членове на групата. М. Белбин дефинира следните 9 екипни роли: мислител, изследовател на ресурсите, координатор, оформител, оценител, екипен работник, изпълнител, завършващ, специалист. Според Микулаштик никой от нас не е ограничен да изпълнява само една и съща роля. Всички ние изпълняваме и второстепенни роли, които може да са по-малко важни, но всеки от нас може да изпълнява до три второстепенни роли. Ролите се допълват и определени комбинации подобряват ефективността на работата.
7. **Фаза на развитие на групата, история на групата** - групата се развива, преминава през определени етапи на развитие (формиране, щурмуване -

кристализация, стандартизация - създаване на групови стандарти, оптимално представяне - активна групова работа, отлагане - разпределение, процес на формиране, щурмуване, стандартизация, представяне, отлагане)

8. **Атмосфера в групата** - атмосферата в групата се създава от членовете на групата чрез ежедневните им взаимодействия

9. **Сплотеност (сътрудничество) и напрежение (съперничество)** - естествена характеристика на груповата работа е сътрудничеството и съперничеството. Конкурентното съперничество по отношение на конструктивните явления се счита за положително, а това по отношение на деструктивните явления - за отрицателно.

Групово управление от страна на връстниците-наставници в конкретните фази на развитие

Постигането на оптимално представяне на групата изисква известни усилия от страна на наставника. За по-добро разбиране на функционирането на групата и на възможните ситуации, които трябва да се решават в нея, може да бъде полезен моделът, разработен от психолога Б. В. Такман. Неговият модел се основава на предположението, че всеки екип преминава през няколко повече или по-малко идентични периода или етапа, които имат определени отличителни характеристики.

Фази	Признаци на групова динамика	Препоръка
Фаза 1 - Първи контакт и ориентация, пристигане ФОРМИРАНЕ	- несигурност на членовете на групата, сдържано поведение, спазване на дистанция, - опити за "поставяне на хората в рамка", - търсене на валидни стандарти, - признаци на нормално поведение, - по-ниско ниво на поемане на отговорност.	- да подготвят програма с ясна и изчерпателна структура, - позволи "опознаване на другите", - да изяснят своите очаквания и нуждите на участниците, - разсейте страховете, - да се споразумеят за правилата на групата.
Фаза 2 - Борба за власт, контрол, кипене	- членовете започват да се държат по-особено,	- не възпрепятствайте съперничеството за заемане на позиции,

ЩУРМУВАНЕ	- полагат се усилия за придобиване на влияние и установяване на позиции, - появява се критика, обсъждане на поведението на лидера, борба за статут, - формират се подгрупи, - съществува риск членовете да напуснат групата.	- определят рамката за обучение - определят правилата за взаимен контакт, - изяснете позициите си, - прилагайте методи на работа, които позволяват на членовете да демонстрират силните си страни и да се съсредоточат върху общуването.
Етап 3 - Установяване на групови стандарти НОРМИРАНЕ	- конкурентното съперничество отслабва, - сътрудничеството се засилва, - започва открита комуникация, - започва обмен на идеи и мнения, изясняване на нуждите, - членовете на екипа започват да се приемат един друг, отношенията между членовете на екипа започват да се развиват.	- улесняване на комуникацията и сътрудничеството, - позволяват свободното развитие на индивидите и групата, - прехвърляне на отговорността, - насърчаване на взаимната толерантност.
Фаза 4 - Активна работа в група ПРЕДСТАВЯНЕ	- групата е съгласувана, - работи продуктивно, - индивидите се идентифицират с групата, приемат се взаимно, - се появява повишена готовност за даване, - групата се управлява предимно сама.	- прехвърляне на част от лидерството към групата, - да дават обратна връзка на членовете и на групата, - бъдете отворени към груповия процес, - да осъзнавате силните и слабите страни на членовете, -допускайте нови преживявания.
Фаза 5 - Разделяне, разпускане и напускане ДОПЪЛВАНЕ	- ново безпокойство в групата, - амбивалентни взаимни отношения, - опит за избягване на разпадането, - търсене на нови групи.	-показват възможностите за трансфер, прилагане на знанията, способностите и уменията, -оценява и обобщава натрупания опит, - да предвиди бъдещи перспективи, - да размишляват върху събитията в групата,

		- насърчаване на положителни спомени.
--	--	---------------------------------------

5.4. Мотивационни стратегии за активен живот на възрастните хора (за хора над 50 години)

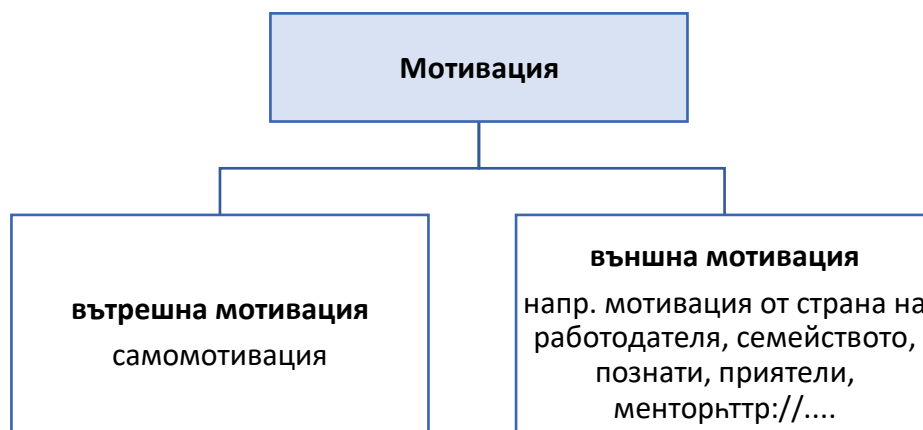
Целта на наставника е да намери методи, с които да помогне на наставлявания да разпознае, да започне и впоследствие да използва всички свои мотивационни ресурси - както външни, така и вътрешни. Собствената вътрешна мотивация обаче е истинският "двигател" за наставлявания, който е по-съществен за осъществяването и последващото поддържане и стабилност на промените.

Животът се определя от постоянни промени. Първият проблем, с който, наред с други, хората трябва да се сблъскват ежедневно в днешното забързано време, е адаптирането към тези постоянни промени. Човек трябва да е в състояние да реагира ефективно на промените във външната среда. Процесът на промяна започва с това, че ще осъзнаем необходимостта от промяна.

До неотдавна беше сравнително обичайно човек да прекара цялата си професионална кариера или значителна част от нея в една компания. Смяната на работното място се възприемаше много чувствително. Човек, който сменя работата си няколко пъти, се смяташе за нелоялен и ненадежден, непостоянен човек. Днес случаят не е такъв.

Въпреки това хората от същността си се съпротивляват на промяната. За да приемат промяната, те трябва да бъдат мотивирани. Мотивацията е сила, която подтиква човека към дейност, т.е. и към учене. Мотивираните хора искат да работят по най-добрия начин и искат да работят по този начин не "за някого", а за себе си, за вътрешните си усещания.

Съществуват два вида мотивация, които играят важна роля за трудовата мотивация на отделния човек:



