



ИНСТИТУТ ПО СОЦИАЛНИ
ДЕЙНОСТИ И ПРАКТИКИ

НАСОКИ

ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА ПРОГРАМА
ЗА НАСТАВНИЧЕСТВО

МЛАДЕЖИ, ИЗРАСНАЛИ
В АЛТЕРНАТИВНА ГРИЖА,
ЗА МЛАДЕЖИ ПОНАСТОЯЩЕМ
В АЛТЕРНАТИВНА ГРИЖА



Тази публикация е финансирана по програма „Права, равенство и гражданство“ (REC 2014-2020) на Европейския съюз. Съдържанието на публикацията представя единствено и само гледната точка на авторите и те носят пълна отговорност за него. Европейската комисия не носи никаква отговорност за начина, по който може да бъде използвана информацията.

Съдържание

Част I

Обща информация относно програмата за наставничество..... 4

1. Що е наставничество?.....	5
2. Защо програма за наставничество?	5
3. Съществуват ли рискове при реализирането на програма за наставничество?	7
4. Какви са характеристиките на добрата програма за наставничество, насочена към настанени в системата за алтернативна грижа младежи?.....	7
5. Елементи на една безопасна и ефективна програма за наставничество.....	8
5.1. Проектиране и планиране на програмата.....	8
5.2. Управление на програмата.....	10
5.3. Дейности по програмата.....	10

Част II

Дейности по програмата..... 11

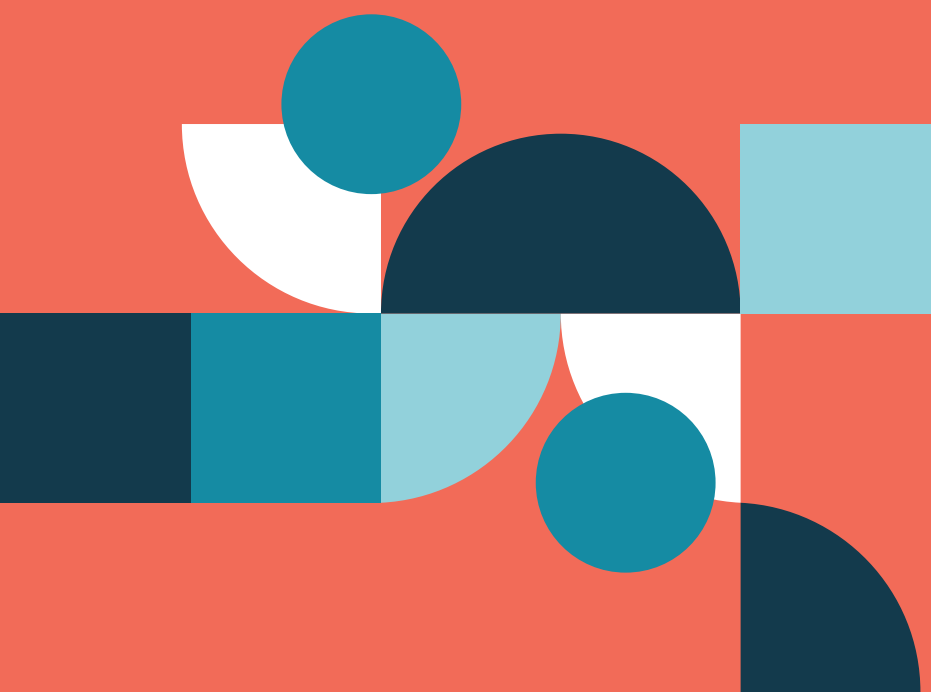
1. План за набиране на кандидати.....	12
2. Пресяване на кандидатите.....	12
3. Ориентиране на наставници и наставлявани (приемни родители и възпитатели - при необходимост).....	13
4. Обучение на наставниците.....	14
4.1. Роля на наставника.....	14
4.2. Етапи във връзката наставник - наставляван.....	16
4.3. Поставяне на граници.....	17
4.4. Умения за общуване.....	18
4.5. Съобщаване за проблем.....	19
5. Сформиране на двойките наставник - наставляван.....	19
6. Надзор.....	19
7. Оценка.....	20
8. Дистанционно наставничество – наставничество онлайн или по телефона.....	21

Използвана литература..... 23

Приложение..... 24

1

ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО ПРОГРАМАТА ЗА НАСТАВНИЧЕСТВО



1. Що е наставничество?

Наставничеството е един от начините за осигуряване на насоки и подкрепа на младежи в нужда чрез изграждане на доверителна връзка, която скрепява младеж и наставник. Наставникът предлага напътствия, подкрепа и насърчаване, насочени към изграждането на компетентността и характера на младежа (Дюбоа и Карше, 2005 г.; Рамел, 2015 г.)

2. Защо програма за наставничество?

