



Асоциация Мария Кюри, България – Контрактор и координатор
<http://www.marie-curie-bg.org>
Лице за контакт: Мария Вълкова
e-mail: valkova@marie-curie-bg.org



ФениксКМ, Белгия
<http://www.phoenixkm.eu>
Лице за контакт: Karel Van Isacker
e-mail: karel@phoenixkm.eu



Workability Europe, Белгия
<http://www.workability-europe.org>
Лице за контакт: Bertie Hunt
e-mail: publicaffairs@workability-europe.org



Център за изследвания и консултиране, Турция
<http://www.ram.gov.tr>
Лице за контакт: Ilksen Oben Erucar
e-mail: oben755@gmail.com



Търговска камара Единбург, Шотландия
<http://www.edinburghchamber.co.uk>
Лице за контакт: Roger Horam
e-mail: roger.horam@edinburghchamber.co.uk



Университет Worcester, Великобритания
<http://www.worc.ac.uk/businessandresearch/specialist/6579.htm>
Лице за контакт: Charlie Wise
e-mail: c.wise@worc.ac.uk

Този проект се осъществява с подкрепата на Европейската Комисия. Съдържанието на този проект не отразява непременно позицията на Европейската Комисия или Националната Агенция, нито ги държи отговорни по какъвто и да е начин!



Правилник за приложение на менторинг програмите

Валидиране на менторинг програмите 2

Ново издание, предлагащо пълен процес за самооценка и комплект от системи, даващи възможност за външна проверка като част от „Комбиниран метод за самооценяване“

www.vm2-project.eu

ПРАВИЛНИК ЗА ПРИЛОЖЕНИЕ НА МЕНТОРИНГ ПРОГРАМИТЕ

*Ново издание, предлагащо пълен процес за самооценка
и комплект от системи, даващи възможност за външна
проверка като част от „Комбиниран метод за самооценяване“*

СЪДЪРЖАНИЕ:

ГЛАВА 1

Въведение: Процесът на оценяване 7

1. За кого е предназначен този правилник за приложение (ПП)? 7
2. На кого принадлежи ПП? 8
3. Как този Правилник за приложение помага на своите ползватели? 8
4. Какво е менторинг? Кратко резюме 9
5. Какви са ползите от менторинга? 11

ГЛАВА 2

Добра практика в менторинга 13

- Някои предварителни условия за Вашата програма 13
- **Раздел 1** Набиране на членове 14
- **Раздел 2** Управление на риска и предизвикателства ... 15
- **Раздел 3** Групиране на ментори и наставлявани 17
- **Раздел 4** Назначаване и обучаване на ментори и наставлявани 18
- **Раздел 5** Определяне на цели и сключване на споразумение между наставлявания и ментора 20
- **Раздел 6** Мониторинг и оценка 22
 - Мониторинг на прогреса на менторските двойки .. 22
 - Мониторинг и оценка на цялостната програма 23
- **Раздел 7** Валидиране на резултатите от обучението ... 23
 - Встъпителна бележка 23
 - Цел на валидирането 25

- Бележка за Европейската квалификационна рамка (ЕКФ) 27
- Нашият модел за валидиране на резултатите от обучението 27
- Обикновено CV (автобиография) 28
- Удостоверение за завършен курс на обучение 29
- Портфолио 30
- Ключово съдържание 30
- Примерни допълнителни елементи за портфолиото ..
..... 32
- Формат на портфолиото 32

ГЛАВА 3

Процес на самооценяване 33

- Предварителен съвет 33
- Попълване на формуляра за самооценка 34
- СТЪПКА 1: Информация за Вас и Вашата програма 36
- **ДЯЛ 1** 38
 - СТЪПКА 2: Тема 1.1: Общи въпроси 38
- **ДЯЛ 2** 41
 - СТЪПКА 3 (страница 2): Тема 2.1: Набиране на членове 41
 - СТЪПКА 4: Тема 2.2: Управление на възможните рискове и предизвикателства 44
 - СТЪПКА 4: Тема 2.3: Групиране на наставлявани и ментори 48
 - СТЪПКА 5: Тема 2.4: Въведение и обучение на менторите и наставляваните 52
 - СТЪПКА 6: Тема 2.5: Поставяне на цели и споразумения между ментора и наставлявания 57

- СТЪПКА 7: Тема 2.6: Мониторинг и оценяване 62
- СТЪПКА 8: Тема 2.7: Валидиране на резултатите от обучението 65
- СТЪПКА 9: Тема 2.8: Работа в екип 71
- СТЪПКА 10: Секция 3: Систематизиране на резултатите и съставяне на Декларация за самооценка и планове за действие Вашият план за действие 72
- **ДЯЛ 3** 85
 - СТЪПКА 11: Тема 3.1: Обобщени резултати 85

ГЛАВА 4

Комплект инструменти за външна проверка 97

АНЕКСИ

- **АНЕКС 1** - Речник на съкращенията, използвани в този документ 102
- **АНЕКС 2** - Някои основни области на европейската политика по тази тема 103
 - Бележка към читателите 103
 - Област на политика 1 104
 - Област на политика 2 106
 - Област на политика 3 112
- **Анекс 3** - Описание на случаи от практиката на менторинга 119
 - България 119
 - Турция 126
 - Великобритания 129

ГЛАВА 1

ВЪВЕДЕНИЕ: Процесът на оценяване

1. **За кого е предназначен този правилник за приложение (ПП)?**
 - Този ПП е предназначен предимно за мениджъри и организатори на менторинг програми. Той ще им помогне, както в критичната проверка на това как работят техните системи, така и при подобряването на тяхното качество и/или получаване на външно признание.
 - За онези, които планират нови менторинг програми, също ще бъде изключително полезен, тъй като ПП дава съвети за добро приложение и препраща към линкове за други източници, но такива организатори с малко опит не са нашата целева група.
 - ПП е създаден също за употреба и от служителите на организации, осъществяващи менторинг програми. Всъщност се очаква, че възможно най-голяма част от служителите ще участват в процеса на самооценяване. Допринасяйки за процеса, служителите ще използват своите познания и опитност и докато помагат ще се учат от колегите си, с цел подобряване на собствената практика и на цялостното изпълнение на програмата.
 - Този ПП не се отнася до всички видове програми, които понякога са наречени „менторинг“ (вж. 9 стр. За указанията относно естеството на „менторинг“). Първоначално е разработен, за да отговори на нуждите на НПО, малки учебителни организации и други, споделящи техния подход.
 - Терминът менторинг, например, често се използва по отношение на аспекти от професионалната подготовка и обучение, където официалните отчетни изисквания могат да ограничават свободата на избора и конфиденциалността. Въпреки че ПП може да има ограничено

приложение при такива менторинг програми, все пак той трябва да осигурява полезни насоки и ценни стимули за самонаблюдение. Решаващата първа стъпка, като при всички менторинг програми, е внимателно да се обмислят и определят конкретните цели на програмата и да се разберат конкретните изисквания, наложени от тези цели.

- Всяка обратна връзка относно ПП е добре дошла. Моля изпращайте всякакви коментари до **info@marie-curie-bg.org** или попълнете формуляра за оценка, включен в този пакет.

2. На кого принадлежи ПП?

- Самият ПП е собственост на партньорите по проектите Леонардо да Винчи, където той е разработен, затова спазвайте условията на горепосочената Декларация за авторски права.
- Ако провеждате Процес на самооценяване за Ваша собствена програма, **Вашата работа по извършване на самооценяването принадлежи на Вас**. Вие решавате как искате да я използвате и на кого, ако въобще на някого, да разкриете резултатите. Целта на ПП е да **Ви** помогне да подобрите **Вашата** собствена менторинг програма.
- Най-добре ще постигнете тези резултати чрез възможно най-открито и най-честно завършване на процеса. Не можете да решавате проблеми, които не разпознавате.

3. Как този Правилник за приложение помага на своите ползватели?

- Разделите **Добрата практика в менторинга** дават общи указания за всички основни аспекти на менторинга и биха били полезни както за нови, така и за опитни организатори.
- В раздела **Процес на самооценяване** ще Ви представим подробен анализ на изпълнението на Вашата про-

грама, съветвайки Ви как да проведете оценяването, а също ще поставим ключови въпроси, на които трябва да отговорите.

- Често оценката е по-достоверна, ако е подкрепена с елемент на външно оценяване. Но това може да бъде скъпо, обезпокоително и трудно за организиране. **Комплектът инструменти за външно оценяване** ще Ви помогне да изберете варианти, които ще са най-подходящи за Вашата програма.
- Начинът, по който ще използвате Правилника за приложение зависи от Вас. Можете да изберете подход, базиран изцяло на самооценяване или можете, възползвайки се от съветите в Комплекта инструменти, да разработите подход, който „комбинира“ самооценяването с елемент на външно оценяване.
- Анексите Ви представят както действителни истории на хора, участвали в менторинг програми и ползите, които са получили, така и как нашият подход към менторинга допринася за някои главни цели на Европейския съюз в областта на образованието и обучението.

4. Какво е менторинг? Кратко резюме

- Добра цялостна дефиниция за менторинга е следната: „Пряко безкритично взаимоотношение между двама индивида, където единият – менторът, доброволно ангажира времето си с това да подкрепя и насърчава другия, без да прави прибързана оценка“ (Министерство на вътрешните работи (Обединено кралство) 2001). Менторингът е признат за ефективен в оказването на помощ на хора в неравностойно положение да развият способности, за да се справят с различните предизвикателства, свързани с воденето на нормален социален живот. Увеличаването на заетостта е обща тема, но това е само едно от предизвикателствата, засегнати в менторинг програмите.
- Както може да се види от списъка по-долу, менторингът

споделя някои характеристики с други форми на отзивчиво социално взаимодействие, като приятелство и обучение, съсредоточено върху потребностите на ученика, но в същото време той е доста различен от тях.

- Някои от основните характеристики на менторинга могат да бъдат по-подробно изброени както следва:
 - Това са взаимоотношения, включващи редовни срещи между ментор и наставляван, въпреки че честотата и продължителността на срещите може значително да варира.
 - Менторингът е механизъм за споделяне на опит между две страни – двупосочна улица – с ползи и за двамата участника.
 - Той е доброволен и неофициален, а не задължителен и строго регламентиран.
 - Той е ориентиран към целите и съгласуването на тези цели е първоначална задача от първостепенно значение в менторинг процеса.
 - Представлява организирани взаимоотношения: партньорите по-скоро се избират, отколкото се срещат случайно.
 - Има координатор, който поема главната роля в образуването на двойките и оказва допълнителна подкрепа, когато е необходимо.
 - Ръководи се от ясно формулирано споразумение – въпреки че неговото съдържание може да се променя в течение на партньорството.
 - Въпреки че като цяло е позволена известна гъвкавост, максималната и минималната продължителност на всяко менторинг взаимоотношение обикновено е предварително уточнена. Информацията от партньорските взаимоотношения е конфиденциална.
 - Всеки партньор трябва да е съгласен с избора на другия и двете страни трябва да имат възможност да се оттеглят, ако сметнат за необходимо.

- Той обслужва нуждите на наставлявания и затова те трябва да са правилно определени.
- Това е процес на обучение – менторите и наставляваните научават нови неща за себе си, един за друг и за взаимоотношенията.
- Способностите се споделят дори когато партньорите се различават по социален статус.

(Адаптиран вариант на „Менторинг: Наръчник за добра практика“, издаден от Дейвид Френч, Балджит Гил и Треиси Максорли [Университет Ковентри 2002])

5. Какви са ползите от менторинга?

- Опитът показва, че добрите менторинг програми могат значително да подобрят социалните и личните умения на участниците, изграждайки техните „меки умения“ (soft skills), които са съществени за трудовата заетост. Важно е, също и че ползите не са ограничени само до наставлявания – менторите също имат полза да стане този процес.
- Текстът по-долу е едно добро обобщение на тези ползи:

„Всички засегнати страни извличат полза от участие в менторинг взаимоотношения, независимо от това дали те са ментори, наставлявани, или организации. Ползата за наставлявания е подобрена самоувереност и самоуважение, повишена мотивация, разширяване на хоризонтите и опита и повишаване на постиженията и стремежа. Менторът получава огромно задоволство от това, че е помогнал на друг човек да израстне, развива своите междуличностни и комуникационни умения и повишава своето самочувствие. За самите организации ползата е развитието на уменията на персонала, положителната публичност и споделяне на наученото.“ Източник: <http://www.brentbrain.org.uk/brain/brainzones.nsf/0/A64D0E1668F6DFBD80256FBF004C3E59?opendocument&Z=4>

- Но не всички менторинг програми работят добре. За да се постигнат най-добри резултати за включените хора (които често са най-уязвимите) е съществено програмата да се стреми да постигне най-доброто й възможно приложение. Този Правилник за приложение ще Ви помогне да постигнете тази цел.

ГЛАВА 2

ДОБРА ПРАКТИКА В МЕНТОРИНГА

Някои предварителни условия за Вашата програма

Определете целите си

Различните менторинг програми често споделят някои еднакви цели. Например, те се стремят главно към развиване самоувереността и самочувствието на наставляваните. Но другите цели могат да се различават радикално: някои могат да са ангажирани с повишаване на заетостта, други – с намаляване на възможността за извършване на престъпления. Някои цели ще са свързани с резултатите, например, дали наставляваните са развили очакваните специфични житейски умения; други ще са операционни, например, достигнат ли е целевият брой менторски двойки и колко задоволително е завършен менторският цикъл?