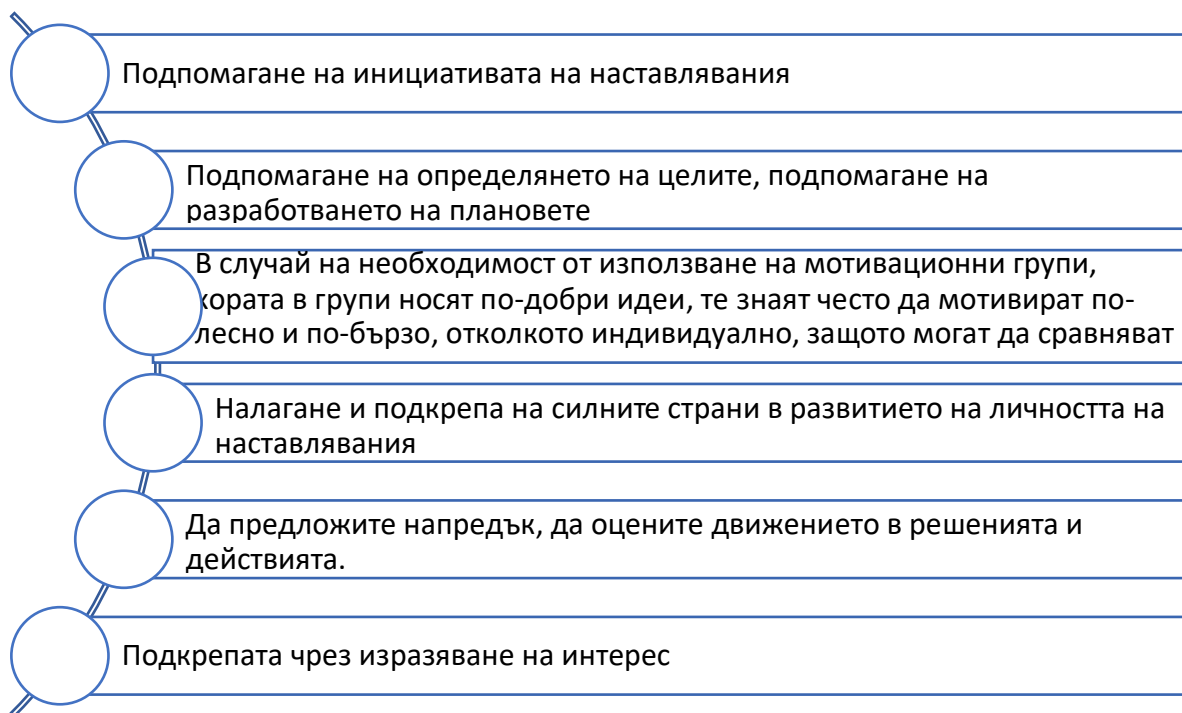
По-дълбоко и по-дълготрайно въздействие има вътрешната мотивация, която е част от индивидуалния човек. Човекът има естествена потребност да развива способностите си. Ето защо подкрепата и прилагането на ученето през целия живот могат значително да допринесат за мотивацията, да насърчат и стимулират подобряването на трудовото представяне.

Възможно е да се разграничат два основни типа личности по отношение на мотивационните влияния, които преобладават при тях:

Първият тип: вярата в успеха преобладава в мотивацията. Характерно за личностите от този тип е, че те си поставят реалистични, разумно високи цели, гъвкави са при промяна на целите и имат активен подход към бъдещето.

Втори тип: в мотивацията преобладава страхът от провал. За личностите от този тип е характерно, че си поставят изключително ниски цели или, напротив, изключително високи, придържат се към поставената цел (не обичат да я променят) и подхождат внимателно и с притеснения към бъдещето. Страхът от неуспех може да бъде намален до известна степен чрез по-честото опосредстване на "преживяването на успеха".

Мотивационни стратегии



Избор на методи за развитие на мотивацията на наставлявания

Изучаване на проблеми

Партньорът-наставник очертава проблема и насърчава интереса към неговото решаване

Мотивация чрез дейност

Целенасочено включване в дейността, в процеса, прилагане на знанията в практиката

Програмирано обучение

Наставляваният предлага собствени решения, работи със собствено темпо, използва самостоятелната работа на наставлявания.

Приемане

Наставляваният се разглежда като индивидуалност, личност, човек, отговорен за своите дейности.

наставничество?

Прилагане на принципа за себеизразяване

Толерантност към специалностите на наставлявания, който не говори само за неговите/нейните знания, но и за неговите/нейните мотивации и отношения

1. Какво означава специфичност на целта?

Мозъчна атака

Специфичността на целта не означава конкретна идея.

Представяне на предложения за решаване на проблеми, алтернативи, без да се критикуват.

2. Кога можем да постигнем целта по-ефективно?

Концентрация на вниманието

Можем да добавим числата.

Обучения за развитие и укрепване на концентрацията

Формулировка е достатъчна и можем да постигнем

целта по-ефективно.

4. Какво означава "постижима цел"?

- а. Постижимата цел означава, че не е необходимо да имаме предвид други задължения, а просто да преследваме целта.
- б. Една цел е постижима, ако е заложена приблизително.
- в. Една цел е постижима, ако е поставена реалистично.

5. Какво означава "мозъчна атака"?

- а. Мозъчната атака означава здравословни проблеми на човешкия мозък.
- б. Мозъчната атака е процес, който включва обмисляне на възможно най-много идеи за постигане на целта, въпреки че някои от тях могат да изглеждат нереалистични.
- в. Мозъчната атака не се използва в обективни условия.

6. Какво представлява планът за наставничество?

- а. Планът за наставничество е начин за планиране на разходите за заплати на наставявания.
- б. Планът за наставничество дава възможност да се насочат отношенията между наставника и наставяваното лице. Той служи за основа на менторските взаимоотношения при документиране на взаимно съгласувани цели и параметри.

7. Наставникът и наставяваният трябва да обсъдят и да постигнат съгласие по следните въпроси:

- а. Честота на срещите, план за оценка на ефективността на взаимоотношенията, клауза за прекратяване на взаимоотношенията.
- б. Не е необходимо да се договарят редовни срещи, достатъчни са случайни срещи.
- в. Всички области на живота, няма забранени теми.

8. Планът за наставничество не трябва да съдържа:

- а. Подписи на наставника и наставяваното лице
- б. Продължителност
- в. Друго лице за контакт

9. Дейностите по групово наставничество се основават на:

- а. Групова динамика, активно социално учене и придобиване на знания и практически умения чрез личен опит, обратна връзка и практически опит.
- б. Групова динамика, активно социално учене, но не включва получаване на знания и практически умения
- в. Обратна връзка и практически опит.

10. Предимствата на груповото менторство пред индивидуалното менторство включват (повече верни отговори):

- а. Различни презумпции на наставляваните
- б. Членовете на групата се мотивират взаимно
- в. Възможност да се учат един от друг
- г. Възможност да помагат на другите членове на групата и да получават помощ от тях
- д. Различни очаквания към наставляваните

11. Груповото наставничество може да се раздели на следните етапи:

- а. Подготвителен етап, Изпълнение на груповата дейност, Оценка на груповата дейност
- б. Подготвителен етап
- в. Осъществяване на групов дейност, Оценка на груповата дейност

12.В рамките на анализа на нуждите не откриваме:

- а. Нуждите на наставляваните, за които организираме групово наставничество.
- б. Семейното и финансовото положение на участниците.
- в. Каква ще бъде целта на груповото наставничество?
- г. Какви ресурси са на разположение за груповото наставничество (пространствени, материални, лични).

13. Оптималният брой участници в груповата дейност по наставничество е:

- а. 20 и повече души
- б. 50 и повече души
- в. 6-10 души

14.Груповата динамика при групово наставничество не е:

- а. Хармония между членовете на семейството.

- б. Обобщение на процесите, протичащи в социалните групи по време на тяхното формиране и съществуване.
- в. Резултат от взаимодействието на индивидите в дадена групова ситуация.

15.Основните елементи на груповата динамика в рамките на груповото наставничество не включват:

- а. фаза на развитие на групата, история на групата
- б. структура и идентичност на групата
- в. цели и стандарти
- г. подгрупи
- д. семейни отношения
- е. групови роли и групови позиции
- ж. атмосфера в групата
- з. лидерство и управление, мотивация и стимулиране
- и. вид комуникация
- й. сплотеност (сътрудничество) и напрежение (съперничество)

16.Характеристиките на фазата на формиране са:

- а. Появява се критика, обсъждане на поведението на лидера, борба за статус.
- б. Сътрудничеството се засилва, появява се открита комуникация.
- в. Несигурност на членовете на групата, сдържано поведение, поддържане на дистанция, опити за "поставяне на хората в рамка", търсене на валидни стандарти.

17.Характеристиките на фазата на нормиране са:

- а. Създават се подгрупи, има риск членовете да напуснат групата.
- б. Започва открита комуникация, обмен на идеи, мнения, изясняване на нуждите.
- в. Ново безпокойство в групата, амбивалентни взаимни отношения, опит за избягване на разпадането.

18.Фазата на развитие на групата не включва (повече верни отговори):

- а. формиране
- б. мотивация

- в. щурмуване
- г. коучинг
- д. нормиране
- е. изпълнение
- ж. отлагане

19. Прилагане на принципа на самоизразяване:

- а. Толерантност към специалностите на наставлявания, който говори не само за своите знания, но и за своите мотиви и отношения.
- б. Обучение за развитие и засилване на концентрацията.
- в. Наставляваният се разглежда като индивидуалност, личност и човек, отговорен за своите дейности.

20. Средства за програмирано обучение:

- а. Целенасочено включване в дейността, в процеса, прилагане на знанията в практиката.
- б. Наставляваният предлага собствени решения, определя собствено темпо на работа, използва самостоятелната работа на наставлявания.
- в. Представяне на предложения за решение на проблема, алтернативи, без да се критикува.