Преходът от алтернативна грижа към самостоятелен живот е изпълнен с предизвикателства и това започва дори преди младежът да е напуснал системата. Большинството деца, попаднали в системата за грижа, са били обект на липса на грижи (неглижиране) или насилие, като значителен брой младежи са преживели повече от една форма на малтретиране. Те често страдат и от травма, нанесена от извеждането им от биологичното им семейство, което пък се отразява на способността им да развиват здравословни отношения на привързаност и да изграждат връзки. Всичко това може да доведе до социална изолация и липса на ресурси, осигурени от връзки, подпомагащи развитието на индивида и адаптацията му във времето. За повечето от младежите, настанени в алтернативна грижа, няма „предпазна мрежа“, на която да разчитат по време на прехода от живот в системата за грижи към самостоятелен живот. За младежите извън системата за грижи родителите или близките и роднините са онези, на които те може да разчитат, когато изпитват емоционални затруднения или се нуждаят от помощ за намиране на работа или довършване на образованието си и пр. Животът на настанените в системата младежи може да е много по-несигурен, като често им липсват връзки и социална подкрепа за разлика от връстници им. Въпреки това, значимите за тях връстници могат да действат като естествени наставници за младежи в приемна грижа, с което потенциално се компенсират някои от тези предизвикателства.

Наставничеството представлява структурирана и доверителна връзка, която сближава млади хора със загрижени за тях лица, предоставящи напътствия, подкрепа и насърчаване, насочени към изграждането на компетентността и характера на наставлявания. („Елементи на ефективната практика - наставничество“, Национално партньорство за наставничество, 2003, стр. 8)

Съществуват различни видове наставничество, но тук ще се концентрираме върху наставничество, предоставяно от връстници. Основната характеристика на наставниците-връстници е близостта по възраст с този, на когото се осигурява наставничеството, но наставниците-връстници по този проект имат още една обща черта с младежите-обект на наставничество – опит с живота в системата за грижи. Обикновено наставляваните приемат много сериозно гледната точка на връстници си, като се има предвид, че положителната връзка с наставник-връстник може да окаже сериозно въздействие върху самооценката на наставлявания. Поради близката възраст и житейски опит на наставниците-връстници с наставляваните, последните може също да се чувстват по-спокойни да споделят грижите и проблемите си със

своите наставници. Това пък води до по-подходяща подкрепа и ресурси за наставлявания младеж (Партньорство за наставничество на Югозападна Пенсилвания, Наръчник за наставници-връстници, стр. 3).

През 2013 г. канадската организация Boston Consulting Group for Big Brothers, Big Sisters of Canada проведе безвъзмездно проучване на въздействието на програмите за наставничество на уязвими младежи, което показва, че в сравнение с ненаставлявани свои връстници, за младежите, възползвали се от наставничество, е (Рени, 2016 г., стр. 15):

- със 17% по-вероятно да намерят добре платена работа и да печелят средно с 13% повече, което води до увеличаване на доходите им с приблизително \$315,000 за целия им живот (подобни резултати бяха получени и от изследването на Conference Board of Canada);
- с 50% по-вероятно да станат доброволци и с 13% по-вероятно да отделят средства за благотворителност;
- с 60% по-вероятно да заявяват, че се чувстват принципно щастливи и с 45% по-вероятно да заявяват, че се чувстват принципно уверени в себе си;
- с 50% по-вероятно да имат добре развита социална мрежа.

Полза от участие в програма за наставничество може да има и за наставниците, и за наставляваните (Партньорство за наставничество на Югозападна Пенсилвания, Наръчник за наставници-връстници).

Очакваните ползи за наставниците са:

- усъвършенствани умения за общуване;
- усъвършенствани умения за логическо мислене;
- проявяване на повече емпатия;
- по-високо самочувствие;
- усъвършенствани организационни умения;
- постигнато по-добро разбиране на собствените им затруднения и опит.

Очакваните ползи за наставляваните са:

- усъвършенствани социални умения;
- по-силно чувство за принадлежност към общността;
- намалено чувство за социална изолация;
- по-редки прояви на рисково поведение;
- по-чест успех в намирането и задържането на работа;
- по-чест успех с академичните постижения за онези, които продължават образованието си.

3. Съществуват ли рискове при реализирането на програма за наставничество?

Неотдавнашни проучвания по въпросите на наставничеството показват, че една краткотрайна, недотам положителна наставническа връзка (отличителен белег за недобре проектирани програми) може в действителност да окаже негативно въздействие върху младежите-участници (Гарингър и Якови, 2007 г., стр. iii).

Ранното прекратяване на наставничеството може да доведе младежа до по-лошо състояние отколкото е бил преди началото на наставническата връзка. Настанените в алтернативна грижа младежи са изложени на по-голям риск от преустановяване на връзката с наставника, ако програмата за наставничество не е добре проектирана и планирана. Тези програми предполагат подходящо обучение, ангажимент, напасване и подкрепа.

4. Какви са характеристиките на добрата програма за наставничество, насочена към настанени в системата за алтернативна грижа младежи?

Ефективните програми за наставничество за настанени в алтернативна грижа младежи се отличават с някои уникални характеристики (Център за развитие на образованието, „Осигуряване на наставничество за младежи, настанени в приемна грижа“):

- Наставниците следва да са наясно, че наставляваните от тях лица може да имат проблеми с изграждането на близка доверителна връзка с тях, поради факта, че са преживели negliжиране (липса на грижи) или насилие;
- И наставниците, и наставляваните следва да получават доста подкрепа от персонала по програмата;
- Фокус на програмата, който се простира извън изграждането на обичайните наставнически връзки и включва подпомагане на младежа да развие житейски умения, като умения за решаване на проблеми и поставяне на цели (целеполагане), намиране на работа и изграждане на трудови навици, управление на финансовите средства, управление на домакинството и намиране на подходящо жилище;
- Изграждане на мрежа и свързаност с ресурсите и услугите в общността с цел да се гарантира успешния преход на младежите към самостоятелен живот, когато достигнат възраст за напускане на алтернативната грижа.