Същественото изискване е всички менторинг програми да имат много ясно определени цели. Само на тази основа е възможно да се оцени успеха на програмата. Затова ясното изразяване на целите е основата, върху която трябва да се изгражда процеса на самооценяване.

Разбира се, важното значение на това да познавате целите си и да се уверите, че всички включени в процеса напълно ги разбират, надхвърля границите на самооценката. Всъщност, ако това не се осъзнава е трудно да се разбере как една ефективна менторинг програма може да функционира ефикасно.

Раздел 1

Набиране на членове

Активната кампания за набиране на участници е почти винаги необходима за една успешна менторинг програма – колкото и ценни да са целите Ви, хората няма да се присъединят, ако не знаят за програмата. Когато схемата веднъж вече е установена, е възможно хората да разбират за нея, благодарение на репутацията ѝ, но не и в началото.

Набирането на участници трябва да бъде ефективно – средствата ще бъдат прехосани, ако не са насочени директно към желаните групи и трябва да сте сигурни, че Вашия маркетинг отразява нуждите и интересите на групите, които искате да привлечете.

Трябва да сте сигурни, че имате необходимата основна информация за новите членове – опростен формуляр за кандидатстване е крайно необходим. Един дълъг формуляр би разубедил някои добри участници, но Ви трябва да имате достатъчно материал, за да прецените доколко кандидатите са подходящи. Ви трябва да прецените дали доказателство от надеждна трета страна (например работодател, учител или колега) би било полезно и практически допълнение.

Успешните маркетингови техники включват:

- Плакати, брошури, листовки
- Целенасочени електронни писма
- Презентации пред поканена публика
- Препоръки и истории по действителен случай
- Включване на информация за програмата в уебсайтове

Ще отриете, че е полезно да работите чрез мрежа от контакти като местни работодатели, доброволчески групи и организации. Много ценни могат да бъдат прякото (лице в лице) набиране на членове, както и устната препоръка от благоразположени по-

средници. Може да бъде полезно да подчертаете, че менторингът осигурява важни ползи както за менторите, така и за наставляваните.

Помнете, че е важно да привлечете повече участници от необходимото: някои ще отпаднат, за други ще се окаже невъзможно вписването в нито една двойка, а други ще се окажат неподходящи за менторинг. Винаги бъдете нащрек за рисковете, свързани с менторинга. (вж. Раздел 2, Управление на риска и предизвикателства). Подбирането на подходящия момент за набиране на членове е изключително важно – няма смисъл да се опитвате да привлечете студенти, например, по време на ваканция или изпитна сесия. Също така много важно е да оставите малък период от време между набирането на членове и началото на менторинга: в противен случай има опасност много от участниците да се откажат от включването си в програмата.

Раздел 2

Управление на риска и предизвикателства

Менторингът обикновено е изключително положително преживяване както за ментора, така и за наставлявания. Но понякога той може да постави известни рискове, които да застрашат здравето и благополучието на участниците. Въпреки че такива събития се случват рядко, важно е да се планират начини те да се избегнат. Сред рисковите фактори са следните:

- В менторингът се изграждат сърдечни взаимоотношения; това често е трудна работа и може да постави значителни изисквания към психологическите ресурси както на ментора, така и на наставлявания.
- Като интимна и конфиденциална връзка, менторингът може да се окаже предизвикателство. Всяка страна може да бъде застрашена от експлоатация от другата страна: малтретирането, предаването на доверието и сексуалния тормоз са реални възможности, но внимателното

- планиране, мониторинг и контрол могат/ще помогнат за предотвратяването на неподходящо поведение.
- Менторингът често включва участието – и като ментори, и като наставлявани – на хора в неравностойно положение. Като например бездомни хора, които могат да имат анамнеза за употреба на наркотици или алкохолизъм. Това може да повиши възможността за възникване на проблеми.

И все пак, тези рискове могат да се минимизират чрез внимателно планиране, ефективен мониторинг и добри системи за подкрепа. Всяка добре организирана менторинг програма трябва да включва в основата си управление на риска. Тези организатори, които не вземат това под внимание могат да бъдат подведени под юридическа отговорност, ако нещо се обърка.

В някои страни, работещите с уязвими хора трябва да бъдат проверени, за да се потвърди, че нямат минало, заради което не могат да поемат такава отговорност. Например, във Великобритания, потенциалните ментори на млади наставлявани или на такива с обучителни трудности, трябва да бъдат подложени на проверка за криминално минало. Трябва да проверите дали има такава изискване и във Вашата страна.

Помнете, че хората, изложени на опасност, често не са склонни да съобщават своите тревоги: въпреки че, може да не желаете да причините нежелано безпокойство, Вие трябва да се стремите да създадете обстановка, в която участниците се чувстват удобно да споделят грижите си преди да са станали сериозни. Например, би било полезно за всеки ментор и наставляван да има един и същи човек, с който да поддържа постоянен контакт през целия процес, за да се създадат взаимоотношения на сигурност, на които може да разчита, в случай че възникне проблем.

Раздел 3

Групиране на ментори и наставлявани

Очевидно е, че добрите похвати за групиране на ментори и наставлявани имат фундаментално значение за всяка успешна менторинг програма. Критериите ще варират в различните схеми, но като цяло опита и компетентността на ментора трябва да са в хармония с произхода и нуждите на наставлявания и обратно. За да постигнете подходящо групиране трябва да се уверите, че като част от процеса по набиране на членове, сте събрали колкото е възможно повече информация за интересите, познанията и начина на мислене на менторите и наставляваните.

От друга страна важно е да се отбележи, че очакванията не трябва да са нереалистични. Наставляваните не трябва да бъдат насърчавани да мислят, че менторингът може да разреши всеки проблем, пред който са изправени, а менторите не трябва да виждат ролята си като комбинация от психолог, проповедник и учител.

Ролята на ментора е да осигури подкрепа и насоки: това главно се изразява в оказване помощ на наставлявания да изгради своите собствени умения и компетентности, а не в подробно инструктиране за изпълнение на технически задачи. Затова дори, ако менторингът е свързан с трудовата заетост, не е нужно да намерите ментор, който е технически експерт в същата област, в която наставлявания желае да навлезе. Процесът на групиране може да отразява тази гъвкавост.

Понякога разбира се преподаването може да бъде полезно в менторинга. Например в проекта 'Менторинг за възрастни' по програма Леонардо да Винчи (www.adults-mentoring.eu), много от по-възрастните наставлявани искаха да усвоят ИТ умения и това беше стимул да ги включим в менторинг взаимоотношения, които също осигуряваха и много от 'меките' (soft skills) умения, свързани с работоспособността. Вашите действия по групиране-

то трябва да отразяват естеството на Вашата програма.

Понякога необходимата за успешното групиране информация, може да бъде трудна за определяне и някои факти може да са неясни. Затова можете да помислите за потвърждение, може би във формуляра за препоръки. Но помнете, че някои от хората, с които имате работа, е възможно да не са имали активен професионален живот, който може да им послужи за събиране на надеждни препоръки или подобни доказателства.

Като цяло, прекият контакт (лице в лице) е ценна част от процеса на групиране. Интервюирането по време на набирането на членове и на обучителните сесии ще предостави ценна информация, а често неофициалната среща между ментора и наставявания, преди официалното започване на процеса, може да бъде важен трамплин за успешно менторско взаимоотношение.

Раздел 4

Назначаване и обучаване на ментори и наставявани

Повечето от уменията, необходими за менторите и наставяваните са тези, с широко приложение и в други области на обществения живот: например, най-важните умения за менторите са способността за изслушване и предразполагането на друг човек, в случая на наставявания да споделя своите мисли и чувства. Тези умения обикновено се използват от много хора в тяхното ежедневие, но обучаването в такива умения в рамките на добре замислена програма, ще направи менторът далеч по-ефективен. Доброто обучение засилва успеха на всички ефективни менторинг програми.

Също така, важно е да се гледа на всички етапи на назначаване и обучение като части от един процес. От обявяването за

набирането на членове нататък, менторът и наставяваният ще получават знания за естеството на менторинга и всяка стъпка трябва да допринася за цялостния процес.

Вие трябва да помислите дали, на подходящ етап от обучителния процес, участниците трябва да бъдат помолени да подпишат Споразумение, с което изрично да потвърдят, че приемат всички правила на програмата, в частност и конфиденциалността, за менторинга и за естеството на техните отговорности. Вие може да предпочетете да го направите и като част от първото Споразумение между ментор/наставяван. Изборът е Ваш, но е важно този въпрос да бъде решен в един или друг момент. (вж. следващия раздел за повече информация относно Споразуменията.)

Може да бъде полезно да насърчите менторите и наставяваните да определят границите на тяхното нормално взаимодействие и да разберат необходимостта от чувствителност и внимание, ако който и да е от тях има нужда да повдигне въпрос, вероятно личен, който прехвърля тези граници. Ако приемете този подход, трябва подробно да го обясните в процеса на обучение.

Начинът, по който ще организирате обучението ще варира в зависимост от целите на Вашата програма: за някои групи от ментори или наставявани ще бъде подходящо цялото обучение да бъде под формата на пряк контакт (лице в лице). Други могат да се чувстват добре при комбиниран подход на обучение (комбинация от пряк контакт и дистанционно обучение) – а материалите за дистанционното обучение може понякога да са на хартия, а друг път – онлайн. Важният фактор, обаче е, че трябва да има ясна и подходяща обосновка, която уверява, че структурата и съдържанието на обучителната програма са в съответствие с нуждите на целевата група. Обикновено програмата на обучението може да се основава на един цялостен наръчник, който участниците ще получат като ръководство за употреба през целия

процес на менторинг – и този наръчник трябва да е разработен така, че да е подходящ за нуждите и способностите на засегнатата група ползватели.

Времето е ключов аспект на всяка успешна обучителна програма: понякога може да е необходимо да балансирате между напрежението от натоварения график на участниците и нуждата да осигурите на менторите и наставляваните достатъчно време за обучение, така че да изпълняват отговорностите си ефективно.

Раздел 5

Определяне на цели и сключване на споразумение между наставлявания и ментора

Две са основните цели на Споразуменията между наставлявания и ментора, а споразумението за тях може да се направи на доста различни етапи от процеса на менторинг. Затова Вие трябва да помислите за създаването на две отделни Споразумения. Ако го направите, ще трябва да им дадете отличителни заглавия така, че да бъде ясна тяхната различна роля: може би *„Споразумение за процедурите и ролите“* и *„Споразумение за целите и резултатите“* биха били подходящи, но може би Вие можете да измислите по-добри и по-малко официални варианти.

- Първото Споразумение засяга необходимостта от уверение, че и двете страни разбират и са обвързани с основните правила за действие на Вашата програма и с отговорностите, свързани с менторинга. Този тип споразумение може да бъде уговорено и за двете страни, в стандартен формат, който идентифицира ключовите области и осигурява набор от процедурни правила за всички участници. Алтернативен вариант е да представите серия от по-обща въпроси и да позволите на учас-

ниците да развият свой собствен подход. Основното изискване е двете страни да имат още от самото начало ясно, споделено и писмено Споразумение, за това как ще процедират. То трябва да съдържа и начини за действие, в случай че нещо се обърка, независимо дали на рутинно ниво, когато едната страна пропусне уговорка, или на по-сериозно ниво, ако, например, се появи междуличностен конфликт.

- Вторият тип Споразумение (поякога се нарича „План за действие“) засяга резултатите, които наставляваният иска да постигне в следствие на менторинг процеса. Това е важен механизъм за определяне на прогреса, постигнат от наставлявания и за упълномощаване на ментора да изпълнява своята част от процеса. По очевидни причини това Споразумение трябва да се направи възможно най-рано по време на менторинг процеса – но не е задължително винаги да се прави в самото начало. Понякога първият етап от менторинга включва развитие на способността, необходима за подготовката на Споразумението – много от наставляваните първоначално нямат умения за самосъзнание, за да са способни да определят собствените си цели и понякога тяхното рамкиране отнема време. Това Споразумение е по-малко вероятно да следва стандартизиран формат. Вие може да искате да поставите общи въпроси, за да се уверите, че важните проблеми са покрити, но трябва да очаквате различните участници да използват донякъде различни подходи.

Винаги помнете, че колкото по-прост и по-ясен е формата на Вашите Споразумения, толкова по-ефективни ще бъдат те и толкова по-вероятно е участниците да ги спазват. Споразуменията може да дават насоки и предложения, но помнете, също и че основната отговорност е на участниците и трябва да им се остави свободата, за да направят своите по-изчерпателни споразумения.

Раздел 6

Мониторинг и оценка

Всички функции на мониторинг и оценка се разделят на две категории: първата е за индивидуалните менторинг двойки и техния прогрес; втората засяга ефективността на менторинг програмата спрямо постигането на поставените цели.

Мониторинг на прогреса на менторските двойки

В това отношение мониторингът трябва да изглажда изискванията, които са в потенциален конфликт помежду си.