5.6. Литература

1. Kolektív autorov. (2005). *Poradca poradcu*. Bratislava : Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny, 2005. 112.
2. Kolektív autorov. (2000). *Výchova a vzdelávanie dospelých. Andragogika*. Terminologický a výkladový slovník. Bratislava : SPN, 2000. 547.
3. Langer, T. (2008). *Techniky skupinového poradenství*. Centrum pro vědu. Univerzita Jana Amose Komenského Praha. 2008.
4. Langer, T. (2006). *Andragogické poradenství ve službách zaměstnanosti*. In Andragogika 1/2006.
5. Langer, T. (2007). *Skupinové poradenství v nezaměstnanosti*. In Andragogika 3/2007.

6. Langer, T. (2006). *Specifika andragogického poradenství v oblasti zaměstnanosti*. In Andragogika 3/2006.
7. OECD (2005). *Kariérové poradenstvo: príručka tvorcov koncepcií*. SAAIC-Euroguidance centrum. Bratislava. 78.
8. Tholtová, J. at all. *Metodika pre poskytovanie poradenstva v poradenských centrách pre dospelých*.

5.7. Приложение 5 Отговори на теста

Въпроси	Отговори
Въпрос 1	а
Въпрос 2	б
Въпрос 3	а
Въпрос 4	в
Въпрос 5	б
Въпрос 6	б
Въпрос 7	а
Въпрос 8	г
Въпрос 9	а
Въпрос 10	б, в, г
Въпрос 11	а
Въпрос 12	б
Въпрос 13	в
Въпрос 14	а
Въпрос 15	е
Въпрос 16	с

Въпрос 17	б
Въпрос 18	б, г
Въпрос19	а
Въпрос 20	б

6. Иновативни форми на услуги за партньорско наставничество в онлайн пространството

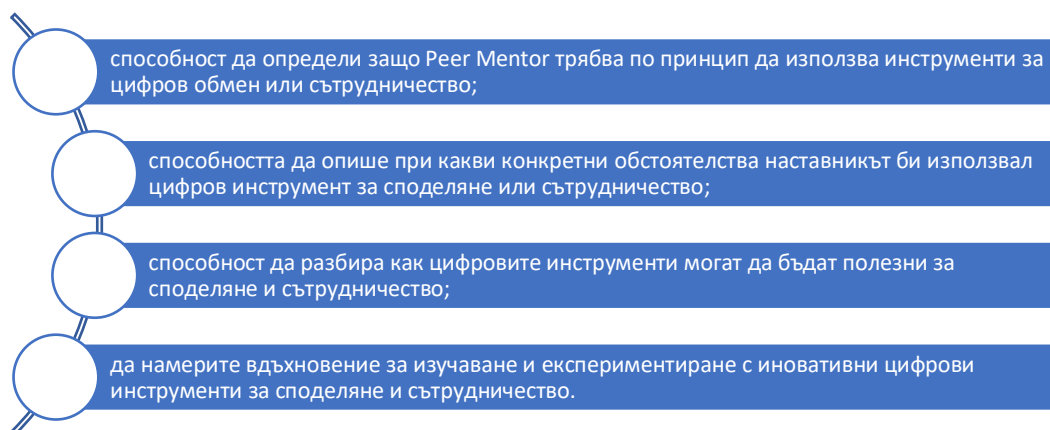
6.1. Инструменти за комуникация и споделяне

В днешно време, когато човек постоянно е подложен на промени, най-добрият начин да участвате е да се научите да се съобразявате с постоянните промени и да се адаптирате към тях. Осъзнаването на промяната изисква внимание не само към това, което е тук и сега, но и към бъдещето и това, което предстои.

Този модул има за цел да помогне на менторите на връстници да развият своите цифрови умения, за да повишат увереността си при използването на различни онлайн пространства.

Иновациите онлайн все още са непознати за много наставници на връстници, но в бъдеще ще стават все по-важни. Ето защо за тях е важно да са в крак с технологичните новости и да ги включат в програмата си за наставничество на своите наставявани (Barnes et al., 2020). В същото време работата на наставниците се развива все повече в посока на технологични начини на работа. Това изисква личностно развитие във връзка с темата за технологиите. Следователно способността да се избират и използват различни инструменти за споделяне и сътрудничество е необходима технологична компетентност за всички наставници на връстници.

Интегрирането на новите цифрови технологии в работата на наставниците на връстници е нещо повече от придобиване на технологични умения или разбиране на функционалностите. То изисква и готовност от страна на наставниците да приемат личните промени, необходими за усвояването на тези технологични компетентности. (Barnes et.al., 2020). Следователно целите на обучението в този модул включват:



Когато говорим за способността да се приспособяваме и адаптираме към постоянните промени на пазара на труда, всъщност говорим за устойчива пригодност за заетост и развитие през целия живот (Van der Heijde & Van der Heijden 2006; De Vos, van der Heijde & Akkermans, 2020).

През последните години в областта на работата на наставниците настъпиха значителни промени, дължащи се на нарастващото значение на професионалното ориентиране и образованието през целия живот, на промените на пазара на труда поради въвеждането на нови технологии, на демографските промени, глобализацията, повишената мобилност и увеличаването на количеството информация, достъпна в интернет.

Как те осигуряват непрекъснатост на собствената си работа без възможност за лична среща с клиентите си? Как могат да се адаптират към новата реалност, като използват наличните възможности за онлайн комуникация и ориентиране? Какви изисквания поставя това пред собствените им умения за цифрово консултиране? Как могат да придобият тези умения?

Наставниците на връстници трябва да притежават широки и актуални цифрови познания, които е невъзможно да бъдат придобити без интернет. Използването на онлайн инструменти за комуникация изисква от наставниците на връстници да притежават цифрови умения. Тези умения могат да се развиват и са предизвикателство за наставниците на връстници, за да повишат стойността на работата си в условията на динамичен пазар на труда. Провеждането на индивидуално и групово консултиране в онлайн форма е по-голямо предизвикателство, отколкото консултирането лице в лице. То изисква последователна подготовка и организиране на цялостно консултиране. За много инструменти за онлайн комуникация са разработени видеоклипове с инструкции

за това как да се регистрирате, инсталирате и използвате приложението. За наставника на връстници това означава не само да се научи да общува със своите наставлявани с помощта на онлайн инструментите, но и да обобщава и съхранява използваните материали, да поддържа база данни за клиентите и техните резултати и да следи за изпълнението на плановете за действие.

Това, колко добре умеем да използваме технологиите, наричаме "цифрова грамотност". Изследванията показват, че има някои фактори, които намаляват трудностите при справянето с цифровизацията на работата:



Доколко умеете да използвате технологиите (хардуерни и софтуерни инструменти) ефективно, ефикасно и отговорно?



Какво всъщност разбирате от ИКТ и смятате ли, че е важно за бъдещето ви да знаете повече за тях?



Какво мислите за значението на "компютърно подпомогнатото мислене" (да можеш да мислиш така, както мисли един компютърен специалист)?



Можете ли да използвате медиите съзнателно, критично и активно?



Колко добре умеете да търсите / намирате, подбирате, обработвате, анализирате правилната информация?

Развитието на цифровата грамотност включва:

1. Независими проучвания: голяма част от цифровата грамотност е да разберете как да използвате технологии, които никога не сте виждали или познавате бегло. Способността за самостоятелно проучване и решаване на проблеми е признак за способността на кандидата да се адаптира към динамичните технологични пейзажи - изключително ценно предимство. Технологичната индустрия е създадена за учене през целия живот. Ако се стремите към това и имате необходимите качества, това е мястото за вас.

2. Познаване на термините и общите платформи: цифровата грамотност означава да се ориентирате в цифровия пейзаж. Опитът с основен офис софтуер също е част от цифровата грамотност. Човек трябва да знае как да използва приложенията на Microsoft Office® или Google®. Принципите, които Microsoft е установил при разработването на

своя офис пакет, са възприети от много разработчици на софтуер. Ако познавате Office, можете да работите с повечето приложения.

3. Сътрудничество: умението да си сътрудничите с другите може да не изглежда като цифрово умение, но вие сте част от екип. Когато целият екип е част от екосистема, която използва букет от различни технологии, способността да се съчетават сътрудничеството и самостоятелното решаване на проблеми превръща истинската цифрова грамотност в добре развит професионален атрибут.

4.Адаптиране към нови технологии: един от най-важните аспекти на цифровата грамотност е способността за бързо адаптиране към нови технологии. На пазара ще се появяват нови инструменти, технологии и софтуер и вие трябва да свикнете да се адаптирате при необходимост.