Освен тези специфични особености, следва да отчетем кое прави програмите за наставничество успешни (Д-р Роудс в НАСТАВНИК/ „Национално партньорство за наставничество„ - Как да изградим успешна програма за наставничество”, 2005 г.):

- Провеждане на разумно интензивно пресяване (скрининг) на потенциалните наставници;
- Сформиране на подходящи двойки наставник-наставляван (напасване) въз основа на общи интереси между наставник и наставляван;
- Осигуряване на повече от 6 часа обучение за наставници;
- Предоставяне на обучение и подкрепа след формиране на подходящи двойки наставник-наставляван.

5. Елементи на една безопасна и ефективна програма за наставничество

- a. Проектиране и планиране на програмата
- b. Управление на програмата
- c. Дейности по програмата
- d. Оценка

5.1. Проектиране и планиране на програмата

- **Определяне на кръга от лица (популацията), която ще се обслужва по програмата**

Ще работим с младежи от системата за алтернативна грижа, но би било добре да се помисли по линия на следните фактори и да се определят точните параметри:

- » Младежи от приемни семейства или от институции, или от двете;
- » Младежи с или без специфични проблеми: поведенчески проблеми, увреждания, деца-мигранти и пр.
- » Възраст – тъй като се работи с младежи в период на преход от системата за грижи към самостоятелен живот, възрастовата група ще бъде от 16 до 25 години;
- » Пол – по този проект ще работим с момичета и момчета;
- » Потребност от наставничество – подобряване на житейските и социалните умения. Ако избрани от вас кръг потенциални наставлявани имат специфични проблеми, тук може да се добавят допълнителни потребности.

- **Намиране на добри наставници**

Включва 2 основни действия:

- » Определяне на желателните характеристики, притежавани от наставника;
- » Решение за това как и от къде да се осъществи набирането на наставници.

- **Цел на програмата и изпълнението ѝ** – увеличаване нивото на налична подкрепа за младежи в преход от алтернативна грижа към самостоятелен живот, подобряване на житейски умения на младите хора и намаляване на нивото на социална изолация
- **Естество на срещите за осъществяване на наставничество** – нашата програма за наставничество ще се концентрира върху изграждането на връзка между наставник и наставляван, в която наставникът ще бъде „ролеви модел“ и „житейски треньор“. Основната цел е изграждане на социални и житейски умения.
Видовете дейности, които ще се осъществяват заедно между двете страни, ще бъдат определяни съвместно от наставник и наставляван въз основа на интересите им.
- **Определяне на параметъра кога ще се осъществява наставничеството** – за целите на нашата програма в идеалния случай началото би било преди младежът да напусне системата. По този начин доверителната връзка ще бъде изградена преди една голяма промяна да стане факт и ще подпомогне положителното предаване на умения от наставник към наставляван. Също така, това би създало чувство на стабилност и непрекъснатост на житейския път. Програмата за наставничество би следвало да продължи 6 месеца и може да се удължи за още 6, ако наставляваният изрази потребност и желание за това.
- **Честота на срещите** – по този пункт е добре да има гъвкавост и честотата да се съобразява с потребностите на наставлявания, както и с разположението на наставника. Трябва да се съгласуват някои основни правила по въпроса, като например не по-малко от 2 срещи и не повече от 8 срещи на месец.
- **Определяне на място, където да се срещат наставникът и наставляваният** – тази програма за наставничество ще притежава характеристики за наставничество в общността:
 - » наставникът и наставляваният ще решат къде и кога да се провеждат дейностите по наставничеството;
 - » неопределяне на конкретно място – ще зависи от вида дейност, избрана от наставника и наставлявания;
 - » може да се провежда под различна форма – културни и спортни мероприятия, индивидуално обучение, изграждане на житейски умения...;
 - » предполага по-високо ниво на управление на риска, тъй като срещите се провеждат в общността, без надзор;
 - » изисква редовен надзор и подкрепа.
- **Оценка** – следва да разработим въпросници за оценка и/или да се предвидят събеседвания с наставници и наставлявани, където да се обсъди доколко са доволни от изградената връзка, доволни ли са от качеството на подкрепата от организацията, как преценят степента на постигане на целите.
- **Следва да се установи протокол за управление на случая** – този протокол трябва да урежда начина и честотата на контактите между наставник и наставляван, така че евентуално възникналите проблеми във връзката да бъдат разрешавани своевременно и успешно.

5.2. Управление на програмата

Управлението на програмата за наставничество включва следните задачи:

- управление на цялата програма;
- разработване на процедури за набиране на младежи;
- създаване и поддържане на всички необходими външни контакти и връзки за реализация и поддържане на програмата за наставничество (напр. с партньорски организации, сътрудничащи организации и пр.);
- набиране, пресяване, обучение и надзор над работата на наставниците
- сформирание на наставническите двойки;
- разработване и поддържане на цялата документация, всички политики и процедури
- координиране на дейностите за наставничество;
- редовен контакт с наставниците и предлагане на текуща подкрепа;
- разработване на план за оценка на програмата;
- документиране на изпълнението и развитието на програмата за наставничество.

Тези задължения следва да се осъществяват от един служител с координаторски функции.