- От една страна конфиденциалността и гъвкавостта са съществени за успешния менторинг. И двете страни трябва да се чувстват свободни да говорят открито по деликатни теми, които не биха искали да бъдат изложени пред повече хора. Поради същата причина, възможно е те да се нуждаят от адаптиране на операционните им спогодби, за да отговорят на изискванията, които са конфиденциални между тях. Принципно наставляваният и менторът поемат обща отговорност за техните спогодби като в някои главни моменти „собствеността“ е на наставлявания.
- Противоположно на това, мониторинг на менторското партньорство, упражняван в определени граници, е изключително важен.
 - Редовният процес на мониторинг, предоставящ активно потвърждение, че взаимоотношението работи добре е важен метод за минимизиране на рисковете, присъщи на менторинга.
 - Организаторите трябва да знаят дали участниците смятат техния опит за успешен и кои аспекти са работили добре или зле така, че в бъдеще да се направят необходимите подобрения.
 - Също така организаторите трябва да знаят по какъв

начин са действали участниците, за да могат да отнесат тази информация като положителна или отрицателна обратна връзка.

Мониторинг и оценка на цялостната програма

Работата в това отношение не поставя същите трудности като тези по-горе, освен разбира се, че всяко усилие трябва да се прави, за да е сигурно, че конфиденциалната информация за отделните наставлявани и ментори не е разкрита в който и да е етап от отчитането. Определени примери могат да бъдат много подходящи при отчитането на всяка програма – но ако се използват конкретно във връзка с менторинга, трябва да се вземе под внимание отстраняването на всяка информация, която би могла да доведе до разкриване на самоличността и където е подходящо, да се получи съгласието на засегнатите личности.

Раздел 7

Валидиране на резултатите от обучението

Встъпителна бележка

Структурата на този раздел на ПП се различава от другите. Той предлага по-обширно обяснително изложение за справяне със серия от важни квалификационни въпроси и някои принципи, засягащи валидирането на обучението.

Основната причина за това е, че валидирането – в частност признаването на резултатите от обучението, постигнати от наставляваните – е аспект на менторинга, който остава някак си спорен и който много менторинг програми все още не прилагат. Съществуват реални трудности във всяко официално оценяване на постиженията на наставляваните: което доста лесно може да се намеси и да изопачи менторинг взаимоотношенията. Затова

опитът за оценяване може лесно да създаде предубеждения към това, което се оценява.

И все пак менторинг програмите често награждават наставляваните, а понякога и менторите със сертификати, вписвайки тяхното успешно участие. Проектът Валидиране на менторинг програмите се стреми да отиде по-далеч и да изследва практическата страна на признаването на учебните резултати на наставляваните по начин, съвместим с Европейската политика на валидиране на неформалното учене. Подходът за валидиране, представен в този документ се основава на три фундаментални принципа:

- Валидирането трябва да предостави възможност на наставлявания да постигне признаване на учебните резултати.
- То трябва да варира по формат и степен на прецизност, в зависимост от предпочитанията на наставлявания.
- Трябва да е разработено така, че да не нарушава самия менторинг процес.

Малко вероятно е учебните резултати, постигнати по време на менторинга, да бъдат лесно измерени с изпити или други формални процедури. Но менторинг програмите могат да имат важна роля в идентифицирането на постиженията на наставляваните в следствие от тяхното обучение. Когато резултатите от менторинга се оценяват за наемане на работа в бъдеще или за допълнително обучение, това обикновено ще е част от цялостна АПОО (Акредитация на предишен опит или обучение) процедура. А в повечето такива процедури, специалистите по АПОО не са склонни да приемат сертификат, за да впишат постиженията на наставлявания без подкрепящи доказателства. Целта на предложенията тук е да осигурят възможно най-добрите доказателства за бъдещи АПОО процедури, без да повлияват на менторския процес.

Затова в този раздел на ПП е предложен специфичен модел

за валидиране. Въпросите, които следват в Процеса на самооценяването дават възможност на ползвателите да рецензират три основни момента:

- Дали моделът, предложен по-долу е възприет и ако да, колко полезен е бил?
- Дали е използван алтернативен модел и ако да, какви са неговите характеристики и какви са резултатите от оценката на тези познания?
- Ако отговорът е отрицателен и на двата горепосочени въпроси, защо и какви са резултатите?

Цел на валидирането

Развитието на системи за валидиране на неформалното и информалното учене е важен приоритет на програмата Леонардо да Винчи и е основната причина за финансирането на този проект. Това отразява по-обширни политики и приоритети на Европейско ниво, свързани с пълното право за признаване на постиженията на онези, чието обучение се е състояло в неформални и информални условия.

Валидирането на неформалното и информалното учене дава възможност постиженията на учащите (в случая на наставляваните) с право да се взимат предвид от онези, при които учащия е кандидат за работно място или допълнително обучение. Това е от голяма полза за учащите, които често нямат други по-традиционни доказателства за техните способности. Но „валидирането“ демонстрацията, че се е осъществило обучение, изисква процеси, от които обучаваните могат да имат и други важни ползи.

- Процесът на валидиране изисква и дава възможност на учащите да приемат собственото си обучение – организаторите на програмите трябва да знаят, че често учащите не умеят да осъзнаят осъщественото обучение. Развиването на такива умения трябва да е вградено в процеса на обучение и на учащите трябва да им се по-

могне да разпознаят началното си ниво с цел да разберат полезността от менторинга.

- Той също изисква и записване на обучението, позволявайки на отделните личности да си изградят профил и да представят картина за себе си, а това води до обучение, което може да се осъществява в различни условия.
- И на последно място, но не и по значение, процесът насърчава участниците да разсъждават върху своето обучение и да обмислят какви бъдещи възможности могат да се разкрият пред тях.

Въпреки тези ползи е важно да се помни, че участието в процес на валидиране е, и трябва да остане, по желание. Наставляваните могат да изберат да не участват в целия процес или в която и да е негова част. Затова, например, те могат да направят изложение на обучението чрез разработване на Удостоверение, но да изберат да не съставят портфолио (вж. по-долу за обяснение на тези термини).

Някои менторинг програми могат да изберат да не предлагат валидиране на постиженията на своите участници. Но е важно всички програми да започнат да го правят и е препоръчително да се обосновава всяко решение за отказ, за да бъде ясно на съответните страни. Трябва да се помни, че валидирането предлага истински и важни ползи за наставляваните и в частност за в бъдеще при нестабилен пазар на труда. Така, че организаторите на програмите не трябва да решават да не предлагат валидиране без внимателно да са обмислили аргументите в полза на поне частична форма на валидиране. Доказателство от това разглеждане трябва да се отрази в Декларацията за самооценка.

Нашият подход към валидирането на резултатите от обучението обединява принципите от Общите европейски принципи за валидиране на неформалното и информалното обучение и Европейската квалификационна рамка (ЕКР). (вж. Анекс 2 за повече подробности.)

Бележка за Европейската квалификационна рамка (ЕКФ)

Европейската политика за валидиране на неформалното и информалното учене (менторингът може да се разглежда като вид неформално учене) насърчава използването на ЕКФ като начин за посочване нивото на постигнатите учебни резултати. ЕКФ е създадена, за да покрие всички видове учене, включително и на „меките“ умения, които са специална характеристика на постиженията на наставляваните. И затова, в общи линии, тя би била приложима за менторинга. Дали тя е практически приложима във Вашата менторинг програма решавате Вие самите. Вероятно би било много полезно за наставляваните да притежава официален документ, който определя неговите или нейните постижения спрямо международно призната скала. От друга страна някои от наставляваните могат да бъдат разочаровани, ако техните постижения са наредени само в най-долния край на скалата, а Вие може да нямате практическите ресурси, необходими, за да дадете по-силни оценки, които да се признаят от външни оценители.

Нашият модел за валидиране на резултатите от обучението

Най-важният принцип на нашият модел е, че наставляваните трябва да може да ползва два открити начина за записване на своите постижения от обучението. Този модел е практически израз на задачата за „идентифициране“, както е изразена в ръководството за валидиране на неформалното учене. Надеждното идентифициране на учебните резултати предоставя база за по-широко признаване, а вероятно дори и за сертифициране на тези постижения.

Обикновено CV (автобиография)

Първо наставляваният той/тя може да избере да състави обикновено CV. Ние препоръчваме употребата на Европас CV¹, защото има европейско признание и позволява на потребителя да избира подходящи части и да изпуска други (например пълното CV покрива чуждоезиковите умения, което би било много неподходящо за много от наставляваните). Европас CV е създадено така, че да може и други материали да се прибавят към него. Нашата препоръка е менторинг програмите да предоставят възможност на наставляваните да съставят несложно удостоверение за завършен курс на обучение, в което да впишат постиженията си и където е подходящо да съставят и портфолио, което да покаже директни доказателства и продукти, които демонстрират постигнатите учебни резултати. Всяко едно, а дори и двете могат да бъдат прибавени към Европас CV. Но запомнете: Наставляваният трябва да бъде свободен да избере който и да е от тези методи, да ги комбинира, или да избере да не използва нито един от тях. (Посетете адрес: <http://europass.cedefop.europa.eu> за повече информация относно Европас CV).

Независимо дали индивидуално или в комбинация, тези методи ще осигурят ценна информация за всякаква АПОО процедура след това. Всеки от тях ще даде възможност и ще изиска от наставлявания да оцени своите постижения във форма, която ще е достъпна за всеки АПОО оценител и следователно ще е достъпна като основа за дискусия и оценка. Несъмнено, ако наставляваният избере да направи портфолио, ще осигури много по-богата информация за своя прогрес и за контекста на осъществяване на обучението, отколкото с Удостоверението за завършен курс

¹ Европас CV не акцентира само върху формалните квалификации и професионален опит, но отделя място и за аспекти на неформалното и информалното учене като социални компетенции, организационни умения и артистичен талант. Тези полета могат да се използват, за да се изтъкнат уменията, придобити в училище или друго формално обучение. Образец можете да намерите на адрес: http://europass.cedefop.europa.eu/europass/home/hornav/Introduction.csp?loc=en_GB

на обучение. Но и двата варианта ще са полезни за АПОО. И при двата варианта ще има известна помощ от ментора и служителите на организатора на програмата. Но въпреки това, в основата си работата трябва да принадлежи на наставлявания.

Удостоверение за завършен курс на обучение

Удостоверенията за завършен курс на обучение показват това, което обучаваният вече може да прави в резултат от обучението – в този случай от менторинга. Постиженията ще бъдат изразени на доста различни нива в зависимост от наставлявания, но трябва да покриват:

- Кратко описание на менторинг процеса.
- Целите, които наставляваният е искал да постигне в резултат от менторинга.
- Някакви промени в тези цели по време на обучението.
- Кратко обобщение на това, което наставляваният (= обучаваният) всъщност е правил – включват се планираните дейности и тези, които са се появили по време на менторството.
- Описание на всички „твърди“ (технически) умения, използвани и/или научени по време на менторинга (например писане на компютър или други компютърни умения).
- Описание на „меките“ (soft skills) умения и тези за собствена самооценка, усвоени по време на менторинга (вариращи от спазване на уречен час и управление на времето, през поставяне на цели, до комуникация лице в лице).
- Посочване на разнообразието от задачи, които наставляваният чувства, че може да поеме, в резултат от осъществяването на обучението. С други думи, ако е възможно, тези постижения трябва да бъдат изразени като „учебни резултати“, т.е. удостоверения за това, което наставляваният вече може да прави в следствие опита от мен-

торинга.

Обемът на удостоверението за завършен курс на обучение ще варира в зависимост от индивидуалните случаи, но обикновено ще бъде в рамките на 1-3 стр. А4 формат. Във всяка менторинг програма би било полезно да се включи работа по разработване на удостоверение за завършен курс на обучение.

Портфолио

Портфолиото осигурява пълен набор от доказателства за менторинга и постиженията на наставявания. Неговите форма и съдържание могат да варират в зависимост от програмата и конкретните нужди на наставявания.

Ключово съдържание

1. Резюмирано описание относно естеството на менторинг програмата. Това обикновено би била стандартна за всички участници декларация, която включва:
 - Продължителност
 - Цел
 - Ролите на ментора/наставявания
 - Изисквания (или задачи) към наставявания
2. По желание – Декларация, съвместно подготвена от наставявания и ментора, описваща всякакви допълнения към тяхното менторското споразумение.
3. Целите на наставявания (това може да бъде договореният от двете страни план или негова адаптация, като предварително са изключени всички конфиденциални данни; този план е дело на наставявания, въпреки че менторът е съдействал за съставянето на оригиналната версия, а организаторът на менторинг програмата е спомогнал за адаптирането на портфолиото).

4. Декларация на наставявания за постигнати резултати. В предварително изготвена рамка наставяваните структурират отговорите си.
 - Тя може да се състави чрез интервю с попълване на свободен въпросник. Възможно е наставяваните да имат нужда от помощ, за да разпознаят и декларираят какво са научили (дори и ако са постигнали известен прогрес в тази насока по време на менторинга).
 - Декларацията може да се направи под формата на видео - или звукозапис, ако това ще е по-практично в сравнение с писмения текст.
 - Добре е тя да съдържа информация за периодите „преди“ и „след“ обучението – за да се определи каква добавена стойност е имало то.
 - Но тя трябва да се направи от наставявания и затова той взима крайното решение какво да включи в декларацията.
5. Оценка от организатора, с която се упоменава, че наставяваният е спазвал изискванията на програмата и се дава потвърждение на Декларацията за постигнати резултати от наставявания. Оценката трябва да се направи от организатора, въпреки че трябва да се състави чрез консултация с наставявания. Ето някои примерни въпроси, които оценителят може да отпрати:
 - Наставяваният участвал ли е пълноценно в процеса (спазвал е уговорени срещи и т.н.)?
 - Може ли да се установи определен напредък на наставявания по време на менторския процес?
 - Самооценката на наставявания съвместима ли е с това, което знам за неговия/нейния прогрес?
6. Трябва да се предостави официален сертификат, отчитащ „Степен на удовлетвореност от процеса“.