5. Преподаване или обясняване на технологиите, които използвате: цифровата грамотност означава както разбиране, така и непрекъснато предаване на знания. Това е важно, защото до края на кариерата си ще се занимавате както с обучение, така и с преподаване на технологии.

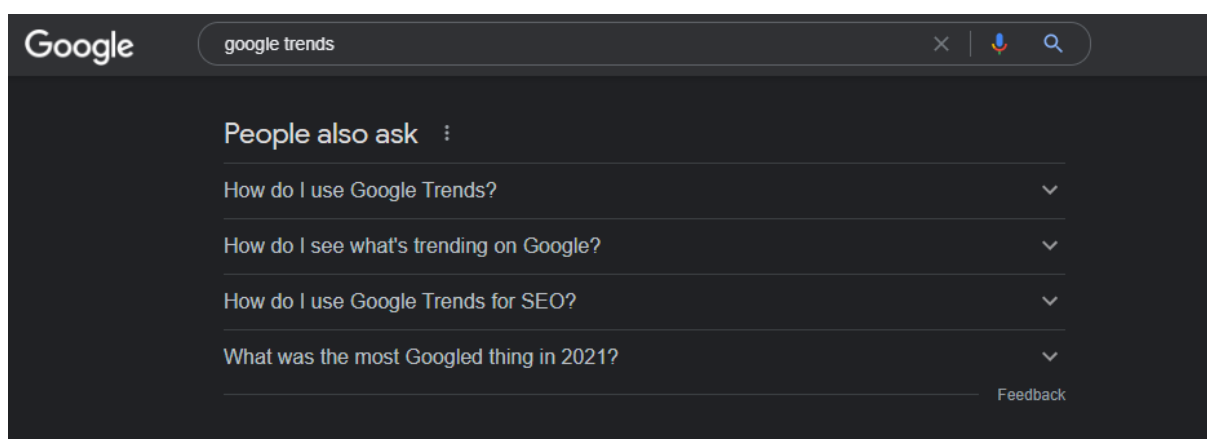
В цифровия свят информацията е достъпна много по-бързо от всякога. Интернет търсачките и онлайн базите данни вече ни дават възможност да намерим информация по всяка тема. Онлайн светът обаче дава възможност на всеки да споделя информация за всичко. Критичното мислене е способността да се разграничават фактите от измислиците, да се формира мнение по даден предмет или тема. Основният въпрос не е процесът на намиране на информация, а по-скоро какво прави всеки човек с намерената информация.

"Критичното мислене е способността да се мисли ясно и рационално, като се разбира логическата връзка между идеите. То е интелектуално дисциплиниран процес на активно и умело концептуализиране, прилагане, анализиране, синтезиране и оценяване на информация, събрана от различни източници. (Kaur, K., Upadhyay, P. 2017, 2)

За да можем да търсим ефективно в интернет, всяка релевантна дума за търсене трябва да бъде въведена в индекса на Google. Тези ключови думи ще бъдат класирани от Google и някои страници ще имат ключови думи, които ще струват повече, т.е. те ще

направят съдържанието на даден уебсайт по-подходящо по дадената тема от това на друга страница. Благодарение на това класиране един сайт ще попадне в категорията ТОП1, докато други сайтове няма да попаднат дори в ТОП10.

Релевантността и "популярността" на ключовите думи продължават да се променят непрекъснато, когато участваме в дадена тема като събирачи на данни. За Google е много важно да познава актуалните думи и ключови думи за търсене. Принципите "други са търсили" или този на "препоръчаните търсения" също се използват от Google, като се използват две много прости решения. Едното от тях е така нареченото "автоматично попълване", което вероятно е познато на много от нас и което предлага окончателния при изписване на ключова дума в панела за търсене. Другото е предлаганите търсения в тази тема под резултатите от търсенето в ТОП 10, чрез които Google иска да подпомогне нашата дейност, като предлага думи за търсене, въведени от други хора.



Гигантът в областта на търсачките по същество трябва да реши следния проблем, с който се сблъскват потребителите: Как мога да задам въпрос по тема, която не познавам?

Ето защо Google създава платформи за потребителите, които са възможно най-прости и визуално смилаеми - и зад които се крият процеси, които са много по-сложни, отколкото бихме могли да ги възприемем - и Google не би искал да публикува алгоритмите си, тъй като това би отворило възможности за злоупотреба.

Повечето новинарски сайтове и уебсайтове завършват с името на домейна на държавата, в която са базирани, например www.google.com взема своето разширение на домейна, т.е. google.de в Германия, google.pt в Португалия, google.hu в Унгария, google.sk в Словакия, google.bg в България, google.pl в Полша. Това означава например, че сайтът е регистриран в тази държава и че властите в тази държава могат да

предприемат действия срещу него, ако извърши нарушение на закона. Ако окончанието на сайта е .info, .net, .org, .in или нещо подобно, операторът обикновено не е регистриран в тази държава и в случай на нарушение, например публикуване на фалшиви новини, за властите е много по-трудно да ги преследват, а може и изобщо да не могат да ги преследват.

Откакто съществува Google, потребителите биха искали да получат информация, принадлежаща на всяка част от съдържанието, по "автоматизиран" начин. Един от тези примери е <https://keywordsheeter.com/> - страница, която събира гореспоменатите "препоръчителни ключови думи".

6.2. Избор на подходящи инструменти за комуникация и споделяне

Когато предоставяте онлайн услуги, е важно да умеете да избирате и използвате правилните инструменти за цифрова комуникация в зависимост от нуждите на консултирането. Тази глава ще ви предостави основна информация за онлайн комуникацията и взаимодействията в условията на 21-ви век, преглед на най-често използваните инструменти за онлайн комуникация, избор на подходящи онлайн инструменти и възможности за прилагане на тези инструменти в онлайн услугите на връстници-наставници.

Преглед на инструментите за онлайн общуване. Съществуват много инструменти за онлайн комуникация. Най-често използваните онлайн инструменти за синхронна комуникация при предоставянето на услуги на връстници ментори са:

Zoom е безплатно приложение, чиято основна функция е да създава и планира виртуални срещи (индивидуални, групови, масови). Можете да общувате както с аудио, така и с видео. То включва функции като споделяне на екрана, чат в реално време и изпращане на съобщения на участниците. Безплатната версия, без допълнително заплащане, ви позволява да проведете среща за максимум 100 участници и с продължителност максимум 40 минути. При индивидуалното наставничество няма ограничение за продължителността на разговора. Съществуват и платени версии с допълнителни функции, включително стаи за почивка, въпроси за викторина и др. Можете да изтеглите приложението **от тук**: <https://zoom.us/download>

Чрез Skype - безплатно приложение, с което можете да организирате срещи с клиентите си индивидуално или групово? Използването на Skype е безплатно - за изпращане на съобщения, гласови разговори и видеоразговори с група до 100 души без ограничение във времето. Срещу ниска такса той предлага и други възможности, например обаждане на телефони или изпращане на SMS съобщения. Можете да изтеглите приложението от тук: <https://www.skype.com/en/get-skype/>

Microsoft Teams е корпоративна платформа, която дава възможност за текстова комуникация, видеоразговори, запазване на файлове и интегриране на други приложения в тази среда. Услугата е интегрирана в предплатения Office 365. Сигурният достъп на гости до Microsoft Teams позволява на потребителите във вашата организация да си сътрудничат и с хора извън организацията. След като активирате външния достъп, всеки с корпоративна или обикновена електронна поща (Gmail, Outlook, List и др.) може да бъде част от вашия MS Teams като гост и да участва в екипни разговори, срещи, а също и във файлове. Можете да използвате Whiteboard за всякакви функции за рисуване. С помощта на MS Forms можете да споделяте въпросници. Можете да изтеглите приложението от тук: <https://www.microsoft.com/sk-sk/microsoft-teams/log-in>

Google Meet позволява на всеки, който има акаунт в Google, да създаде онлайн среща с до 100 участници и да се свърже с други хора в рамките на една среща за до 60 минути. По-големите организации могат да се възползват от заредените функции, включително срещи с до 250 вътрешни или външни участници и предавания на живо с до 100 000 зрители в рамките на техния домейн. Поканените гости могат да се присъединят към онлайн видеоконференцията на своя компютър (дори на мобилни устройства), като използват всеки съвременен уеб браузър, без да инсталират допълнителен софтуер. Можете да изтеглите разширени платени приложения: <https://apps.google.com/intl/sk/meet/pricing/>

GoToMeeting е търговски софтуер за видеоконферентни разговори, уебинари и онлайн срещи, който ви позволява да се свържете с колеги, клиенти, професионалисти или партньори. Той съдържа най-важните функции за споделяне на екрана на бяла дъска, създаване на анкети и различни интерактивни проучвания или възможност за създаване на постоянна стая през целия ден. Приложението е достъпно: <https://www.goto.com/>