5.3. Дейности по програмата

- План за набиране участници в програмата;
- Процедура за пресяване на кандидатите;
- Ориентиране на наставници и наставлявани (приемни родители и възпитатели, при необходимост);
- Обучение за наставници;
- Организиране на първата среща за наставничество в рамките на организацията;
- Сформирание на двойките наставник-наставляван;
- Надзор и подкрепа за наставниците;
- Наблюдение на създадените наставническите връзки;
- Помощ за наставниците и наставляваните да съумеят да приключат наставническия процес.



2

ДЕЙНОСТИ
ПО ПРОГРАМАТА

1. План за набиране участници в програмата

Основна характеристика на нашите наставници ще бъде условието да са живели в системата за алтернативна грижа.

Други характеристики, които следва да притежават нашите наставници:

- Личен ангажимент да бъдат наставници в рамките на поне 6 месеца;
- Уважение към личността на другите, способностите им и правото им на собствен избор в живота. Макар да имат подобен житейски опит като наставляваните от тях лица, не трябва да настояват за конкретни начини за справяне с проблеми, изхождайки от позицията, че тяхното решение е единственото правилно. Следва да уважават наставлявания и неговия избор;
- Способност да изслушват и да приемат различни гледни точки;
- Способност да симпатизират на друг човек;
- Гъвкавост и откритост;
- Да са над 20, но не повече от 35 години.

Възможни начини за намиране на наставници:

- НПО (сдружения на приемните родители, организации на гражданското общество, работещи с младежи от системата за алтернативна грижа...);
- Центрове за социални грижи;
- Заведения за младежки.
- Съобщения в интернет и страници във Фейсбук.

2. Процедура за пресяване на кандидатите

Процедура за подбор на наставници:

- Събеседване с наставника;
- Препоръка от организация или институция за контакти;
- Препоръки от приемни родители;
- Проверка чрез свидетелство за съдимост (особено, ако ще се придружават малолетни).

Примерни въпроси при събеседването с потенциални наставници:

1. Опишете житейските си обстоятелства.
2. Какви очаквания имате за наставническата роля?
3. Как се чувствате по повод настаняването си в приемна грижа или институция?
4. Кои са хората, на които имате доверие и от които получавате подкрепа?

5. Кое бе от най-голяма помощ и кой Ви помогна най-много по време на прехода от системата за алтернативна грижа към самостоятелен живот?
6. Какви са интересите, какви са хобитата Ви?
7. Каква музика харесвате?
8. Как подходите при различия в мнението?
9. Как се справяте с разрешаването на конфликти? Оттегляте ли се или се опитвате да намерите най-доброто разрешение чрез обсъждане?
10. Как се справяте с неуспехите?
11. Как бихте описали себе си?
12. Имате ли очаквания спрямо лицето, което ще наставлявате – какво да бъде то (интровертна/ екстровертна личност, добър ученик, момче или момиче и пр.)?

Процедура за пресяване на потенциалните възползващи се от програмата за наставничество (наставлявани лица).

- Събеседване с кандидат-наставляваните лица;
- Информация от приемните родители или възпитателите в институцията.

Примерни въпроси при събеседването с потенциални наставлявани лица:

1. Разбирате ли какво представлява и защо е необходимо наставничеството (провеждащият събеседването може да помогне да се изясни този въпрос)?
2. Какви очаквания имате относно наставника си?
3. Бихте ли искали наставникът Ви да има някои определени интереси?
4. Важно ли е за Вас дали наставникът Ви ще бъде мъж или жена?
5. Опишете себе си с няколко изречения. Какво биха казали другите за Вас? Срамежлив(а) ли сте или се свързвате лесно с хората?
6. Имате ли хобита или специални интереси?
7. Какво музика обичате?
8. Как се справяте с конфликти? Опишете конкретен такъв случай.

3. Ориентиране на наставници и наставлявани (приемни родители и възпитатели, при необходимост)

Организирайте отделни групови срещи за наставници и наставлявани. Ако наставляваните все още живеят с приемните си родители или са малолетни, тогава следва да включите тези приемни родители или възпитатели (ако децата идват от системата за институционална грижа). Ако не е възможно да се организира групова среща, моля направете индивидуални срещи.

Информация, която следва да се сподели с наставниците:

- Приветстване и изразяване на благодарност, че се ангажират с наставничество;
- Представяне на членовете на екипа на проекта и на координатора на програмата за наставничество;
- Представяне пред аудиторията на целите и дейностите на проекта, както и целите на програмата за наставничество;
- Запознаване със задълженията им:
 - Редовни срещи с наставявания 4 пъти месечно за срок от 6 месеца (може и по-рядко, като това ще бъде тяхно решение, но трябва да имат готовност за 4 пъти месечно);
 - Встъпително обучение (4 часа);
 - Участие в супервизии (надзор) - веднъж месечно (групова супервизия);
 - Информирание на координатора относно възникнали проблеми;
 - Спазване на правилата, които ще им бъдат представени по време на встъпителното обучение;
- Запознаването им с протокола за управление на случая (вж. приложението);
- Какво ще им донесе този опит:
 - Усъвършенствани умения за общуване;
 - По-високо самочувствие и увереност в себе си;
 - Подобрена способност за проява на емпатия;
 - Усъвършенствани организационни умения.

Информация, която следва да се сподели с наставяваните лица (приемни родители и възпитатели, при необходимост):

- Приветстване и изразяване на благодарност, че се ангажират с наставничество;
- Представяне пред аудиторията на целите и дейностите на проекта, както и целите на програмата за наставничество;
- Представяне на членовете на екипа на проекта и на координатора на програмата за наставничество;
- Запознаването им с протокола за управление на случая.