Примерни допълнителни елементи за портфолиото

1. Примери за дейности, извършени по желание на наставлявания (*забележка: важно е наставляваният да знае, че инициативата за извършване на тази дейност е негова/нейна и ако тази дейност се използва извън менторинга винаги трябва да се търси неговото/нейното одобрение*).
2. Водене на дневник – въпреки че, този елемент е възможно да не бъде обект на външно разглеждане. Ние трябва да помним, че портфолиото има две цели: да служи като свидетелство за постиженията на наставлявания, а също и като демонстрация на постиженията при последваща АПОО процедура.
3. „Къде ще отида след това?“ – изявление на плановете на наставлявания за бъдещо личностно развитие.

Формат на портфолиото

1. Обикновено портфолиото се създава на хартиен носител, но напоследък тенденцията е към създаване на портфолио в електронен вариант. И двете форми са еквивалентни и еднакво приемливи.
2. Основният момент е, че като цяло, портфолиото се прави от наставлявания – затова то трябва да бъде във формат, достъпен за него.
3. Не е задължително портфолиото да бъде в един единствен формат – едни части от него могат да бъдат на хартия, а други онлайн или в алтернативни формати. (Но в такъв случай трябва да бъде съпътствано от ясно обяснение, за да може оценителят пълноценно да използва доказателствата.)
4. Ако то се създава за предстояща АПОО процедура (или при кандидатстване за работно място), то трябва да е достъпно за употреба от АПОО оценител. Това може да окаже влияние върху избора на формат, в който портфолиото ще се представи.

ГЛАВА 3

ПРОЦЕС НА САМООЦЕНЯВАНЕ

Предварителен съвет

1. Правилникът за приложение на менторинг програмите представлява цялостна програма, която да помогне на Вас като организатор на менторинг и да осигури възможно най-високото качество на разработване и предоставяне. Неговото съдържание беше подробно тествано в първия проект Валидиране на менторинг програмите.
2. Програмата за самооценяване ще произведе уникални и ценни резултати. И по-конкретно тя ще предостави:
 - Подробен и структуриран преглед на всички главни аспекти на програмата.
 - Систематизирано обобщение на силните и слабите страни на програмата на базата на Вашата собствена оценка.
 - План за действие с цел подобряване на програмата, който отново се основава на Вашата собствена преценка.
3. Програмата е проектирана така, че автоматично да произвежда тези данни и да пази конфиденциалността им. Затова информацията, която предоставите ще си остане Ваша собственост и няма да се разкрива на други хора.
4. За да се произведат тези изключително важни данни е необходим подходящ принос от Ваша страна. Това, което ще получите зависи от това, което ще въведете като данни. Затова бъдете подготвени да отделите няколко часа, за да съберете и подготвите необходимия материал, а за онлайн програмата ще трябва да предвидите и да отделите поне 1 час.

5. Преди да попълните формуляра за самооценка ще Ви бъде полезно да прегледате „Добри практики в менторинга“ и „Инструмент за външна верификация“.

**Попълване на формуляра за самооценка
Електронната версия на формуляра за самооценка
може да бъде намерена на адрес: www.vm2-project.eu**

1. Всички стъпки трябва да се попълнят наведнъж (без прекъсване). Затова внимателната подготовка е изключително важна.
2. Уверете се, че преди да започнете попълването на формуляра, сте прочели внимателно PDF – версията на програмата за самооценяване, за да сте сигурни, че имате всичко, което Ви е необходимо.
3. За попълването на формуляра вероятно ще имате нужда от помощта на Вашите колеги, затова е препоръчително да включите пълна консултация с целия Ви екип като част от Вашата подготовка.
4. Може да Ви бъде полезно, ако предварително подготвите материал, който да поставите във Вашата самооценка. Това може да спести много време от попълването на формуляра и да доведе до висококачествени отговори.
5. Ще бъдете попитани, по отношение на всеки аспект от менторинга, дали сте определили спорни моменти, за които да предприемете някакви действия, за да промените Вашата практика. Ще Ви бъде полезно, ако предварително прегледате тези възможности.
6. **Дял 1** от Процеса за самооценяване изисква да обмислите общите аспекти на Вашата менторинг програма. Възможно

е някои въпроси да бъдат приложими и за Дял 2. Най-добре ще е да препращате към тези точки вместо да повтаряте същия материал.

7. **Дял 2** разглежда специфични аспекти от менторинг процеса, следвайки структурата за „Добра практика в менторинга“.
8. **Дял 3** Ви насърчава да съберете резултатите си в една цялостна „Декларация за самооценка“ и обобщава Вашите заключения в план за действие в бъдеще.
9. Някои от въпросите изискват информация за няколко аспекта от Вашата програма. Това е умишлено, тъй като задаването на въпроси за всеки отделен аспект ще доведе до нецелесъобразно удължаване на процеса. Резултатите ще Ви бъдат най-полезни, ако дадете колкото е възможно по-пълни отговори на тези въпроси.
10. Поради същата причина има и други въпроси, на които трябва да бъде отговорено просто с „Да“ или „Не“. Ако нямате какво да добавите всичко е наред. Но често такива въпроси провокират по-дълбоки размишления и ще сметнете за полезно да добавите каквито и да са коментари към Вашите отговори.
11. Как да използвате резултатите от процеса на самооценяване зависи от Вас. Можете да решите да ги запазите за чисто вътрешна употреба като основа за поддържане и подобряване качеството на Вашата програма. Но можете да ги сметнете и за полезни при придобиване на външно признание за стойността на това, което правите. И в двата случая Ви молим да ни информирате (projects@marie-curie-bg.org) за Вашето решение. Ние можем да подобрим формуляра за самооценка само въз основа на обратната връзка от потребителите.

СТЪПКА 1: Информация за Вас и Вашата програма

Заглавие на Вашата менторинг програма *	
Име на организацията *	
Държава*	
Адрес*	
Лице за контакт*	
Валиден ел. адрес* (трябва да се въведе, тъй като след това на него ще Ви бъде изпратен цялостния отчет)	
Целева група:	<ul style="list-style-type: none">• Хора с увреждания• Хора с криминално минало• Бивши затворници• Млади хора• Жени• Хора с ниска квалификация• Продължително безработни• Възрастни хора• Други (моля посочете)
Цел на менторинг програмата	

* **Задължително поле**

КЛАУЗА ЗА КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ:

Информацията, която предоставяте при извършване Процеса на самооценка ще бъде използвана с цел анализ и рецензия в рамките на проекта „Валидиране на менторинг 2” по Леонардо да Винчи. Вашите отговори няма да бъдат задържани след края на проекта освен с цел одит в рамките на програмата Леонардо да Винчи. Ние няма да разкриваме нищо от съдържанието пред организации, различни от партньорите по проекта без Вашето изрично съгласие и Ви уверяваме, че при каквато и да е употреба на тази информация Вашата самоличност ще бъде защитена.

Прочетох и приех написаното по-горе.

**ПРЕМИНИ КЪМ
СЛЕДВАЩА СТРАНИЦА**

ДЯЛ 1

Забележка: съветите за това как да отговаряте на въпросите са дадени в курсив.

СТЪПКА 2: Тема 1.1 Общи въпроси

1. Какви са целите на Вашата програма?
Запомнете, че Вие отговаряте на тези въпроси. Това се подчертава и от словоредата на въпросите чрез употребата на думите 'ние' и 'наш' вместо 'Вие' и 'Ваш'.

- Моля, ако е възможно, направете обобщение на официално декларираните Ви цели и задачи (ако са на разположение), но добавете и някои неофициално поставени цели, ако това ще спомогне за уточняване общите цели на Вашата работа.

2. Как ще знаем, че ние сме постигнали нашите цели?

- Имаме ли ясни показатели за изпълнение? Ако да, какво показват те относно Вашите постижения и областите за подобрене?

3. Имало ли е някакви значителни промени в изпълнението на вашата менторинг програма през изминалата година? Ако е така:

- С каква цел е направена промяната?
- Има ли доказателства за нейния успех/уместност?

4. Планираме ли някакви промени в нашата програма през следващият цикъл на менторинга? Ако е така:

- Какво се стремим да постигнем?
- Какво въздействие очакваме от постижението на нашите цели?

5. Смятате ли попълването на този въпросник за самооценка като част от продължителен процес на преглед на извършената дейност? Ако е така:

- Колко често преразглеждаме нашата програма?
- Как да сме сигурни, че има продължителен цикъл на подобрене от едно преразглеждане до следващото?

6. Нашата оценка образува ли се като „сбор“ от процес на самооценяване и съобразяване с външни показатели? Ако е така, обяснете Вашият комбиниран подход за рецензиране.

**ПРЕМИНИ КЪМ
СЛЕДВАЩА СТРАНИЦА**

ДЯЛ 2

СТЪПКА 3 (страница 2): Тема 2.1 Набиране на членове

1. Какви цели сме си поставили при набирането на ментори и наставлявани? Как избираме тези цели?

2. Каква е нашата стратегия за набиране на членове и как я избираме?

3. Какви са целите на нашата стратегия за набиране на членове?

4. Какво бихме направили, ако не достигнем нашите първоначални цели относно набирането на членове за програмата? Достатъчно гъвкава ли е нашата стратегия, за да претърпи промени, ако не постигнем първоначалните си цели?

5. Сигурни ли сме, че нашият формуляр за кандидатстване събира цялата информация, от която се нуждаем за управление на риска, обучаване и свързване на ментори и наставлявани? *Моля дайте кратко обяснение.*

--

6. Нашите материали за набиране на членове дават ли реалистична и точна представа за задълженията на менторите и наставляваните? *Моля дайте кратко обяснение.*

--

7. Определили ли сме някоя от следните области за действие във връзка с нашата работа в този аспект (набиране на членове) на менторинга?

	Списък на специални случаи в нашата работа
Случаи, в които се изисква действие за справяне с познати проблеми	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
Области за специално наблюдение, в случай че възникнат проблеми	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

Случаи, в които е планирано действие с цел постигане на успех или по-голяма праволинейност на програмата	1. _____
	2. _____
	3. _____
	4. _____

8. Как оценяваме нашата работа в този аспект (набиране на членове) на менторинга?

Изберете един отговор	НАШАТА ОЦЕНКА
Отлична по време на този аспект от менторинга	
Като цяло добра, но сме определили някои спорни въпроси, за които знаем как да подобрим резултатите от този аспект на менторинга	
Като цяло добре, но сме определили значително количество спорни въпроси, за които знаем, че трябва да подобрим нашите резултати от този аспект на менторинга	
Добре само в някои отношения и има някои области, ограничаващи пълната ефективност на този аспект от менторинга	
Знаем, че имаме много да направим, за да подобрим нашите резултати, ако искаме да сме напълно ефективни в този аспект на менторинга	

**ПРЕМИНИ КЪМ
СЛЕДВАЩА СТРАНИЦА**

СТЪПКА 4: Тема 2.2
Управление на възможните
рискове и предизвикателства

1. Направили ли сме подходящ анализ на риска? Той трябва да идентифицира специфичните начини, чрез които Вашата организация се стреми към контрол и минимизиране на риска, и в частност адресиране на всеки риск, който може да произлезе от характерните особености на Вашата програма, като естеството на клиентската група и мястото, където се осъществява менторинга.
- Можем ли да представим примери, с които да покажем, че сме предвидили специфичните рискове, които могат да възникнат в нашата програма?

2. Как сме регистрирали процеса и резултатите от този анализ на риска и с какви системи за преразглеждане и актуализиране в отговор на променящите се обстоятелства разполагаме?

3. Как нашите процеси за набиране на членове, подбор и обучение се стремят да ограничат възможните рискове относно наставяваните и менторите?

4. По какви начини нашите процедури за мониторинг насърчват участниците да повдигнат всички изникващи въпроси и тревоги преди те да станат сериозни?

5. Ако възникне проблем:

- Имаме ли бързи и ефективни начини за действие?

- Нашите служители адекватно подготвени ли са?

- Знаят ли как да получат подкрепа или съвет от специалист, ако е необходимо?

6. Процедурата по избор на ментор била ли е адекватно наблюдавана и спазвана, а също и достатъчна, за да бъде добре разбрана степента на благонадеждност на ментора?
Моля дайте кратко обяснение.

--

7. Определили ли сме някоя от следните области за действие във връзка с нашата работа в този аспект (управление на възможните рискове и предизвикателства) на менторинга?

	Списък на специални случаи в нашата работа
Случаи, в които се изисква действие за справяне с познати проблеми	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
Области за специално наблюдение, в случай че възникнат проблеми	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
Случаи, в които е планирано действие с цел постигане на успех или по-голяма праволинейност на програмата	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

8. Как оценяваме нашата работа в този аспект (управление на възможните рискове и предизвикателства) на менторинга?

Изберете един отговор	НАШАТА ОЦЕНКА
Отлична по време на този аспект от менторинга	
Като цяло добра, но сме определили някои спорни въпроси, за които знаем как да подобрим резултатите от този аспект на менторинга	
Като цяло добре, но сме определили значително количество спорни въпроси, за които знаем, че трябва да подобрим нашите резултати от този аспект на менторинга	
Добре само в някои отношения и има някои области, ограничаващи пълната ефективност на този аспект от менторинга	
Знаем, че имаме много да направим, за да подобрим нашите резултати, ако искаме да сме напълно ефективни в този аспект на менторинга	

**ПРЕМИНИ КЪМ
СЛЕДВАЩА СТРАНИЦА**

СТЪПКА 4: Тема 2.3
Групиране на наставлявани и ментори

1. Какви критерии използваме, за да решим дали групирането е подходящо?