Whereby е уеб услуга, която ви позволява да създадете видеоконференция много бързо, без да инсталирате приложение. След като се регистрирате, заключвайки онлайн стаята, можете да изпратите връзка към клиента (клиентите), колегите (колегите), към които искате да се присъедините в конферентния разговор. Когато разговорът приключи, стаята се запазва. Безплатната версия ви позволява да се свържете със 100 участници в рамките на 45 минути или неограничен брой срещи в случай на комуникация с един човек. Регистрация: <https://whereby.com/>

Mentimeter Инструментът е подходящ за интерактивни онлайн проучвания на общественото мнение, викторини, презентации със снимки и текстове. Можете да го прилагате в различни части на процеса на групово наставничество. Клиентът може да сподели анонимно собственото си мнение по различни теми, а партньорът-наставник споделя резултатите чрез интересни графики. Приложението е със свободен достъп: <https://www.mentimeter.com/>

Google Jamboard подходящ е за разчупване на леда, за интерактивни онлайн проучвания на общественото мнение, за групова работа в наставничество, за презентации с картинки и текстове. Приложението е свободно достъпно: <https://jamboard.google.com>

Google Hangouts е безплатна услуга за разговори, аудио- и видеоразговори. В класическата версия на Google Hangouts потребителите могат да изпращат съобщения индивидуално или в групи до 150 души. Те могат да провеждат и видеоразговори с други лица или в групи до 10 души. За достъп: <https://hangouts.google.com/>

Facebook в онлайн наставничеството най-често се използва за създаване на групи с обща цел и интереси, за предаване на видеоклипове на живо чрез услугата Facebook Live и за изпращане на съобщения чрез Facebook Messenger. Това е добър инструмент за мотивиране на масите по определена тема и за насърчаването им чрез споделяне на собствения им опит. Регистрация: <https://www.facebook.com/>.

Съществуват много онлайн инструменти, които могат да помогнат на партньорския ментор да изгради своя лична марка и имидж. Сред най-често използваните са следните:

Собственият уебсайт ви позволява да направите услугите си видими и според собствените си нужди. Следователно той е по-подходящ за маркетингови цели, като например профили в социалните мрежи, като те също имат своето оправдание в работата на равностойния ментор. Равностойният наставник може също така сам да създаде уебсайт чрез свободно достъпни програми, като напр: WordPress (<https://wordpress.com/website-builder/>).

Това е подходяща интерактивна форма за обръщане към потенциалните клиенти и за представяне на услугите им в областта на партньорското наставничество. Освен това тя им позволява да общуват помежду си чрез коментари и видео дискусии. Наставникът на връстници може да създаде качествен видеоклип за себе си по следния начин: да създаде сценарий, да не надвишава 5 минути, да го подготви специално за своите клиенти, за да бъде видеоклипът му адресиран към тях, е важно да предизвика интереса им още в първите няколко секунди. След това партньорският ментор може да създаде свой собствен канал в YouTube и да публикува видеоклипа. Важно е да озаглави видеоклипа си с максимум четири думи, като например "Как да...". Връзка: <https://www.youtube.com/>

След като създаде профил, партньорският наставник може да използва социалната мрежа LinkedIn за установяване на професионални отношения и споделяне на опит, изграждане на собствен имидж, намиране на колеги и общуване с професионалисти по различни теми в областта на партньорското наставничество, но също и в сродни области. Равният ментор може също така да споделя своите влогове, блогове, медии и да пише интересни статии, за да повиши познаваемостта на своята марка. Връзка: <https://www.linkedin.com/login>

От изброените по-горе платформи за онлайн услуги най-често използваните са Zoom, MS Teams, Google Meet, Skype и други. Някои инструменти за комуникация са свободно достъпни в интернет, но имат ограничена потребителска функционалност, която може

да бъде разширена срещу заплащане. Ако някоя платформа не разполага с всички функции, от които се нуждае партньорският наставник, тя може да бъде комбинирана с няколко платформи.

Изборът на подходящ инструмент зависи от ролята, целите, целевите групи, към които са насочени услугите на партньорския наставник, техническите възможности и умения на партньорския наставник, но също така и от клиента, броя на включените клиенти (индивидуални, групови, масови) и планираната продължителност на процеса на консултиране. Преди въвеждането на онлайн услуги е важно да се обърне внимание на техническото обезпечаване от страна на връстниците-ментори, както и от страна на клиента. Консултациите могат да се провеждат и чрез мобилен телефон, но е по-подходящо да се осигури настолен компютър или лаптоп, за да се избегнат смущения (включването в интерактивни дейности може да бъде проблем). Добре е да извършвате редовна поддръжка на компютъра, за да оптимизирате работата му. Важно е също така да се осигури подходяща интернет връзка за надеждно предаване на данни, макар че качеството не винаги зависи от нашата подготвеност. Изключително важно е менторът наставник да е сам в стаята, без да има колеги, които да смущават на заден план. Водещият на разговора може да изключи звука на всички участници, ако е необходимо. След обичайната подготовка за среща с клиента, онлайн вместо лице в лице, следващите три етапа се различават от физическите сесии по някои важни начини.

Първият контакт с наставляваното лице. Тази фаза е ключова за цялостното наставничество, тъй като изгражда взаимоотношения между наставляваното лице и наставника връстници. Основните задачи на наставника на връстници са: развиване на доверие и изграждане на взаимно уважение, запазване на поверителността на дискусиата, определяне на правила и граници, очертаване на степента на взаимна отговорност в процеса, насърчаване на клиента да участва активно в процеса.

Изследване (основно). Тази фаза се осъществява чрез формални и неформални методи, които могат да бъдат стандартизирани личностни тестове и въпросници, неформални методи за събиране и анализ на информация и интервю. Онлайн средата предоставя различни инструменти, които можем да използваме в този процес: опис на интересите, въпросници за мотивация и ценностна ориентация, проучвания на професионалните

предпочитания и ключовите житейски ценности, инструменти за оценка на компетенциите и уменията, описи на компетенциите, проучвания на мобилността, въпросници за професионалния опит, проучвания на индивидуалните (преносими) умения. Най-важното е, че наставникът на връстници е готов и гъвкав да проучва нови техники, да тества нови инструменти и да създава инструменти, за да може да използва предимствата на процеса на онлайн консултиране. След осъществяването на онлайн срещата е подходящо да се запазят резултатите от съвместната работа, да се позволи на клиента да обобщи какво взима от срещата и да му се изпрати имейл с резюме на плана и следващите стъпки.

Завършване и приключване на сесията. След приключване на процеса е възможно да се договорим за последващ мониторинг, за да се види дали планът за действие е изпълнен и да се провери напредъкът на клиента. Мониторингът може да се извърши по дистанционен начин чрез електронна поща или по телефона. В края може да се направи обобщаващ аудио- или видеозапис, ако и двете страни са съгласни. Клиентите ще разполагат не само с документи, резултати от тестове и снимки на екрани, но и с кратко резюме на основните резултати от кариерния консултант.

6.3. Създаване и споделяне на цифрово съдържание

Инструментите за онлайн сътрудничество позволяват съвместна работа между хората, без да е необходимо да са заедно в една и съща стая по едно и също време. Например, чрез видео инструмент хората могат да си сътрудничат при разработването на коучинг програма. А при работата в споделен документ онлайн сътрудничеството помага на хората да работят в един и същи документ по едно и също време. Наричаме това синхронно сътрудничество, за разлика от асинхронното сътрудничество, при което изпращаме документи във версии по имейл и искаме коментари. Със синхронното сътрудничество екипът може да работи колективно по даден документ и да разпределя работното натоварване без риск от създаване на различни версии. Същевременно те могат да коментират или да добавят нещо към съдържанието, което другите членове на екипа създават.

Когато си сътрудничите с няколко клиенти или лица онлайн по едно и също време, може да е полезно да управлявате процеса на сътрудничество с помощта на инструмент за

онлайн сътрудничество. Сред инструментите за онлайн сътрудничество са например инструментите за бяла дъска, които са много полезни за улесняване на процесите на онлайн мозъчна атака, структуриране на онлайн срещи и визуализиране на резултатите от срещата. Инструментите за онлайн сътрудничество ви дават възможност да работите съвместно с вашия клиент за реализиране на неговите цели. В последно време са разработени и различни онлайн игри, дейности за проверка и други полезни форми, които кариерният специалист може да използва. (Barnes e.a., 2020).