4. Обучение за наставници

Теми, които да бъдат включени в обучението:

4.1. Ролята на наставника (Партньорство за наставничество на Югозападна Пенсилвания, Наръчник за наставници-връстници):

- Бъдете модел за поведение – използвайте собственото си поведение за да предизвикате положително развитие у повереното Ви наставявано лице.

- Съсредоточете се върху положителното – опитайте се да подходите с оптимизъм към проблемите.
- Насърчавайте – помогнете на наставявания да изгради добро самочувствие и увереност в себе си.

Под самочувствие се разбира как се чувствате по отношение на самия себе си – самооценката Ви и как се възприемате като личност. Тя се развива чрез опита, който човек придобива и ситуациите, които оформят настоящия възглед на човека за самия себе си.

Увереността в себе си се отнася до това как преценяваш способностите си и тя може да варира в различните ситуации.

Когато обичаш себе си, твоето самочувствие се подобрява и това те кара да се чувстваш уверен в себе си. Освен това, ако си уверен по повод на някои области в живота си, твоето уважение към себе си – и съответно самочувствието ти – нарастват.

Изграждането на добро самочувствие е ключова част от това да бъдеш наставник-връстник. Опитайте се да обръщате внимание на самочувствието на наставявания от Вас през цялото време докато има връзка помежду ви (Партньорство за наставничество на Югозападна Пенсилвания, Наръчник за наставници-връстници, стр. 5)

Признаци на здравословно самочувствие	Признаци на ниско самочувствие
➤ Обича да взаимодейства с другите/ чувства се комфортно в социални среди ➤ Способност да изразява недоволство/ несъгласие без да се самоунижава или да унижава другите ➤ Работи за разрешаване на възникващи проблеми ➤ Като цяло оптимистично настроен ➤ Реалистична преценка за собствените си силни и слаби страни ➤ Обичайно щастлив и доволен ➤ Може да се надсмива над себе си ➤ Активно участва в разговори и защитава позицията си ➤ Лесно си сътрудничи с другите	➤ Съпротива срещу промени – не желае да изпробва нови неща ➤ Говори негативно – „Глупав съм“, „Нищо не правя като хората“ ➤ Гледа на спънките като на нещо постоянно и непроменливо ➤ Като цяло песимистично настроен ➤ Липса на самоувереност и наличие на негативна представа за себе си ➤ Склонен към безпокойство и депресия ➤ Има нужда от постоянно уверяване ➤ Склонен към перфекционизъм ➤ Изпитва затруднение да изразява потребностите и чувствата си ➤ Прекалено агресивен, затруднения със споделянето

(извадка от Наръчника за наставници-връстници, Партньорство за наставничество на Югозападна Пенсилвания - www.mentoringpitzsburg.org)

Вашите задължения:

- да представлявате позитивен ролеви модел за наставляването от Вас лице;
- да подкрепяте с наставлявания в постигането на целите му /й/;
- да оказвате въздействие върху живота на наставлявания;

Трябва да сте готови за:

- някои разочарования като наставник;
- някои промени;
- снижаване на очакванията Ви към наставлявания.

Ролята Ви не включва:

- Да спестявате информация на наставлявания и да го жалите;
- Бързи и големи промени;
- Вашите цели да съвпадат с целите на наставлявания;
- Да сте най-добри приятели.

Трябва да сте подготвен за това, че:

- Наставляваният няма да насрочва срещи;
- Наставляваният може да не признава усилията Ви и въздействието, което му/ й оказвате. Поне не и докато е активна връзката помежду ви.

4.2. Етапи във връзката наставник – наставляван

а) Встъпителен – взаимно опознаване:

- Представете се;
- Споделете малко лична информация за себе си и помолете наставлявания да направи същото. Задавайте въпроси, но не настоявайте за отговори;
- Вкарайте хумор – намерете начини да се посмеете заедно;
- Бъдете търпеливи, не съдете другия, бъдете открити.

б) Укрепващ:

- Проучете интересите – какво харесва и не харесва наставляваният, какво го/я прави доволен/ доволна и му/й носи радост;
- Определете си цели – тъй като програмата цели изграждането на житейски и социални умения, ще разговаряте с наставлявания от Вас за това как може да сте му/й от полза при справянето с ежедневните проблеми. Определете честотата на срещите, нещата, които ще правите заедно, къде ще се срещате и как да се осъществява контактът ви един/една с друг/ друга;
- Оказвайте подкрепа – насърчавайте наставлявания да говори за своите грижи и съмнения.

с) Поддържащ

На този етап се предполага, че сте установили доверие помежду си и връзката ви е насочена към постигането на поставените цели.

д) Преустановяване на връзката - преход

Вие и наставяваният от Вас следва да се пригответе за преустановяване на връзката и най-добрият начин да го направите е да разговаряте по въпроса – за чувствата и очакванията си. Може да решите как ще изглежда връзката ви след приключването на проекта. Отпразнувайте времето заедно и отдайте дължимото на времето, прекарано заедно.

4.3. Поставяне на граници

Поставянето на граници помага за оформяне на реалистични очаквания и избягване на неловки ситуации.

Наставниците следва да са наясно с трите вида граници (Рени, 2016 г., стр. 89):

➤ Физически

Наставниците трябва да изяснят със своя наставяван какъв тип физически контакт е подходящ (прегръдки, докосване, целувки...).