- Как (и колко ясно) тези критерии са обяснени на менторите и наставляваните?
- Как тези критерии са свързани с внимателното проучване, необходимо за нашата стратегия за безопасност?

2. Как получаваме информация от наставлявания и ментора?

- Можем ли да покажем, че получаването на необходимата информация е резултатно?
- Как установяваме, че информацията, която получаваме е надеждна?

3. Как можем да демонстрираме, че процесът е:

- Достъпен за ползвателя ?
- Прозрачен?
- Конфиденциален?
- С подходящо темпо?

4. Процесът дава ли и на двете страни справедлив шанс да изразят своите предпочитания? *Моля дайте кратко обяснение.*

5. Има ли възможност, в която всяка от страните може да откаже предложеното групиране, ако смята, че е неподходящо или поради лични причини като сблъсък на характери или защото страните не вярват, че тяхното партньорство ще бъде плодотворно?

6. Как ще се справим със сформираните двойки, които се оказват неуспешни?

7. Имаме ли деликатни и професионални способности за аргументиране пред потенциалните участници, за които не сме успели да намерим партньори? *Моля дайте кратко обяснение.*

8. Определили ли сме някои от следните области за действие във връзка с нашата работа в този аспект (групиране на наставявани и ментори) на менторинга?

	Списък на специални случаи в нашата работа
Случаи, в които се изисква действие за справяне с познати проблеми	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
Области за специално наблюдение, в случай че възникнат проблеми	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
Случаи, в които е планирано действие с цел постигане на успех или по-голяма праволинейност на програмата	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

9. Как оценяваме нашата работа в този аспект (групиране на наставявани и ментори) на менторинга?

Изберете един отговор	НАШАТА ОЦЕНКА
Отлична по време на този аспект от менторинга	
Като цяло добра, но сме определили някои спорни въпроси, за които знаем как да подобрим резултатите от този аспект на менторинга	
Като цяло добре, но сме определили значително количество спорни въпроси, за които знаем, че трябва да подобрим нашите резултати от този аспект на менторинга	

Добре само в някои отношения и има някои области, ограничаващи пълната ефективност на този аспект от менторинга	
Знаем, че имаме много да направим, за да подобрим нашите резултати, ако искаме да сме напълно ефективни в този аспект на менторинга	

**ПРЕМИНИ КЪМ
СЛЕДВАЩА СТРАНИЦА**

СТЪПКА 5: Тема 2.4
Въведение и обучение
на менторите и наставляваните

1. Можем ли да покажем, че всички публични материали дават точна представа за естеството на менторинга и в частност за нашата програма? *Моля дайте кратко обяснение.*

2. Първоначалните напътствия осигуряват ли точна представа на менторите и наставляваните за отговорностите и ангажиментите, които трябва да поемат? *Моля дайте кратко обяснение.*

3. В зависимост от формата и структурата на обучението, как можем да покажем, че:

- Общата продължителност е подходяща за нашите целеви ползватели и за постигане на целите по време на менторинга?

- Има ясна основа за хармонията между контактите лице в лице и материалите за дистанционно обучение? *Отговорете, само ако са използвани материали за дистанционно обучение и моля дайте кратко обяснение.*

- Всички учебни материали се предлагат във форма, подходяща за употреба от нашите целеви групи (включително и в алтернативни формати, ако ползвателите пожелаят)

- Нашите ментори и наставлявани се научават да адаптират своите индивидуални споразумения спрямо конкретните си нужди.

4. Как можем да покажем, че обучителният пакет осигурява подходящо обучение и практика на ключовите умения в менторинга, като слушане, отговаряне, поставяне на цели и преразглеждане на прогреса?

5. Нашият обучителен пакет предлага ли цялостен справочник, създаден в отговор на нуждите и способностите на менторите и наставяваните, и който те могат да използват по време на менторинга? *Обяснете как сте постигнали това.*

6. Ако не, какви други системи имаме, за да осигурим непрекъснати напътствия?

7. По какви критерии и чрез какъв процес ще разберем, че даден ментор или наставяван успешно е изпълнил обучителните изисквания?

8. Как ние ще получим и запишем категоричното съгласие на участниците с принципите на действие на програмата? (Вж. също Дял 5)

9. Определили ли сме някои от следните области за действие във връзка с нашата работа в този аспект (въведение и обучение на менторите и наставяваните) на менторинга? (Ако 'да' моля изберете по-долу)

	Списък на специални случаи в нашата работа
Случаи, в които се изисква действие за справяне с познати проблеми	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
Области за специално наблюдение, в случай че възникнат проблеми	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
Случаи, в които е планирано действие с цел постигане на успех или по-голяма праволинейност на програмата	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

10. Как оценяваме нашата работа в този аспект (въведение и обучение на менторите и наставяваните) на менторинга?

Изберете един отговор	НАШАТА ОЦЕНКА
Отлична по време на този аспект от менторинга	
Като цяло добра, но сме определили някои спорни въпроси, за които знаем как да подобрим резултатите от този аспект на менторинга	
Като цяло добре, но сме определили значително количество спорни въпроси, за които знаем, че трябва да подобрим нашите резултати от този аспект на менторинга	

Добре само в някои отношения и има някои области, ограничаващи пълната ефективност на този аспект от менторинга	
Знаем, че имаме много да направим, за да подобрим нашите резултати, ако искаме да сме напълно ефективни в този аспект на менторинга	

**ПРЕМИНИ КЪМ
СЛЕДВАЩА СТРАНИЦА**

СТЪПКА 6: Тема 2.5 Поставяне на цели и споразумения между ментора и наставлявания

Запомнете, че в Раздел Добра практика бяха показани два различни типа Споразумения; първото се отнася до всички правила за действие и процедури, а второто е за общите и конкретните цели и задачи на наставлявания и ментора.

Във връзка с първия тип (цялостни операционни правила и процедури), ще бъде полезно да помислите върху следните въпроси:

1. Как да сме сигурни и да отбележим факта, че всички участници категорично са се споразумели по следните въпроси?
 - Необходимостта да се участва в процеси на подбор и внимателно проучване
 - Значението на спазването на програмните правила относно конфиденциалността
 - Приемане на програмните процедури за защита на данните
 - Тяхното желание за пълноценно участие в програмните процедури за мониторинг
 - Тяхното пълно признаване на и съгласие с тяхната обща отговорност за осъществяването на менторските взаимоотношения

2. Как нашият модел за Споразумение дава възможност на (и подкрепя) наставявания и ментора за определяне и регистриране на техните споразумения по въпроси като продължение, честота и местоположение на менторските срещи?

3. Нашият модел за Споразумение изисква ли участниците да се споразумеят за процедури, в случай че нещата се объркат. *Моля дайте примери*

Относно втория тип Споразумение (цели и резултати на менторите и наставяваните), ще бъде полезно да помислите върху следните въпроси:

4. Как нашият подход към споразумението изяснява, че решаващата отговорност за поставяне на целите за конкретното менторско партньорство е на наставявания, но и че менторът ще одобри и подкрепи тези цели?

5. Как проведеното обучение дава адекватна подкрепа за задачите, които менторите и наставяваните трябва да изпълнят за постигането на това споразумение?

6. Споразумението за менторинг насърчава ли участниците да изразяват целите си по ясни и достижими начини в рамките на проекта? *Моля илюстрирайте с примери*

7. Как Споразумението ги насърчава непрекъснато да разглеждат и отбелязват постигнатия спрямо съгласуваните цели напредък и да оценят дали тези цели са били постигнати?

8. По какъв начин споразумението отчита възможността от неочаквани ползотворни резултати и че менторството може да бъде успешно, дори и ако първоначалните цели не са постигнати?

9. Определили ли сме някои от следните области за действие във връзка с нашата работа в този аспект (поставяне на цели и споразумения между ментора и наставявания) на менторинга?

	Списък на специални случаи в нашата работа
Случаи, в които се изисква действие за справяне с познати проблеми	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
Области за специално наблюдение, в случай че възникнат проблеми	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
Случаи, в които е планирано действие с цел постигане на успех или по-голяма праволинейност на програмата	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

10. Как оценяваме нашата работа в този аспект (поставяне на цели и споразумения между ментора и наставявания) на менторинга?

Изберете един отговор	НАШАТА ОЦЕНКА
Отлична по време на този аспект от менторинга	
Като цяло добра, но сме определили някои спорни въпроси, за които знаем как да подобрим резултатите от този аспект на менторинга	
Като цяло добре, но сме определили значително количество спорни въпроси, за които знаем, че трябва да подобрим нашите резултати от този аспект на менторинга	

Добре само в някои отношения и има някои области, ограничаващи пълната ефективност на този аспект от менторинга	
Знаем, че имаме много да направим, за да подобрим нашите резултати, ако искаме да сме напълно ефективни в този аспект на менторинга	

**ПРЕМИНИ КЪМ
СЛЕДВАЩА СТРАНИЦА**

СТЪПКА 7: Тема 2.6
Мониторинг и оценяване

1. Как можем да сме уверени, че нашия мониторинг адекватно покрива всички аспекти на менторинг процеса?

2. Как можем да покажем, че процеса на мониторинг улавя всички значителни промени и помага на програмата да се приспособи към непредвидено развитие?

3. Нашата мониторинг програма получава ли и субективна обратна връзка за прогреса и постиженията на проекта? *Моля дайте кратко обяснение.*

4. Прозрачни ли са системите за мониторинг и оценяване както за външни лица, така и за менторите и наставяваните? *Моля дайте кратко обяснение.*

5. Как можем да сме сигурни, че процесът на оценяване адекватно обхваща цялостната менторинг програма?

6. Има ли някакво външно оценяване на нашата програма? Ако да, как то се отнася към вътрешното оценяване и ако не, има ли някакъв механизъм, който да осигурява независимостта и надеждността на нашата цялостна оценка?

7. Определили ли сме някои от следните области за действие във връзка с нашата работа в този аспект (мониторинг и оценяване) на менторинга?

	Списък на специални случаи в нашата работа
Случаи, в които се изисква действие за справяне с познати проблеми	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
Области за специално наблюдение, в случай че възникнат проблеми	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

Случаи, в които е планирано действие с цел постигане на успех или по-голяма праволинейност на програмата	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
--	--

8. Как оценяваме нашата работа в този аспект (мониторинг и оценяване) на менторинга?

Изберете един отговор	НАШАТА ОЦЕНКА
Отлична по време на този аспект от менторинга	
Като цяло добра, но сме определили някои спорни въпроси, за които знаем как да подобрим резултатите от този аспект на менторинга	
Като цяло добре, но сме определили значително количество спорни въпроси, за които знаем, че трябва да подобрим нашите резултати от този аспект на менторинга	
Добре само в някои отношения и има някои области, ограничаващи пълната ефективност на този аспект от менторинга	
Знаем, че имаме много да направим, за да подобрим нашите резултати, ако искаме да сме напълно ефективни в този аспект на менторинга	

**ПРЕМИНИ КЪМ
СЛЕДВАЩА СТРАНИЦА**

СТЪПКА 8: Тема 2.7 Валидиране на резултатите от обучението

1. Даваме ли на нашите наставявани сертификат, регистрационен тикет за тяхното участие в програмата?
 - Моля посочете някакво доказателство, че сертификата ще е полезен за наставяваните след края на менторинга.

2. Стремим ли се към признаване на учебните резултати, постигнати от нашите наставявани?
 - ДА (Премини към въпрос 3)
 - НЕ (Премини към въпрос 8)

3. Ако използваме Европас CV:
 - Моля посочете някакво релевантно обучение, предоставено на наставяваните и менторите.

- Какъв дял от нашите наставявани се възползват от тази възможност?

- Можем ли да оценим стойността на Европас CV за нашите наставлявани? Ако да, моля обяснете заключенията.

4. Ако използваме някакъв друг модел CV:

- Моля посочете някакво релевантно обучение, предоставено на наставляваните и менторите.

- Какъв дял от нашите наставлявани се възползват от тази възможност?

- Можем ли да оценим стойността на Европас CV за нашите наставлявани? Ако да, моля обяснете заключенията.

5. Ако предлагаме на нашите наставлявани възможност да получат удостоверение за завършен курс на обучение:

- Моля посочете някакво релевантно обучение, предоставено на наставляваните и менторите.

- Какъв дял от нашите наставлявани се възползват от тази възможност?

- Можем ли да оценим стойността на удостоверението за завършен курс на обучение за нашите наставлявани? Ако да, моля обяснете заключенията.

6. Ако предлагаме на нашите наставлявани възможност да произведат Портфолио:

- Моля посочете някакво релевантно обучение, предоставено на наставляваните и менторите.

- Какъв дял от нашите наставлявани се възползват от тази възможност?

- Можем ли да оценим стойността на Портфолиото за нашите наставлявани? Ако да, моля обяснете заключенията.

7. Използвате ли ЕКР, за да определите нивото на учебните резултати, постигнати от Вашите ментори? Ако да, моля опишете какви въпроси са възникнали по време на този процес?

8. Ако не осигуряваме признаване на учебните резултати на нашите наставлявани:

- Защо сме взели това решение?

- Смятаме ли, че нашите наставлявани губят в резултат от нашето решение?