Иновативни форми на услуги за партньорски наставници в онлайн пространството

Онлайн метод за мислене при проектиране. Онлайн инструментите за дизайн мислене могат да бъдат много полезни - те са продуктивен и творчески начин за решаване на проблеми. Това е стратегия, основана на решения, за решаване на проблеми, сътрудничество и стимулиране на креативността на Наставляваните. Има пет стъпки, но се различава от другите методи, защото не е необходимо да следвате ръководство стъпка по стъпка или последователност. Това е нелинеен процес, така че можете да го адаптирате в зависимост от целевите групи и дейностите си.

Според Станфордския университет 5-те етапа на дизайн мисленето са: съпричастност, дефиниция, концепция, прототип и тестване.

Емпатия  работи, за да разбере нуждите на крайния потребител ("описание на проблема");

Дефиницията е  краткото описание на проблема, който възнамерявате да решите, и как;

Концепцията е  творческа мозъчна атака ("ideate") за намиране на най-доброто решение чрез продуктов дизайн;

Създаването на прототип е  най-основната версия на вашия продукт;

Тестването е  превръщането на минималния жизнеспособен продукт в напълно функционален, тестван от QA и готов за стартиране продукт.

Ето кратък списък на най-добрите онлайн инструменти за дизайн мислене:

Инструменти за проектно мислене

1. Представяне Най-добър инструмент за дизайнерско мислене за богати, интерактивни прототипи	Invision е софтуер за дизайнерско мислене, който можете да използвате като онлайн бяла дъска, за да си сътрудничите с екипа си. Информационното табло на Invision ви позволява да преглеждате съществуващите проекти и техните състояния, за да ви помогне да управлявате ресурсите и да спазвате крайните срокове. Invision е най-добрият инструмент за дизайн мислене, ако искате да създавате визуално привлекателни и богати на функции прототипи. Invision ви позволява да представяте идеи за дизайн, за да проверите кои комбинации от цветове, шрифтове и икони се харесват най-много на потребителите. С Invision потребителите могат да взаимодействат с функциите на вашия прототип, за да идентифицират функциите, които се нуждаят от подобрения. Потребителите могат да предоставят обратна връзка в рамките на прототипа, така че да разполагате с централизирана база данни за предложенията на клиентите в контекста. Invision се интегрира с други инструменти като Google Docs, Zoom и Microsoft Teams. Invision има безплатен план за вечни времена с ограничени функции за до 100 потребители, докато цените за платените планове започват от 4 USD/месец/потребител.
1. Marvel Най-добър инструмент за дизайнерско мислене за бързо създаване на прототипи и тестване	Marvel е инструмент за дизайнерско мислене за създаване на телеграми и прототипи на нови продукти. Можете да използвате Marvel като централна база данни за обратна връзка и идеи за вашия CX екип. Marvel дори разполага с функция за проследяване на събития, за да определи кои потребители са имали проблеми по време на тестването и кои проекти на повърхности са добри за използване. Marvel е най-

	добрият инструмент за дизайнерско мислене, ако искате да завършите проектите бързо, защото позволява бързо създаване на прототипи и тестване. Неговият инструмент за скици ви позволява да превръщате макети на дизайна в работещи прототипи без кодиране. Функцията за потребителско тестване на Marvel ви позволява да събирате текстова, аудио и видео обратна връзка от потребители, членове на дизайнерския екип и заинтересовани страни. Можете да свържете Marvel с други инструменти и приложения за дизайнерско мислене, включително Smartmockups, Microsoft Teams и Maze. Marvel има безплатна версия с ограничени функции за един потребител, докато цените за платените планове започват от 16 USD/месец/потребител.
2. Creatlr Най-добър инструмент за дизайн мислене за сътрудничество с големи групи	Ideaflip е онлайн инструмент за сътрудничество с цифрови лепящи се бележки за споделяне на идеи с група. Той има неограничен брой табла, които можете да използвате в толкова проекти, колкото ви е необходимо. Софтуерът ви позволява да добавяте до двама гостуващи сътрудници за проекти, изискващи външни заинтересовани страни или изпълнители. Ideaflip е най-добрият инструмент за онлайн сътрудничество в областта на проектното мислене с шаблон за почивка за управление на големи групи. Този софтуер за проектиране ви позволява да създавате по-малки групи, така че всеки да може да участва по време на дискусиите. Тази функция е идеална и за хибридни проектантски екипи, тъй като можете да създадете група за членовете на проектантския екип в офиса и група за отдалечените членове. deaflip ви позволява да разпределяте

	членовете на случаен принцип, за да осигурите равномерно разпределение на екипа и да насърчите другарството. Ideaflip има безплатна версия с ограничени функции за до три форума, докато цените за платените планове започват от 9 USD/месец/потребител. Те предлагат 14-дневен безплатен пробен период за платените си планове.
3. Userforge	Userforge е инструмент за създаване на персонажи за създаване на продукти, които отговарят на реалните нужди на потребителите. Той разполага с повече от 1000 икони, които ви позволяват да създавате полирани и професионално изглеждащи личности. Можете да поканите други членове на екипа към проекта си в Userforge, за да получите повече информация и да разпределите работното натоварване. Userforge е най-добрият инструмент за съпричастен дизайн, защото ви позволява да създавате потребителски персони, за да влезете в главата на потребителите и да знаете как се чувстват и от какво се нуждаят. Можете да добавяте повече съдържание към шаблона на потребителската си персона, когато научите повече за нуждите на потребителите си. Този инструмент има интегрирана библиотека с изображения с хиляди изображения за създаване на интересни персони. Той също така има персонализиран текстов изход, който ви позволява да създавате персони на потребители или купувачи на няколко езика. Цената на Userforge започва от 16 USD/месец за до 10 сътрудници.

Разказване на истории

Ако трябва да предложите онлайн разговор по морална или емоционална тема, използването на истории може да е точното решение. Хората се свързват с историите и ги запомнят, поради което те са доказан подход. Разказването на истории е живото описание на идеи, убеждения, личен опит и житейски уроци чрез истории или разкази, които предизвикват силни емоции и прозрения. Историите могат да се разказват в много различни медии. Както показва този пример за онлайн обучение, завладяващите думи, изображенията и няколко звукови ефекта могат да бъдат също толкова завладяващи. Експериментирайте с оформлението и шрифтовете. Можете да направите това, като използвате von [Elucidat](#) Layout Designer, за да създадете поредица от превъртащи се страници. Преплитането на изображения в цяла ширина с оформлениа в една и две колони помага да се води окото през историята и да се имитира вид редакционна статия или статия в списание. Ето три причини, поради които използването на такъв метод може да ви помогне да станете по-добър разказвач на истории:

 1. Методът на разказване на истории ви дава структура. Определени правила са по-скоро освобождаващи, отколкото ограничаващи. Методът за разказване на истории ви помага да се възползвате от това, което прави всички истории по принцип, като ви дава основна структура, която можете да приложите към вашата лична история. Тази комбинация от фактори - класическа структура и лична оригиналност - ви позволява да установите силна връзка с аудиторията си.

 2. Методът на разказване на истории помага да се привлече целевата аудитория. Когато разказвате своя собствена история, можете да разчитате на основния метод на разказване на истории, за да привлечете вниманието на аудиторията. Например, да кажем, че искате да разкажете историята на целия си живот, но не знаете как да я формулирате. Методът за разказване на истории ви дава насоки как да направите разказа за различни събития логичен, последователен и вълнуващ.

3. Методът на разказване на истории е приложим по много начини. След като усвоите основите на разказването на истории, можете да приложите наученото в различни сценарии.

Как да използвате ефективно метода на разказване на истории:

Постепенно увеличавайте напрежението.

- Създавайте конфликти.
- Вдъхновявайте се от нещо значимо.
- Поддържайте тона на гласа един и същ.
- Разчитайте на класическата структура.
- Използвайте елемента на изненадата.

Всички гореизброени иновативни методи обаче са трудно осъществими без инструменти за онлайн сътрудничество:



Microsoft Teams съчетава незабавни съобщения, видеоконференции и обаждания. Важно предимство на използването на Microsoft Teams е, че може да се интегрира с други приложения на Microsoft Office. Благодарение на възможностите за интегриране на приложенията, когато използвате Microsoft Teams, можете лесно да провеждате видеоразговори и да споделяте документи едновременно. Можете да си сътрудничите по документи синхронно чрез Teams, да използвате чат канали, да провеждате видео срещи и да споделяте файлове. Когато комбинирате Microsoft Teams с Microsoft SharePoint, предимствата на онлайн сътрудничеството и онлайн споделянето се обединяват. Въпреки че има възможност за онлайн сътрудничество, Microsoft Teams се използва предимно като инструмент за онлайн взаимодействие.