➤ Емоционални

Може да се окаже предизвикателство да решите каква и колко лична информация да спделите с наставявания. Последният може да постави чувствителни теми, като сексуален живот или употреба на наркотични вещества. Наставниците трябва да изслушват без да съдят и да не пропускат да запазят поверителността по повод на подобни разговори, освен ако наставяваният или някой друг може да пострада. Колко информация наставниците ще споделят за себе си ще зависи от самите тях. Ако им е неудобно да споделят дадена информация, не трябва да я споделят.

➤ Социални

Наставниците и наставяваните трябва да спазват конкретни указания относно графика за срещи, подаден от организацията. Наставниците следва да са наясно колко често и какъв вид контакт е подходящ и как да подхождат спрямо искания на наставявания да се срещат по-често отколкото организацията предлага или да разговарят ежедневно по телефона.

Някои граници ще бъдат поставени от организацията, а други – Вие трябва да съобщите на наставявания.

Граници, поставяни от организацията:

- Наставниците не може да заемат пари на наставяваните;
- Посещенията у дома следва да се съобщават на координатора и да се обсъждат с него;

- Не е допустимо пренощуване в жилището на наставника или наставявания;
- Не трябва да се използва алкохол по време на срещите между наставници и наставявани.

Други граници, които следва да обсъдите с Вашия наставяван, като напр.:

- какви теми не са допустими;
- какви думи не са допустими;
- какъв вид поведение е недопустимо.

4.4. Умения за общуване

Тъй като успехът на програмата за наставничество зависи от връзката между наставник и наставяван, важно е да се отдава нужното значение и да се работи за изграждане на умения за общуване, като напр. (Партньорство за наставничество на Югозападна Пенсилвания, Наръчник за наставници-връстници, 1995):

а) Активно слушане

Активното слушане служи да се спечели доверието на другите и да Ви помогне да разберете тяхното положение. Това е процес на внимателно изслушване, докато някой друг говори, като се парафразира или отразява казаното, въздържайки се от това да съдите и да давате съвети.

Парафразирането означава да формулираш изреченията на другите със свои думи без да променяш смисъла на първоначалното изказване.

Пример

„Той ме влудява.“

Парафразирано: *„Разбирам, че той те напруга много“.*

б) Въпроси от отворен тип

На тези въпроси не може да се отговори с „да“ или „не“, а изискват отговор с цяло изречение и отварят възможност за продължаване на разговора.

Пример:

Въпрос от затворен тип: *„Днес добре ли се чувстваш?“*

Въпрос от отворен тип: *„Как се чувстваш днес?“*

с) Твърдения, отнасящи се до Вас

Тези твърдения започват с изразяване на мнение, чувства или преживяване.

Пример:

Вместо да кажете: *„Незрял си и не можеш да поемаш отговорност“* казвате: *„Много се разочаровах, когато не се появи на срещата ни. Защо не дойде?“*

Забележка: Може да давате повече или различни примери.

4.5. Съобщаване за проблем

Не носите отговорност за всеки проблем, който Вашият наставяван може да има, а някои проблеми трябва да бъдат съобщавани на координатора.

Когато решите да съобщите за проблем, трябва да уведомите наставявания и да обясните, че го правите от загриженост за неговото/ нейното благосъстояние.

Проблеми, които следва да докладвате на координатора си, ако наставяването от Вас лице е малолетно (ако то не е малолетно, тогава докладвайте, само ако поведението на наставявания е вредно за другите или за самия него):

- a) Злоупотреба с наркотични вещества;
- b) Въпроси, свързани с психичното здраве (като. продължителна тъга, говорене за смърт или процеса на умиране, безпокойство и пр.);
- c) Поведение, в което се наблюдава насилие/ агресия;
- d) Предупредителни знаци от по общо естество (резки промени в настроението, прекарване доста време сам(а), проблеми със съня...).

5. Сформиране на двойките наставник-наставяван

В процеса на формиране на двойките ще използваме предварително определени критерии, които може да включват следните пунктове на съответствие (проверени по време на събеседването с наставници и наставявани):

- Лични предпочитания – наставниците и наставяваните може да искат някой от същия пол, на същата възраст... Винаги когато е възможно, такива искания трябва да бъдат удовлетворявани;
- Темперамент – опитайте се да гарантирате съответствие между личностите и поведенческите стилове в формираните двойки;
- Житейски опит и интереси – хобита, стил на живот, опит с приемни семейства и институции...

Освен това уведомете наставниците и наставяваните, че има възможност да поискат друг наставник или наставяван, ако в първоначално формираната двойка общуването не се получава на задоволително ниво дори след положени разумни усилия.

6. Надзор

Следва да бъдат организирани ежемесечни супервизии на наставниците под формата на групова супервизия, провеждана от координатора или друг служител на програмата.

Тези занятия ще дадат възможност на наставниците да обсъждат всички свои съмнения, да затвърдят позициите си и да се учат.

Като свидетелство за провежданите супервизии следва да се ползват присъствени списъци и кратки описателни отчети от страна на осъществяващия надзора.

7. Оценка

Ще осъществяваме 2 вида оценка:

- a) **Оценка на процеса** – дава информация за изпълнението на програмата спрямо заложения план и дали се налагат промени (напр. затруднения при набирането на наставници или намирането на наставлявани, отпадане на даден наставник);
- b) **Оценка на крайните резултати** – дава информация за ефекта от програмата за наставничество.