- Предлагаме ли алтернативни доказателства за бъдеща употреба относно представянето на нашите обучавани по време на менторинга?

- Въз основа на какво се произвежда това доказателство и какви процедури за осигуряване на качество са приложени при него?

9. Определили ли сме някоя от следните области за действие във връзка с нашата работа в този аспект (валидиране на резултатите от обучението) на менторинга?

	Списък на специални случаи в нашата работа
Случаи, в които се изисква действие за справяне с познати проблеми	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

Области за специално наблюдение, в случай че възникнат проблеми	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
Случаи, в които е планирано действие с цел постигане на успех или по-голяма праволинейност на програмата	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

10. Как оценяваме нашата работа в този аспект (валидиране на резултатите от обучението) на менторинга?

Изберете един отговор	НАШАТА ОЦЕНКА
Отлична по време на този аспект от менторинга	
Като цяло добра, но сме определили някои спорни въпроси, за които знаем как да подобрим резултатите от този аспект на менторинга	
Като цяло добре, но сме определили значително количество спорни въпроси, за които знаем, че трябва да подобрим нашите резултати от този аспект на менторинга	
Добре само в някои отношения и има някои области, ограничаващи пълната ефективност на този аспект от менторинга	
Знаем, че имаме много да направим, за да подобрим нашите резултати, ако искаме да сме напълно ефективни в този аспект на менторинга	

**ПРЕМИНИ КЪМ
СЛЕДВАЩА СТРАНИЦА**

СТЪПКА 9: Тема 2.8 Работа в екип

Работата в екип е много важна за процеса на самооценяване, затова моля отбележете тези, които участват или са участвали в дейностите по самооценяване.

Име	Положение във Вашата организация	Роля в процеса (ако е външно лице)	Водеща роля в някоя област?	Оказано съдействие в други области
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**ПРЕМИНИ КЪМ
СЛЕДВАЩА СТРАНИЦА**

СТЪПКА 10: Секция 3
Систематизиране на резултатите и съставяне
на Декларация за самооценка и планове за действие

Вашият план за действие

Сфера за бъдещи действия	Какво действие ще предприемем?	Какво желаем да постигнем?	Как ще преценим резултатите?	Кога ще направим оценката?
Случаи, в които се изисква действие за справяне с познати проблеми				
Набиране на членове				
Стъпка 1				
Стъпка 2				
Стъпка 3				
Стъпка 4				

Управление на риска и предизвикателствата				
Стъпка 1				
Стъпка 2				
Стъпка 3				
Стъпка 4				
Групиране на наставявани и ментори				
Стъпка 1				
Стъпка 2				
Стъпка 3				
Стъпка 4				

Сфера за бъдещи действия	Какво действие ще предприемем?	Какво желаем да постигнем?	Как ще преценим резултатите?	Кога ще направим оценката?
Въведение и обучение на ментори и наставявани				
Стълка 1				
Стълка 2				
Стълка 3				
Стълка 4				
Поставяне на цели и споразумения между наставявания и ментора				
Стълка 1				
Стълка 2				

Стълка 3				
Стълка 4				
Мониторинг и оценяване				
Стълка 1				
Стълка 2				
Стълка 3				
Стълка 4				
Валидиране на резултатите от обучението				
Стълка 1				
Стълка 2				

Сфера за бъдещи действия	Какво действие ще предприемем?	Какво желаем да постигнем?	Как ще преценим резултатите?	Кога ще направим оценката?
Стъпка 3				
Стъпка 4				

76

Области за специално наблюдение, в случай че възникнат проблеми				
Набиране на членове				
Стъпка 1				
Стъпка 2				
Стъпка 3				
Стъпка 4				

Управление на риска и предизвикателствата				
Стъпка 1				
Стъпка 2				
Стъпка 3				
Стъпка 4				
Групиране на наставявани и ментори				
Стъпка 1				
Стъпка 2				
Стъпка 3				
Стъпка 4				

77

Сфера за бъдещи действия	Какво действие ще предприемем?	Какво желаем да постигнем?	Как ще преценим резултатите?	Кога ще направим оценката?
Въведение и обучение на ментори и наставявани				
Стъпка 1				
Стъпка 2				
Стъпка 3				
Стъпка 4				
Поставяне на цели и споразумения между наставявания и ментора				
Стъпка 1				
Стъпка 2				

Стъпка 3				
Стъпка 4				
Мониторинг и оценяване				
Стъпка 1				
Стъпка 2				
Стъпка 3				
Стъпка 4				
Валидиране на резултатите от обучението				
Стъпка 1				
Стъпка 2				

Сфера за бъдещи действия	Какво действие ще предприемем?	Какво желяем да постигнем?	Как ще преценим резултатите?	Кога ще направим оценката?
Стъпка 3				
Стъпка 4				

Случаи, в които е планирано действие с цел постигане на успех или по-голяма праволинейност на програмата

Набиране на членове				
Стъпка 1				
Стъпка 2				
Стъпка 3				
Стъпка 4				

Управление на риска и предизвикателствата				
Стъпка 1				
Стъпка 2				
Стъпка 3				
Стъпка 4				
Групиране на наставявани и ментори				
Стъпка 1				
Стъпка 2				
Стъпка 3				
Стъпка 4				

Сфера за бъдещи действия	Какво действие ще предприемем?	Какво желаем да постигнем?	Как ще преценим резултатите?	Кога ще направим оценката?
Въведение и обучение на ментори и наставявани				
Стълка 1				
Стълка 2				
Стълка 3				
Стълка 4				
Поставяне на цели и споразумения между наставявания и ментора				
Стълка 1				
Стълка 2				

Стълка 3				
Стълка 4				
Мониторинг и оценяване				
Стълка 1				
Стълка 2				
Стълка 3				
Стълка 4				
Валидиране на резултатите от обучението				
Стълка 1				
Стълка 2				

Сфера за бъдещи действия	Какво действие ще предприемем?	Какво желаем да постигнем?	Как ще преценим резултатите?	Кога ще направим оценката?
Стъпка 3				
Стъпка 4				

ПРЕМИНИ КЪМ
СЛЕДВАЩА СТРАНИЦА

ДЯЛ 3

СТЪПКА 11: Тема 3.1 ОБОБЩЕНИ РЕЗУЛТАТИ

Тази страница представя цялостна презентация на по-горе предоставените данни. Този доклад също така Ви бе изпратен и по електронната поща. Тази възможност се предоставя единствено чрез използване на online версията.

Вашите цялостни планирани резултати

[Трябва да се представи информацията така както е въведена в Стъпка 2.]

1. Целите и задачите (и всякакви други запланирани резултати) на Вашата програма: *[използват се данните както са въведени в стъпка 2, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
2. Как ще знаете, че сте постигнали Вашите цели и резултати?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 2, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
3. Имало ли е някакви значителни промени в изпълнението на Вашата програма през изминалата година?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 2, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
4. Планирани ли са някакви промени в Нашата програма за следващия период от менторинга?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 2, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
5. Тази самооценка част от продължителен процес ли е?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 2, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*

6. Общата ви оценка „комбинира“ ли самооценяването с някакъв елемент на външно оценяване?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 2, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*

Набиране на членове

[Тук трябва да се представи информацията така както е въведена в Стъпка 3.]

1. Какви цели сме си поставили относно набирането на ментори и наставлявани? Как сме определили тези цели?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 3, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
2. Каква е нашата стратегия за набиране на членове и как сме я съставили?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 3, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
3. Реалистични ли са целите на нашата стратегия за набиране на членове?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 3, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
4. Нашата стратегия за набиране на членове предвижда ли някаква приспособимост, ако не постигнем нашите първоначални резултати?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 3, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
5. Формулярът за кандидатстване осигурява ли необходимата информация за оценка на здравето и безопасността?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 3, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
6. Нашите материали за набиране на членове осигуряват ли реалистична и точна информация за задълженията на менторите и наставляваните?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 3, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*

Управление на риска и предизвикателства

[Тук трябва да се представи информацията, така както е въведена в Стъпка 4, дял 1.]

1. Точен анализ на риска ли сме направили?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 4, дял 1, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
2. Как сме отчели процеса и резултатите от анализа на риска и какви системи имаме за неговото преразглеждане и преработване в отговор на променящите се обстоятелства?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 4, дял 1, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
3. Как нашите процеси за набиране на членове, подбор и обучение се стремят към ограничаване на риска за наставляваните и менторите?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 4, дял 1, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
4. По какъв начин нашите процедури за мониторинг насърчават нашите участници да отправят всички възникващи въпроси или тревоги преди те да станат сериозни?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 4, дял 1, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
5. Какво ще направите, ако възникнат проблеми?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 4, дял 1, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
6. Била ли е адекватно контролирана и проследявана процедурата по набиране на ментори, а също осигурявала ли е добро разбиране за отговорността на ментора?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 4, дял 1, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*

Групиране на наставлявани и ментори

[Тук трябва да се представи информацията така, както е въведена в Стъпка 4, дял 2.]

1. Какви критерии използваме, за да преценим, че групирането е подходящо?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 4, дял 2, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
2. Как събираме информация от наставявания и ментора?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 4, дял 2, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
3. Как можем да покажем, че процесът е насочен към потребностите на ползвателите, а също е и прозрачен, конфиденциален и протича с подходящо темпо?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 4, дял 2, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
4. Процесът дава ли равен шанс и на двете страни да изкажат своите предпочитания?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 4, дял 2, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
5. Има ли възможност за всяка от страните да отхвърли предложеното групиране, ако смятат, че то е неподходящо или поради лични причини като сблъсък на характери, или защото двете страни смятат, че партньорството им няма да бъде плодотворно?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 4, дял 2, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
6. Как се справяме със сформирани двойки, които се оказват неуспешни?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 4, дял 2, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
7. Имаме ли деликатни и професионални способности за аргументиране пред потенциалните участници, за които не сме успели да намерим партньори?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 4, дял 2, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*

Въведение и обучение на менторите и наставяваните

[Тук трябва да се представи информацията така, както е въведена в стъпка 5.]

1. Можем ли да покажем, че всички наши рекламни материали дават точна представа за естеството на менторинга и в частност за нашата програма?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 5, ако няма такива – няма въведени данни’]*
2. Първоначалните напътствия, отправени към менторите и наставяваните осигуряват ли точно разбиране на техните отговорности и задължения?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 5, ако няма такива – няма въведени данни’]*
3. От гледна точка на структурата и форматът на обучението: *[използват се данните както са въведени в стъпка 5, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
4. Как можем да покажем, че обучителният пакет осигурява подходящо обучение и практика на ключовите умения в менторинга като слушане, отговаряне, поставяне на цели и преразглеждане на прогреса?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 5, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
5. Нашият обучителен пакет осигурява ли един цялостен справочник, създаден в отговор на потребностите и способностите на менторите и наставяваните, който те могат да използват по време на цялата менторинг програма?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 5, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
6. Ако не, какви други системи за даване на напътствия имаме?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 5, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
7. Чрез какви критерии и процеси разбираме, че даден ментор или наставяван е изпълнил успешно обучителните изисквания?: *[използват се данните както са въведени в*

стъпка 5, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]

8. Как ние ще получим и запишем категоричното съгласие на участниците с принципите на действие на програмата?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 5, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*

Поставяне на цели и споразумения между наставляваният и менторът

[Тук трябва да се представи информацията така, както е въведена в Стъпка 6.]

1. Как да сме сигурни и да отбележим факта, че всички участници категорично са се споразумели по следните въпроси?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 6, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
 - Необходимостта да се участва в процеса на подбор и внимателно проучване
 - Значението на спазването на програмните правила относно конфиденциалността
 - Приемане на програмните процедури за защита на данните
 - Тяхното желание за пълноценно участие в програмните процедури за мониторинг
 - Тяхното пълно признаване на и съгласие с тяхната обща отговорност за осъществяването на менторинг взаимоотношенията
2. Как нашият модел за Споразумение дава възможност на (и подкрепя) наставляваният и ментора за определяне и записване на тяхното споразумение по въпроси като времетраене, честота и място на менторинг срещите?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 6, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
3. Нашият модел за Споразумение изисква ли участниците да се споразумеят за процедури, в случай че нещата се объркат?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 6,*

ако няма такива – ‘няма въведени данни’]

4. Как нашият подход към Споразумението изяснява, че решаващата отговорност за поставяне на целите на конкретното менторинг партньорство е на наставляваният, но и че менторът ще одобри и подкрепи тези цели?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 6, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
5. Как проведеното обучение дава адекватна подкрепа за задачите, които менторите и наставляваният трябва да изпълнят за постигането на това споразумение?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 6, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
6. Споразумението за менторинг насърчава ли участниците да изразяват целите си по ясни и достижими начини в рамките на проекта?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 6, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
7. Как споразумението ги насърчава непрекъснато да разглеждат и отбелязват постигнатия спрямо съгласуваните цели напредък и да оценят дали тези цели са били постигнати?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 6, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*
8. По какъв начин споразумението отчита възможността от неочаквани ползотворни резултати и че менторството може да бъде успешно, дори и ако първоначалните цели не са постигнати?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 6, ако няма такива – ‘няма въведени данни’]*

Мониторинг и оценяване

[Тук трябва да се представи информацията така, както е въведена в Стъпка 7.]