Slack е онлайн инструмент за съвместна работа, който дава възможност за обединяване



на множество приложения в една платформа, което ви предпазва от необходимостта често да превключвате между различни приложения. В

Slack създавате така наречения "канал" за всеки проект/тема, който дава достъп на всички в същия "канал" до съобщения, документи на проекта и т.н. Slack дава възможност както за асинхронно, така и за синхронно сътрудничество, предлагайки поглед върху това как се развива даден проект, без да се налага да извеждате съобщения, за да питате за актуализации. Slack се интегрира с много други онлайн инструменти, като Zoom, Google calendar и Miro. (Source: <https://www.slack.com>).

Basecamp

Basecamp е инструмент за съвместна работа с прост дизайн с "табло за съобщения" за "съобщения" до всички, "табло за задачи" за съставяне на списъци със задачи, които

трябва да бъдат изпълнени, "групов чат" за задаване на въпроси на членовете на групата в моменти, когато работите онлайн по определен проект, "график" за задаване на споделени дати, "автоматични проверки", за да попитате екипа си как се справят с повтарящи се въпроси, и част за "документи и файлове" за споделяне в организирани папки, така че да се намират лесно. Можете да включите "известия" за случаите, когато някой от съотборниците ви публикува съобщение в проект, в който сте включени, или лесно можете да спрете известията, ако е необходимо. Имайки всички тези функции в един интегриран инструмент, Basecamp работи като добре организиран инструмент за управление на проекти, както и като инструмент за онлайн сътрудничество. Можете също така да получите достъп до Basecamp като уеб приложение, в iOS и Android (<https://basecamp.com>).



Miro е инструмент за онлайн сътрудничество с функциите на онлайн бяла дъска. Целта на работата с бяла дъска е да си сътрудничите онлайн по дадена тема, да създадете нещо заедно. Начинът, по който използвате бялата дъска, може да се сравни с работата с флипчарт листове в офлайн семинар. Освен Miro, в интернет можете да намерите различни варианти на бели дъски, като Mural, Concept board и др. Можете да използвате изображения от Google, видеоклипове с готови линкове на бялата дъска, презентации, които сте направили в PowerPoint, и др. Използвайки онлайн бяла дъска за съвместна работа с вашия клиент, можете да работите заедно интерактивно. Можете да използвате споделена бяла дъска, за да предоставяте данни едновременно. Можете да провеждате мозъчна атака върху нея заедно и можете да я използвате за визуално показване на сесията си. Дори можете да продължите да се виждате взаимно с вграденото видео и да използвате чата или да използвате външна бяла дъска в средата на Zoom или Teams.

6.4. Защита на личните данни - ОРЗД

С непрекъснатия технологичен напредък и масовото нарастване на използването на интернет концепцията за неприкосновеност на личния живот и защита на данните е широко обсъждана тема. Това е така, защото доставчиците на услуги, които управляват уебсайтове, приложения и платформи на социални медии, често събират и съхраняват

лични данни на потребителите с цел да предоставят адекватни услуги, които най-добре отговарят на предпочитанията на всеки потребител. Обикновено тези компании за цифрови услуги са натоварени с отговорността да защитават личните данни на потребителите от неоторизиран достъп и от всякакви уязвимости. Възникват обаче случаи, в които тези платформи не успяват да въведат адекватни предпазни мерки за защита на събраните данни и това води до нарушаване на сигурността на данните и излагане на чувствителните данни на потребителите на неоторизирани страни, които могат да използват личните данни за измама и тормоз на потребителите или за изпращане на нежелани реклами без съгласието на потребителите. По този начин се нарушава основното право на потребителите на неприкосновеност на личния живот и свободата на свободно изразяване.

Защитата на данните обикновено се определя като закон, предназначен да защитава личните ви данни.

Защита на данните: Право?

Защита на личните данни

1. Всеки има право на защита на личните данни, които го засягат.
2. Тези данни трябва да се обработват коректно за определени цели и въз основа на съгласието на съответното лице или на друго законно основание, предвидено в закона. Всяко лице има право на достъп до данните, които са били събрани за него, както и право да поиска тяхното коригиране.
3. Спазването на тези правила подлежи на контрол от независим орган.

Като партньорски наставник ще помолите наставляваните от вас да ви предоставят определен обем лични данни, които ще бъдат записани по електронен път и съхранявани в база данни. Ще трябва да информирате наставляваните, че информацията, която те ще предоставят, е минимално необходимата за предоставяне на съвети и насоки. В крайна сметка основното етично изискване на консултирането е то да се извършва сигурно и поверително (ВАСР, 2018 г., раздел 55). Трябва обаче да се разбере, че "абсолютна сигурност в цифровия свят не съществува" (ВАСР, 2019а, стр. 6). Това означава, че наставниците трябва да предприемат стъпки за максимално

обезпечаване на сигурността, а оттам и на поверителността на всички данни от клиентите.

Темата за защитата на данните вероятно е най-голямото предизвикателство при виртуалния обмен. От 25 май 2018 г. Общият регламент за защита на данните (ОРЗД) урежда обработката на лични данни в Европейския съюз. Защитата на данните може да не е любимата ви тема, но спазването на правилата е от изключителна важност. Ето защо осигуряването на оптимална защита на данните по всяко време и възможността да я демонстрирате чрез документиране на съответствието стана още по-важно.

По този начин защитата на личните данни е от основно значение и основна цел на Общия регламент за защита на данните на Европейския съюз (GDPR).

Шестте принципа на GDPR (Общ регламент за защита на данните) в много отношения са сходни с осемте принципа на Закона за защита на личните данни. Въпреки че шестте принципа на GDPR не включват правата на физическите лица или предаването на данни в чужбина, те са включени в други части на GDPR.

Една от основните разлики е, че съгласно GDPR трябва да покажете как спазвате принципите, а не само че ги спазвате. Това е отделно изискване, известно като принцип на отчетност, който е интегриран в GDPR. The GDPR:

Разбиране на 6-те принципа за защита на данните:

- Законосъобразност, справедливост и прозрачност.
- Ограничаване на целите.
- Намаляване на данните.
- Точност.
- Ограничаване на съхранението.
- Цялостност и поверителност (сигурност).
- Етична рамка за консултантските професии

Ценностите са полезен начин за изразяване на общи етични ангажменти, които са в основата на предназначението и целите на нашите действия.

Основните ценности трябва да включват ангажимент за:

- зачитане на човешките права и достойнство
- Подобряване на благосъстоянието и способностите на хората
- Подобряване на качеството на взаимоотношенията между хората
- Повишаване на личната устойчивост и ефективност
- Улесняване на самочувствието, което е значимо за съответното(ите) лице(а) в неговия(те) личен и културен контекст
- оценяване на разнообразието на човешкия опит и култура
- Защита на безопасността на консултантите
- Осигуряване на интегритет на взаимоотношенията между практикуващия и консултирания
- Подобряване на качеството на професионалните знания и тяхното прилагане
- стремеж към справедливо и адекватно предоставяне на услуги.

Принципите се основават на ценности. Когато са изразени като принцип, те стават по-точно дефинирани и ориентирани към действия.

Поверителни данни

Когато работите като наставник на връстници, трябва да помните, че трябва да се прилагат по-строги стандарти за защита на данните, когато получавате, получавате достъп, събирате, анализирате или използвате по друг начин данни за уязвими и рискови групи от населението или други поверителни данни. Важно е да помните, че контекстът може да превърне неверителни данни в чувствителни. Контекстът, в който се използват данните (напр. културни, географски, религиозни, политически обстоятелства и т.н.), може да повлияе на въздействието на анализа на данните върху едно или повече лица или групи лица, дори ако данните не са изрично лични или поверителни.

Силно се препоръчва проактивното приемане на основните принципи на защита на личния живот още при проектирането и използването на технологии за подобряване на защитата на личния живот на всеки етап от жизнения цикъл на данните, за да се осигури надеждна защита на данните с цел предотвратяване на рисковете и вредите за личния

живот. Ако сте електронен консултант, личните данни на вашите клиенти следва да бъдат деидентифицирани, когато е уместно, например чрез агрегиране, псевдонимизиране или маскиране, за да се сведат до минимум потенциалните рискове за неприкосновеността на личния живот и да се вземе предвид вероятното възникване на потенциални вреди, свързани с използването или неизползването на данните.