Оценка на процеса

Координаторът ще събира следните данни:

- Брой заявили интерес наставници и наставлявани (списък, свидетелстващ за това);
- Брой сформирани двойки наставник-наставляван (списък, свидетелстващ за това);
- Продължителност на осъществяване на наставничеството в рамките на така сформираните двойки (координаторът ще събира данни от наставниците на ежемесечна база);
- Честота и продължителност на срещите (координаторът ще събира данни от наставниците на ежемесечна база. Наставниците следва да изготвят кратки отчети относно провежданите от тях срещи – вж. формуляр за отчетите в приложението).

Оценка на крайните резултати

Данните, които ще събираме, ще ни осигурят информация за:

- Оценката на наставниците за това доколко като цяло са доволни от програмата: обучение, подкрепа, супервизии, процес на сформирание на подходящи двойки наставник-наставляван, успешност на наставнически връзки и предложения за усъвършенстване. Тя може да се осъществи посредством въпросници, които ще създадем за целта, и които да се приложат в края на програмата за наставничество, като само за обучението оценката ще се осъществява в края му;
- Оценката на наставляваните за това доколко като цяло са доволни от програмата: процес на сформирание на подходящи двойки наставник-наставляван, успешност на наставническите връзки, подкрепа от организацията и предложения за усъвършенстване. Тя може да се осъществи посредством въпросници, които ще създадем за целта.;

- Самооценката на персонала по програмата относно успеха на самата програма и предложения за усъвършенстване. Тя може да се осъществи посредством въпросници, които ще създадем за целта.

Координаторът, заедно с ръководителят на проекта, следва да изготвят доклад за оценка.

8. Дистанционно наставничество – онлайн и по телефона

Тъй като младежите от системата за алтернативна грижа често живеят в отдалечени градове и села, и особено ако са настанени в приемни семейства, те не са всички заедно в заведение за младежи. Тогава възниква необходимост от осъществяване на дистанционно наставничество.

Освен това на групова среща с младежи от системата за алтернативна грижа и младежи, които наскоро са напуснали тази система, също бе споменато, че би било добре да се осигури възможност за онлайн и телефонно наставничество.

Решихме да създадем възможност да се осъществява такъв вид наставничество.

Следват някои конкретни действия, които трябва да се осъществяват при такъв вид наставничество.

1. Процедура за пресяване

Следвайте същите правила и стъпки като обяснените по-горе, като изключим това, че можете да използвате телефона при първи контакт, след което да продължите с общуване по електронна поща или Скайп за целите на по-нататъшен обмен на информация (събиране на отговори на примерни въпроси).

Този процес ще приключи с телефонен разговор, в който младежите да бъдат уведомявани:

- дали са били избрани за участие в програмата;
- следващи стъпки;
- графика/ динамиката на следващите стъпки.

2. Ориентиране на наставници и наставлявани (приемни родители и възпитатели, при необходимост)

Информацията, която следва да се сподели с наставниците и наставляваните (приемни родители и възпитатели, при необходимост), може да се изпраща по електронната поща.

Всички те – наставници и наставлявани и техните приемни родители и възпитатели – следва да получат следните координати: номер на мобилен телефон и имейл адрес на координатора, както и тези на ръководителя на проекта.

3. Обучение на наставниците

Ако не е възможно да се организира присъствено обучение, обучението може да се осъществи по скайп или електронна поща.

Ако организирате обучение по електронната поща, тогава би било удачно материалите за обучение в края на всяка тема да съдържат въпроси (с отговор „да“ или „не“), на които бъдещите наставници да отговорят. Ако изберат грешен отговор, следва да е включено обяснение, което да води до верен отговор.

4. Сформиране на двойките наставник-наставляван

Следва да се осъществи съобразно указанията по-горе.

5. Надзор

Винаги когато е възможно, би било добре да се организират групови супервизии лице в лице. Ако това не е възможно, поне веднъж месечно следва да се организира супервизия по телефона.

6. Оценка

Оценката следва да се осъществява както е обяснено в съответния параграф по-горе.