1. Нашата програма за мониторинг покрива ли адекватно всички аспекти на менторинг процеса?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 7, ако няма такива – ‘няма*

въведени данни']

2. Нашият мониторинг събира ли надеждни и измерими данни, когато има възможност за това?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 7, ако няма такива – 'няма въведени данни']*
3. Как можем да покажем, че процеса на мониторинг улавя всички значителни промени и помага на програмата да се приспособи към непредвидено развитие?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 7, ако няма такива – 'няма въведени данни']*
4. Нашата мониторинг програма получава ли и субективна обратна връзка за прогреса и постиженията на проекта?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 7, ако няма такива – 'няма въведени данни']*
5. Прозрачни ли са системите за мониторинг и оценяване както за външни лица, така и за менторите и наставляваните?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 7, ако няма такива – 'няма въведени данни']*
6. Процесите на оценяване покриват ли адекватно всичките цели и постижението на всички очаквани резултати?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 7, ако няма такива – 'няма въведени данни']*
7. Има ли някакво външно оценяване на нашата програма? Ако да, как то се отнася към вътрешното оценяване и ако не, има ли някакъв механизъм, който да осигурява независимостта и надеждността на нашата цялостна оценка?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 7, ако няма такива – 'няма въведени данни']*

Валидиране на резултатите от обучението

[Тук трябва да се представи информацията така, както е въведена в Стъпка 8.]

1. Избрали ли сме да предложим валидиране на постиженията на нашите наставлявани?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 8, ако няма такива – 'няма въведени данни']*
2. Ако предлагаме валидиране, то съобразено ли е с развития в този документ модел?: *[използват се данните както са въведени в стъпка 8, ако няма такива – 'няма въведени данни']*
3. Ако следваме този модел, то подкрепящите доказателства са както следва: *[използват се данните както са въведени в стъпка 8, ако няма такива – 'няма въведени данни']*
4. Ако предлагаме различен модел, то подкрепящите доказателства са: *[използват се данните както са въведени в стъпка 8, ако няма такива – 'няма въведени данни']*
5. Ако изобщо не предлагаме валидиране, то подкрепящите доказателства за това са както следва: *[използват се данните както са въведени в стъпка 8, ако няма такива – 'няма въведени данни']*

Работа в екип

[Тук трябва да се представи информацията така, както е въведена в Стъпка 9.]

Всички онези, които са били включени в процеса на самооценяване: *[използват се данните както са въведени в стъпка 9, ако няма такива – 'няма въведени данни']*

Име	Положение във Вашата организация	Роля в процеса (ако е външно лице)	Водеща роля в някоя област?	Оказано съдействие в други области
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Обобщение на Вашата самооценка: бъдещи действия

[Тази таблица представя сумата от крайните 7 резултата, получени предварително от: набиране на членове, управление на риска и предизвикателства, групиране на наставлявани и ментори, въвеждане и обучение на ментори и наставлявани, поставяне на цели и споразумения между наставляваният и менторът, мониторинг и оценяване и валидиране на резултатите от обучението.]

ОБОЩЕНИЕ НА ВАШАТА САМООЦЕНКА: БЪДЕЩИ ДЕЙСТВИЯ	Резултат, водещ до това решение
Отлична в много отношения, но продължавате да следите всички възможности за подобрение	29 или повече
Добра в повечето области, въпреки че сте определили някои моменти, за които съзнавате, че трябва да подобрите Вашето изпълнение. 1. Вие трябва конкретно да разгледате следните аспекти: • (избрийте тези с резултат от 3 точки) 2. Трябва да предприемете спешни действия във връзка с: • (избрийте тези с резултат от 1 или 2 точки) 1 и 2 се показват само ако са приложими	22-28
Добра в някои области, но сте определили значително количество спорни въпроси, за които знаете, че трябва да подобрите Вашите резултати, ако желаете да постигнете резултатите, които сте планивали. 1. Вие трябва конкретно да разгледате следните аспекти: • (избрийте тези с резултат от 3 точки) 2. Трябва да предприемете спешни действия във връзка с: • (избрийте тези с резултат от 1 или 2 точки) 1 и 2 се показват само ако са приложими	15-21
Добра в някои отношения, но има значителен брой спорни въпроси, за които трябва да разработите координиран план, чийто приоритет е спешно действие с цел подобряване ефективността на Вашата менторинг програма. 1. Вие трябва конкретно да разгледате следните аспекти: • (избрийте тези с резултат от 3 точки) 2. Трябва да предприемете спешни действия във връзка с: • (избрийте тези с резултат от 1 или 2 точки) 1 и 2 се показват само ако са приложими	8-14
Вие трябва да разработите и изпълните пълна програма за спешно действие по повечето аспекти на Вашата менторинг програма, ако желаете тя да бъде достатъчно ефективна.	7

Вашият план за действие

[Тук трябва да бъде представена информацията така, както е въведена в Стъпка 10.]

Област, определена за бъдещо действие	Какво действие ще предприемем?	Какво се стремим да постигнем?	Как ще преценим резултатите?	Кога ще направим преценката си?
Случаи, в които се изисква действие за справяне с вече познати проблеми				
Набиране на членове				
Стъпка 1
Стъпка 2
Стъпка 3
...

ГЛАВА 4

КОМПЛЕКТ ИНСТРУМЕНТИ ЗА ВЪНШНА ПРОВЕРКА

1. Добрата самооценка би трябвало да осигурява задълбочено и изчерпателно критично изследване на всички аспекти от Вашата работа. Но тя може да бъде подсилена и от външно участие. Някои причини за това са:
 - Външното лице може да Ви помогне да забележите последиците, които Вие бихте взели за даденост (а това може да има както положителни страни, така и отрицателни страни).
 - Ако сте включили мнения на външни лица може да Ви бъде по-лесно да убедите външни организации за валидността на Вашите заключения.
 - Външното участие ще Ви помогне да удостоверите истинността на Вашите заключения, защото то прибавя елемент на независимо оценяване – това може да бъде много важно за получаването на признание, а дори и официална акредитация на Вашата работа.
2. Важно е, обаче, да изберете правилните хора
 - Уверете се, че сте им провели подходящо въвеждащо обучение (помнете, че процесът на менторинг е нов за много хора – важно е те да не го бъркат с конвенционалното обучение за придобиване на квалификация.)
 - Уверете се, че те имат необходимата информация, която да им помогне да разберат конкретните характеристики на Вашата менторинг програма.
 - Може да бъде изключително полезно, ако подберете хора, които имат известен опит в менторинга.
 - Уверете се, че те разбират ролята си: те съдействат, за да помогнат на Вашият процес: не би трябвало те да се стремят да го променят, за да го приспособят към своя-

та програма. Така, че те трябва да разберат, че тяхната роля е да подкрепят Вашият процес на самооценяване – не да провеждат индивидуално външно оценяване (вероятно по-малко компетентно), направено от тях самите.

3. Някои роли за външните лица

- Външните мнения могат да бъдат много полезни в оценяването на начина, по който провеждате Вашият процес на самооценяване.
 - Когато обяснявате на външен човек как провеждате различни аспекти от Вашата програма е възможно да забележите някои неща, които иначе не бихте сметнали за важни.
 - Те могат да поставят полезни въпроси – например дали сте включили всички заинтересовани лица във Вашият процес на самооценяване или за ресурсите, които сте използвали за него.
 - Те могат да Ви помогнат да извлечете най-добрите ползи от самооценяването като например Ви свържат с външни потенциални заинтересовани лица.
- Те могат да участват като външен член на групата (или групите), която провежда Вашето самооценяване. В тази роля те могат да бъдат много полезни в:
 - Помощ в осигуряването на 'игра по правилата'.
 - Помощ в поддържането на стандарти на Вашата оценка, които съответстват на останалите (изнедаващо е, че самооценяването води до по-строги оценки, от тези, които биха били направени от външни лица).

4. Комплектът инструменти предлага няколко списъка за бърза справка (въпросници), които ние сме нарекли 'Инструменти' и които са разработени, за да Ви помогнат да направите правилния избор при въвеждане на външна проверка на Вашия процес на самооценяване.

ИНСТРУМЕНТ 1 Вашата цел	Обяснете какво се стремите да постигнете чрез външна верификация
Въпроси	Вашите отговори
Надявате ли се, че това ще Ви помогне да получите външна сертификация?	
Надявате ли се да подобрите неофициалното външно признаване?	
Стремите ли се да направите Вашата програма база за сравнение спрямо останалите в тази сфера?	
Търсите ли опит в осигуряване на качеството, ако той липсва във Вашия екип?	
Просто независим външен глас на Вашия процес ли търсите?	

ИНСТРУМЕНТ 2 Набиране и подбор на външни участници	Помнете: решението за това дали даден човек е подходящ принадлежи само на Вас
Въпроси	Вашите отговори
Как решихте къде да търсите външни участници?	
Някой, който представя конкретна институция ли търсите?	
Или заради неговите/нейните индивидуални качества? (Ако да, какви са те?)	
Някой, който да Ви даде външно признание ли търсите?	

ИНСТРУМЕНТ 3 Организации, от които можете да наемете външни ресурси	
Въпроси	Вашите отговори
Организацията има ли конкретни познания за: • Вашата клиентска група? • Менторинг и/или неформално учене?	
Достатъчно авторитетна ли е организацията, за да осигури външно признание на Вашите процедури?	
Организацията споделя ли Вашият подход за самооценяване?	
Имате ли предишен (положителен) опит от работа с тази организация?	

ИНСТРУМЕНТ 4 Въведение и обучение	
Въпроси	Вашите отговори
Как сте оценили практическите познания на външния човек, относно: • Неформалното учене? • Менторинг? • Системи за осигуряване на качеството?	
Какво сте предоставили като информационни материали за Вашата програма?	
Насърчавали ли сте оценителя да иска повече информация, ако той/тя има нужда от такава?	

ИНСТРУМЕНТ 5 Методология за външна проверка – как ще участва оценителя?	
Въпроси	Вашите отговори
Онлайн или чрез щателна проверка на документи?	
Участие като 'равен' член на екипа?	
Като председател на експерти по оценяване?	
Като независим външен оценител, който посещава и отчита срещите, но без да участва активно?	
Като външен оценител, но с формираща (текуща) оценка?	
По кое време ще се осъществи външната проверка – по време на Вашето самооценяване или след това?	

ИНСТРУМЕНТ 6 Докладване и обратна връзка	
Въпроси	Вашите отговори
Писмен доклад?	
Устна обратна връзка?	
Отговори на списъците за бърза справка (въпросниците), които сте подготвили?	
Кога ще получите обратна връзка? • По време на процеса? • След завършване на процеса?	
Ще направите ли доклада публичен?	

АНЕКСИ

АНЕКС 1

Речник на съкращенията, използвани в този документ

АПОО	Акредитация на предишен опит или обучение
ПП	Правилник за приложение на менторинг програмите
ОЕРОК	Обща европейска рамка за осигуряване на качеството
ЕСИИ	Европейско сдружение по икономически интереси
ЕКР	Европейска квалификационна рамка
ЕМК	Европейска марка за качество на менторинг програмите
ОК	Осигуряване на качеството
ДС	Декларация за самооценка
ТРГ	Техническа работна група
ПОО	Професионално обучение и образование

АНЕКС 2

Някои основни области на европейската политика по тази тема

Бележка към читателите

Европейската политика по ПОО непрекъснато се развива и за да сте в течение с измененията е по-добре да се консултирате с европейските бази данни (www.europa.eu) и да проверявате сайта на Европейският център за развитие на професионалното обучение - CEDEFOP (<http://communities.trainingvillage.gr/quality>), както и този за неформалното и информалното учене (<http://communities.trainingvillage.gr/nfl>).

Област на политика 1

Общите европейски принципи за валидиране на неформалното и информалното учене

Общите европейски принципи изразяват задължението на Европейския съюз да популяризира значението на признаването на ученето извън официалните институции – каквото например е ученето чрез менторинг. Те също дават напътствия в някои ключови аспекти от процеса – напътствия, които са използвани също и за разработване на Правилника за приложение на менторинг програмите.

Принципите се стремят да позволят 'възможността за съпоставимост между подходите на различни страни и на различни нива' и идентифицирането и валидирането на неформалното учене, в частност, се смятат за подкрепящи потребностите на хората в неравностойно положение на трудовия пазар. Принципите ясно признават необходимостта от предвиждане на нацио-

нални различия – и че в някои страни валидирането може да се осъществи само от правно признати и оторизирани организации – но постигането на съпоставимост между тези различни подходи се приема като важна цел на европейската политика в тази сфера.

Те посочват рамката, на която трябва да се основава всяка процедура по признаване на резултатите от менторинга и правилника за приложение е разработен в съответствие с тази рамка. Резюмето по-долу събира елементи от различни публикации на Техническата работна група (TRG). Подробните описания са лесно достъпни в сайта 'Еурога'.

1. Определения:
 - **Идентификацията** е един 'ключов инструмент, който дава възможност за трансфер и приемане на резултатите от обучението при различни условия'. Тя '**отчита и прави видими индивидуалните учебни резултати**'.
 - '**Валидиране**'то се описва като друг 'ключов инструмент'. То '**се основава на оценката от индивидуалните учебни резултати и може да завърши с придобиване на сертификат или диплома**'. Спорният въпрос тук е значението на оценяването. Предложенията в Правилника за приложение се основават на необходимостта да се представи възможно най-пълното изложение на индивидуалните постижения с реалното съзнаване за ограниченията на конвенционалните процедури за оценяване в контекста на информалното и неформалното учене.
2. Целта на 'Общите принципи' е да се постигне 'съпоставимост между отделните подходи в различните страни на различни нива'.
3. Идентифицирането и валидирането на неформалното и информалното учене се смята за подкрепа на потребностите

на хората в неравностойно положение на пазара на труда.