6.5. Литература

4. Abbidin, N. Z. (2012). A Review of Effective Mentoring Practices for Mentees Development. *Journal of Studies in Education*, vol. 2(1): 72–89.
5. BACP (2016; 2018; 2019) *Ethical Framework for the Counselling Professions*. British Association for Counselling and Psychotherapy.
6. Barnes, S.-A., Bimrose, J., Brown, A. Kettunen, J. & Vuorinen, R. (2020). Lifelong guidance policy and practice in the EU: trends, challenges and opportunities. Brussels: European Commission.
7. Cardoso. L.M. (2018) Communication, Informational Literacy and Critical Thinking https://revistia.com/files/articles/ejms_v3_i4_18/Cardoso.pdf
Last downloaded: December 13, 2022
8. COMPASS . "E-Career counsellor in the ever-changing world of the 21st century - innovative methods to support e-career counselling services". <https://www.erasmus-compass.eu>
9. Council of Europe Committee on Culture, Science and Education (2011). Protection of privacy and personal data on the Internet and online media at <http://assembly.coe.int/CommitteeDocs/2011/RihterviepriveeE.pdf>
10. De Vos, A., van der Heijden, B. & Akkermans, J. (2020). Sustainable careers: towards a conceptual model.
11. European Data Protection Board (2021). *Guidelines 8/2020 on the targeting of social media users* at https://edpb.europa.eu/system/files/2021-04/edpb_guidelines_082020_on_the_targeting_of_social_media_users_en.pdf
12. Kaur, K., Upadhyay, P. (2017) CRITICAL THINKING: IMPERATIVE IN INFORMATION BASED SOCIETY. https://www.journalijar.com/uploads/535_IJAR-16888.pdfLast downloaded: December 13, 2022
13. Pavlova T., Igonina, S., Zhelyabina, A. (2018) Critical Thinking Skills in Information-Oriented Society <https://www.atlantis-press.com/proceedings/iscfec-18/55912431>Last downloaded: December 14, 2022
14. Tasawar A. Shah (2018). Applying Vygotsky to Adult Learning. University of New Mexico

15. Van der Heijde, C. & Van Der Heijden, B. (2006). A competence based and multidimensional operationalization and measurement of employability.
16. <https://www.rasmussen.edu/student-experience/college-life/what-is-digital-literacy/>
17. Upadhyay, P. (2017) CRITICAL THINKING: IMPERATIVE IN INFORMATION BASED SOCIETY. https://www.journalijar.com/uploads/535_IJAR-16888.pdf

6.6. Тест

1. Какво разбираме под развиване на цифрови компетентности?

- а. актуализиране на съществуващите технологии
- б. да общуват правилно в онлайн среда
- в. управление на идеи в онлайн среда
- г. да не използват никакви технологии.

2. Как да определите правилния формат за обмен?

- а. според настроението
- б. в зависимост от целта на разговора
- в. според техническите, личните и времевите ресурси на наставяваните
- г. в зависимост от целевата група.

3. Критичното мислене е сложен набор от умения, необходими за постигане на успех в информационното общество. Кои 3 неща играят важна роля?

- а. анализ
- б. мислене
- в. синтез
- г. оценка
- д. филтриране

1. Какви са характеристиките на критичния мислител?

- а. Мога да правя разлика между факти и мнения.
- б. Променям мнението си, когато намеря доказателства, които показват, че може да не съм прав.

- в. Чувствата ми по темата определят отношението ми.
- г. Разпознавам предразсъдъците, предубежденията и ценностите в себе си и в другите.

5. Повечето новинарски сайтове и уебсайтове завършват с името на домейна на страната, в която са базирани. Това означава:

- а. Сайтът е регистриран в тази държава.
- б. Сайтът е регистриран в няколко държави.
- в. Властите в тази държава не могат да предприемат действия срещу него, ако извърши нарушение на закона.
- г. Властите в тази държава могат да предприемат действия срещу него, ако извърши нарушение на закона.

6. Какви функции включва приложението Zoom, които можете да използвате в онлайн практиката си?

- а. Основната функция е да се създават и планират виртуални срещи (индивидуални, групови, масови).
- б. Намиране на партньори.
- в. Можете да комуникирате както с аудио, така и с видео.
- г. Създаване на блог.

7. От какво зависи изборът на подходящ онлайн инструмент? Изберете подходящите опции.

- а. За настоящото настроение на наставника на връстници.
- б. За ролята, целите и целевите групи на наставниците на връстници.
- в. За техническите възможности и умения на партньорския наставник, но и на наставявания.
- г. за броя на включените клиенти (индивидуални, групови, масови).

8. Кои са факторите, които влияят върху процеса на предоставяне на онлайн услуги от ментори на връстници?

- а. Използван инструмент (мобилен, настолен, преносим)

- б. Интернет връзка
- в. Метеорологични условия
- г. Качество на видео и аудио предаването

9. Колко души могат да участват в онлайн комуникацията?

- а. Онлайн комуникацията може да се осъществява само между двама души (един партньорски наставник и един клиент).
- б. Онлайн общуването може да се осъществява между две лица (един наставник на връстници - един клиент), между един наставник на връстници и няколко клиенти (групово консултиране), както и в масова форма (един с няколко, няколко с повече).
- в. Онлайн общуването може да се осъществява само между един връстников наставник и няколко клиенти.
- г. Всички твърдения са верни.

10. На кои етапи от консултирането с връстници-наставници можем да използваме онлайн инструменти?

- а. Първи контакт с клиента
- б. Проучване (основно)
- в. Заключение
- г. Последващ мониторинг

11. Какво означава методът на мислене за онлайн дизайн?

- а. стратегия за решаване на проблеми, основана на решения.
- б. сътрудничество
- в. събуждане на креативността на наставляваните
- г. хипноза

12. Какво търсите, когато избирате най-добрите инструменти за дизайн мислене?

- а. Потребителски интерфейс
- б. Ползваемост
- в. Интеграции
- г. Съотношение цена-качество

13. Как можете да определите метод за разказване на истории?

- а. живото описание на идеи,
- б. взаимодействието на прототипи
- в. житейски уроци чрез истории или разкази
- г. силни емоции и прозрения

14. Какви са причините да се използва методът на разказване на истории?

- а. методът на разказване на истории ви дава структура
- б. методът на разказване на истории помага да се привлече целевата аудитория
- в. приложението за хипноза
- г. методът на разказване на истории е многофункционален в своето приложение

15. Иновативните методи са трудно осъществими без инструменти за онлайн сътрудничество, като например:

- а. Slack
- б. Microsoft Teams
- в. Skype
- г. Miro

16. Защитата на данните право ли е?

- а. Всеки има право на защита на личните си данни.
- б. Личните данни трябва да се обработват справедливо за различни цели и въз основа на съгласието на съответното лице или на друго законно основание, предвидено в закона. Всяко лице има право на достъп до данните, които са били събрани за него, както и право да поиска тяхното коригиране.
- в. Спазването на тези правила подлежи на контрол от независим орган
- г. Всички твърдения са верни.

17. Кои са 6-те принципа на GDPR за защита на данните? (Изберете правилните отговори)

- а. Законосъобразност
- б. Секретност
- в. Справедливост и прозрачност
- г. Ограничаване на целите

18. Основните ценности трябва да включват ангажимент за:

- а. Зачитане на човешките права и достойнство
- б. Подобряване на качеството на взаимоотношенията между хората
- в. Защита на безопасността на наставляваните
- г. Всички твърдения са неверни.

19. Прилагат се по-строги стандарти за защита на данните, когато

- а. получаване на данни
- б. достъп до данни
- в. събиране на данни
- г. неизползване на данни

20. Кой контекст може да повлияе на въздействието на анализа на данните върху едно или повече лица или групи лица, дори ако данните не са изрично лични или поверителни?

- а. религиозни
- б. политически
- в. на възраст
- г. културни

6.7. Приложение 6 Тест - отговори

Въпроси	Отговори
Въпрос 1	а,б,в
Въпрос 2	б,в,г
Въпрос 3	а,в,г
Въпрос 4	а,б,г
Въпрос 5	а,г
Въпрос 6	а,в
Въпрос 7	б,в,г
Въпрос 8	а, б, в
Въпрос 9	б

Въпрос 19	а, б, в, г
Въпрос 11	а,б,в
Въпрос 12	а,б,в,г
Въпрос 13	а,в,г
Въпрос 14	а,б,г
Въпрос 15	а,б,г
Въпрос 16	а, б, в, г
Въпрос 17	а,в,г
Въпрос 18	а,б,г
Въпрос 19	а,б,в
Въпрос 20	а,б,г