Използвана литература

1. Bourgoin, J. Growth mindset for mentors toolkit. The National Mentoring Partnership. Available at: https://www.mentoring.org/new-site/wp-content/uploads/2017/12/171214_mentor_growthmindset_FINAL.pdf.
2. DuBois, D. L., & Karcher, M. J. (2005). Youth mentoring. Handbook of youth mentoring.
3. Education development Centre (2008), Mentoring Youth in Foster Care. Available at: <http://reachga.org/wp-content/uploads/2016/08/Mentoring-Youth-in-Foster-Care.pdf>.
4. Garringer, M. & Jucovy, L. (2007). Building relationships: a guide for a new mentors. The Hamilton Fish Institute on School and Community Violence & The National Mentoring Center at Northwest Regional Educational Laboratory. Available at: <https://educationnorthwest.org/sites/default/files/effective-strategies-for-providing-quality-youth-mentoring-in-schools2.pdf>.
5. MENTOR/National Mentoring Partnership (2005). How to build a successful mentoring program using the elements of effective practise. Online version of the tool kit available at: https://www.mentoring.org/new-site/wp-content/uploads/2015/09/Full_Toolkit.pdf.
6. Rennie, P. (2016). Guide to effective practices in mentoring. Big Brothers and Big Sister of Canada. Available at: https://bigbrothersbigsisters.ca/wp-content/uploads/2018/02/YiC_BBBSC-Min_of_Youth_w_appendices_v0.3_lite.pdf.
7. Rummell, C. (2015). Mentor toolkit. AARP Foudatin, Experience Corps. Available at: https://nationalmentoringresourcecenter.org/images/PDF/Experience_Corps_Mentor_Toolkit.pdf.
8. Mentor/National Mentoring Partnership (2003), Elements of Effective Prattice, Avali-
bale at: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED502219.pdf>
9. The Mentoring Partnership of Southwestern PA. Peer mentor Handbook. Available at: <http://www.mentoringpittsburgh.org/media/W1siZiIsIjIwMTcvMDkvMDYvYXpzZW5qNmwwX1BlZXJfTWVudG9yaW5nX0hhbmRib29rLnBkZiJdXQ/Peer%20Mentoring%20Handbook.pdf>.
10. USPTO – Leadership Development Program (2010). How to build a mentoring program - A Mentoring Program Toolkit. Available at: <https://www.opm.gov/Wiki/uploads/docs/Wiki/OPM/training/Mentoring%20Toolkit%203-18-10.pdf>.
11. What Makes Mentoring Work?," written for the Research Corner at Mentoring.org

Приложение

1. Формуляр за месечен отчет на наставника

Име на наставника			
Име на наставлявания			
Месец			
	Месечни срещи		
	Дата	Място за срещи	Дейност
Седмица I			
Моля, напишете считаната от Вас за важна информация за срещата			
Седмица II			
Моля, напишете считаната от Вас за важна информация за срещата			
Седмица III			
Моля, напишете считаната от Вас за важна информация за срещата			
Седмица IV			
Моля, напишете считаната от Вас за важна информация за срещата			
	Моля, добавете информация тук, ако сте провели повече от 4 срещи в месеца		
	Дата	Място за срещи	Дейност
Седмица I			
Моля, напишете считаната от Вас за важна информация за срещата			
Седмица II			
Моля, напишете считаната от Вас за важна информация за срещата			
Седмица III			
Моля, напишете считаната от Вас за важна информация за срещата			
Седмица IV			
Моля, напишете считаната от Вас за важна информация за срещата			

Ако не са се провели всички планирани срещи, моля обяснете причините.			
--	--	--	--

Виждате ли напредък при наставлявания?	ДА	Обяснете накратко
Образование		
Заетост		
Жилище		
Социален живот		
Съвместни действия с други		
Поставяне и постигане на цели		
Управление на чувствата		
Друго, което считате за важно		
Имате ли някакви притеснения относно благосъстоянието на наставляваното от Вас лице? Моля, обяснете.		

2. Протокол за управление на случая

1. Наставниците и наставляваните следва да преминат през процедура на пресяване, която се осъществява от персонала на организацията.
2. Наставляваните и/или техните приемни родители и възпитатели, както и наставниците, участват в срещи за ориентиране – една за наставляваните, и една за наставниците.
3. Процесът на формиране на подходящи двойки наставник-наставляван се осъществява от координатора.
4. Наставниците и наставляваните могат да се обръщат към координатора за всякакви проблеми, които възникват във връзката помежду им, и получават подходяща подкрепа.
5. И наставниците, и наставляваните могат да поискат смяна на избрания партньор, ако по някаква причина връзката им е незадоволителна. Ако не може да се открие подходящ партньор, наставляваният няма да бъде включван в следващите дейности за наставничество.
6. Ако наставляваният не присъства на две от насрочените срещи в рамките на един месец, наставникът трябва да съобщи това на координатора, а координаторът да се свърже с наставлявания, за да установи какъв е проблемът.
7. Ако наставникът съобщи на координатора за проблем от изброените в раздел 4.5., координаторът насрочва среща с наставлявания за обсъждане на проблема. Ако наставляваният е малолетно лице, след първата среща с наставлявания, неговите/ нейните приемни родители или възпитатели биват повикани за среща. Ако малолетното лице не се появи на първата среща, приемните му/ ѝ родители биват информирани относно проблема.
8. Координаторът, в сътрудничество с ръководителя на проекта, осигурява необходимата помощ и подкрепа за докладвания проблем и се свързва с други организации или институции, ако е необходимо.
9. Наставниците следва да посещават срещите за редовна супервизия. Ако не могат да дойдат на дадена среща, следва да уведомят своевременно координатора. В някои случаи могат да се организират индивидуални супервизии, ако наставникът не може да присъства на груповата супервизия по обективни причини.
10. В случай че даден наставник не присъства на супервизиите (повече от 3 пъти) и не идва за индивидуална супервизия, участието му в програмата за наставничество се преустановява и неговият/ нейният наставляван се пренасочва към друг наставник. Координаторът се свързва с наставлявания да му/ ѝ обясни ситуацията.
11. Координаторът събира месечните отчети от наставниците, организира супервизиите (срещите за надзор) и събира оценките.
12. Координаторът се свързва с наставлявания – по телефон и/или на среща – на всеки два месеца, за да се увери как стоят нещата с връзката между него/ нея и наставника. Ако наставляваният е малолетно лице, координаторът се свързва и с неговите/ нейните приемни родители или възпитатели.



ИНСТИТУТ ПО СОЦИАЛНИ ДЕЙНОСТИ И ПРАКТИКИ

www.sapibg.org