4. Принципите ясно признават необходимостта от предвиждане на национални различия – и че в някои страни валидирането може да се осъществи само от правно признати и оторизирани организации – но постигането на съпоставимост трябва да бъде възможно.
5. Принципите се обобщават както следва:
 - **Индивидуални пълномощия**
 - Идентифицирането и валидирането са въпрос на личен избор – не трябва хората да бъдат принудени да участват
 - Равният достъп и защитата на личните данни са съществени характеристики
 - **Задължения на заинтересованите лица**
 - Ние трябва да установим подходящи и праволинейни системи, включващи ориентиране и консултиране на участниците
 - Добрите системи за осигуряване на качеството са от първостепенно значение
 - **Увереност и доверие**
 - Справедливостта и прозрачността на системите е съществена и тук значението на контрола на качеството се подчертава отново
 - **Правдоподобност и легитимност**
 - 'Балансираното участие на заинтересованите лица' е от голямо значение – например чрез представител на консултативната група
 - Процесите на оценяването трябва да бъдат безпристрастни и да избягват сблъсък на интереси
 - Трябва да съществуват уверения за професионалната компетентност на лицата, провеждащи оценяването.

Област на политика 2

Европейската квалификационна рамка

Официалният документ, установяващ ЕКР можете да намерите на: COM (2006) 479 Final 5.9.2006

Предложение за препоръка на Европейския парламент и на Съвета за установяване на Европейска квалификационна рамка за Ученето през целия живот (SEC2006 1093) (SEC 2006 1094)

ЕКР представлява таблица (вж. по-долу), показваща резултатите от обучението заедно с нивата на постижение от Ниво 1, което е основно ниво на общи знания, до Ниво 8, което е еквивалент на най-високото ниво на университетско обучение (вж. Анекс 3). Резултатите, свързани с всяко ниво са разделени на три категории: Знания; Умения; Автономност и отговорност (с други думи – лична, социална и организационна компетентност).

Менторингът не е присъщ и точно определен за всяко от нивата. И все пак, изискването за способност за отразяване и рецензиране на нечия работа и за планиране на основни цели, могат да го направят необичайно подходящ за по-основните нива (може би Нива 1 и 2) и обикновено не се използва (въпреки че, не е непознато) за по-високите нива на обучение. Менторингът е широко приложим в средата на двете крайности (средните нива на обучение). Въпреки че, не е от голямо значение, но би било полезно, ако организаторите на схеми на менторинг вземат предвид нивото (или нивата) на своята програма.

От друга страна ЕКР предлага изключително полезно ръководство за вида на учебните резултати, които могат да бъдат постигнати чрез менторинга. От трите категории на учебни резултати, изброени по-горе, само при изключителни обстоятелства менторингът се занимава с директното придобиване на знания

и изключително рядко има за приоритет развиването на умения. (Където в менторинга са засегнати знания или умения много вероятно е да става въпрос за това как най-добре да се употребят знанията или уменията на наставявания, отколкото за директно обучение в тях.) Поразителната сила на менторинга е в третата категория, 'автономност и отговорност' и 'лична, социална и организационна компетентност'. Организаторите ще имат изключителна полза от изследването на тази категория с цел определяне нивата на техните програми.

Таблица 1:
Дескриптори, определящи нивата в Европейската квалификационна рамка

Всяко от осемте нива е дефинирано посредством набор от дескриптори, които показват резултатите от ученето, съответстващи на това ниво във всяка квалификационна система			
	Знания	Умения	Компетенции
	В ЕКР, знанието е описано като теоретично и/или фактическо.	В ЕКР, знанията и уменията са описани като когнитивни (използване на логическо, интуитивно и творческо мислене) и практически (което включва сръчност и използване на методи, материали, сечива и инструменти).	В ЕКР, компетенцията е описана от гледна точка на отговорността и автономията.
Ниво 1 Резултатите от ученето, които съответстват на Ниво 1 са:	основни общи знания	основни умения, необходими за изпълняване на общи задачи	работа или учене под пряк надзор в структуриран контекст

Ниво 2 Резултатите от ученето, които съответстват на Ниво 2 са:	основни фактически знания от дадена работна или учебна среда	основни когнитивни и практически умения, необходими за използването на съответната информация, за изпълнение на задачи и решаване на рутинни проблеми посредством правила и инструменти	работа или учене под супервизия или при известна степен на самостоятелност
Ниво 3 Резултатите от ученето, които съответстват на Ниво 3 са:	знание на факти, принципи, процеси и общи концепции, в дадена област на работа или обучение	обхват от когнитивните и практически умения, необходими за изпълнението на задачи и за решаването на проблеми посредством избиране и прилагане на основни методи, инструменти, материали и информация	поемат отговорност за изпълнение на задачи в работни или учебни области приспособяват своето собствено поведение към обстоятелствата при решаването на проблеми
Ниво 4 Резултатите от ученето, които съответстват на Ниво 4 са:	фактически и теоретични знания в широки контексти в рамките на дадена работна или учебна област	обхват от познавателните и практически умения, необходими за намирането на решения на конкретни проблеми от дадена област на работата или ученето	упражняване на самоуправление в рамките на работния или учебен контекст, които са предсказуеми, но са предмет на промяна ръководи рутинната работа на други, като поема известна отговорност за оценка и подобряване на работни или учебни дейности

Ниво 5* Учебните резултати, съответстващи на Ниво 5 са:	обширни, специализирани, фактически и теоретични знания в рамките на дадена работна или учебна област и осъзнатост на границите на тези знания	широк обхват от познавателни и практически умения, необходими за появата на творчески решения на абстрактни проблеми	упражнява ръководство и надзор в контекстите на дейностите, свързани с работата или ученето, където съществува непредсказуема промяна преглежда и развива собственото си действие и действието на другите
Ниво 6** Учебните резултати, съответстващи на Ниво 6 са:	напредничави знания за дадена работна или учебна област, включително задълбочено разбиране на теории и принципи	задълбочени умения, които показват майсторството и нововъденията, необходими за решаването на сложни и непредсказуеми проблеми в дадена специализирана работна или учебна област	ръководи сложни технически или професионални дейности или проекти, като поема отговорност за вземане на решения в непредсказуем работен или учебен контекст поема отговорност да ръководи професионалното развитие на отделни индивиди и групи

110

Ниво 7*** Учебните резултати, съответстващи на Ниво 7 са:	високо специализирани знания, които се явяват основна част от знанията в определени работни или учебни области, като база за оригинално мислене критична осъзнатост на последиците от ученето в дадена област и при свързването на умения за решаването на проблеми в различни области	специализираните умения за решаване на проблеми, необходими при изследвания и/или нововъведения, с цел развиване на нови знания и процедури и интегриране на знанията от различни области	управлява и трансформира работния или учебен контекст, които са сложни, непредсказуеми и изискват нови стратегически подходи поема отговорност за осигуряване на принос към професионалните знания и практика и/или за преглед на стратегическата работа на екипи
Ниво 8**** Учебните резултати, съответстващи на Ниво 8 са:	знания в най-напредналите непрочучени области в дадена работна или учебна област и такива, които са на границата между различни области	най-напредничавите и специализирани умения и сръчност, включително синтеза и оценката, необходими за решаването на критични проблеми в областта на проучването и/или нововъведенията и за разширяване и повторно дефиниране на съществуващите знания или професионална практика	демонстрира широки пълномощия, нововъведения, автономия, научна и професионална цялостност и постоянна отдаденост на развиване на нови идеи или процеси, които са на челно място в работен или учебен контекст, включително в областта на научните изследвания

111

Област на политика 3

Самооценка и Обща европейска рамка
за осигуряване на качеството (ОЕРОК)

Тук са посочени избрани откъси от оригиналния документ на Европейската комисия



ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ
Образование и Култура

Учене през целия живот:
Образование и Политики за обучение
**Професионално обучение и
обучение на възрастни**

**Основни моменти в
'Общата рамка за осигуряване на качеството' (ОРОК)
при професионалното обучение в Европа**

Самооценка

Самооценката е важен инструмент за оценяване на качеството и за подсигуриране на неговото развитие още на ниво доставчик. Тя може да покрива един, няколко или всички фактори, които оказват влияние върху качеството на предоставяните услуги в сферата на професионалното обучение, включително организацията на системата за професионално обучение, нейните механизми и източници, педагогическия капацитет, както и връзките с други външни фактори. Техническата работна група е разработила примерни насоки за самооценка за две нива².

² Виж 'Европейски наръчник за самооценка': <http://communities.trainingvillage.gr/quality>

Системите за професионално обучение и доставчиците все по-често се сблъскват с нуждата от подобрена ефективност и адекватни реакции към бързите промени в икономическата и социалната среда, за да се отговори по подходящ начин на потребностите на заинтересованите лица чрез използване на новите технологии.

Самооценката подпомага доставчиците на професионално обучение при анализирането на техните отговорности и разрешаването на възникналите предизвикателства, за да се осигури достоверна обратна информация за областите, нуждаещи се от промяна. На системно ниво, самооценката спомага за по-добро управление. Това е необходимо, за да се предостави адекватна законова основа; да се установят необходимите източници; да се проверят резултатите и да се предостави навременна обратна информация, като с това се дава възможност на доставчиците на услуги по професионално обучение да отговорят на необходимите промени.

При самооценката са приложими два подхода – тя може да се използва от страна на национални органи при пилотиране и спомагане за подобряване на качеството в професионалното обучение: в този случай самооценката се отнася главно до целите на съответната държава в професионалното обучение и се провежда в съответствие с изискванията на националното законодателство. Във втория случай самооценяването се прави доброволно от доставчиците на услуги по професионално обучение на институционно ниво. Тук то носи заряд на рационализация на предлаганото обучение и подобряване на неговите резултати от гледна точка на преодоляването на предизвикателства, изграждането на положителен имидж и увереност, в съответствие с изискванията на конкурентния пазар.

„Европейският наръчник за самооценка“ е насочен главно към доставчици на услуги по професионално обучение и дава насоки за пътищата, по които се осъществява самооценката. Те включват определени критерии за качество и обяснения, илюстрирани с примери от различни системи за професионално

обучение. Наръчникът включва още препоръки за провеждане на самооценяването на системно ниво като е представен общ поглед на различните съществуващи системи за самооценка.

Системи за мониторинг

Самооценката е важен метод при осигуряване на качеството, който позволява надграждане над „първичното“ познание. Но тя е интроспективна процедура, което я превръща в субективен метод. Затова тя трябва да бъде комбинирана с провеждането на периодичен външен мониторинг на национално, регионално и секторно ниво от страна на независимо трето лице. Тази комбинация е предпоставка за осигуряването на достоверност и легитимност, както и за признаването на оценката на резултатите от професионалното обучение и тяхното наблюдение. Външният мониторинг може да бъде в обхвата от стриктен контрол и оценка на ползите, до по-отворени системи, където контролът също е свързан с целите на развитието, евентуално в комбинация с наблюдение от страна на равнопоставено лице/организация – доброволец.

Мониторинговите системи, механизмите и процедурите, са част от регулативната функция на отделните правителства и варират според националните системи, подсистеми и институции. Тенденцията към децентрализация на управлението и подкрепа, зависеща от местно ноу-хау и креативност, се съчетава с увеличаващата се стратегическа зависимост между „вътрешните“ и „външните“ процедури.

В много държави инспектирането е обща мярка за външен мониторинг в сферата на Професионалното образование и обучение, служеща за допълнение на самооценяването. Тя спомага за постигането на увереност, че вътрешното оценяване се провежда редовно и надлежно и осигурява ясна и относима информация за качеството на професионалното обучение, посред-

ством система от степени на оценка и публикуване на доклади. Заедно с функцията по контрол, подкрепата и консултирането на доставчици на услуги по професионално обучение, в повечето от държавите се развива като част от дейността на инспектиращите институции, с поглед към подобряване качеството на професионалното обучение.

Специфична мониторингова мярка, близка до контрола, която е използвана в много от страните членки, е акредитацията на доставчиците на професионално обучение. Тя се прави с цел хармонизиране и легитимиране на дейността на множеството доставчици. Това означава да се задължат всички те да покрият фиксиран минимален набор от стандарти, за да се включат на един последващ етап в унифицираната система на професионалното обучение. Това е особено важно за продължаващото професионално обучение и образование, в което често регулирането и проследяването на качеството не е на достатъчно добро ниво. Подобни инициативи са предприемани, както от държавни власти, свързани с финансови поощрения, така и от самия пазар на продължаващото професионално обучение, като естествен регулативен механизъм. В много от страните, от трети лица, широко се прилагат и системи за проверка на качеството като сертифициране по ISO 9000 или от Европейската фондация за управление на качеството (ЕФУК), въпреки че в повечето случаи те се смятат за твърде „ориентирани към процеса“.

Наблюденията от страна на равнопоставено лице представляват удобен инструмент за мониторинг в много държави. Процесът на наблюдение спомага за идентифицирането и оценка на добрите практики, за това те да бъдат ефективно трансферирани; подпомага взаимното обучение на системно и институционално ниво. Планът за наблюдение от страна на равнопоставени лица в различните държави е разработван в рамките на Работната програма на Техническата работна група за 2004г.

Инструмент за измерване

Измерването на качеството и неговите компоненти на всички нива е основно предизвикателство при управлението на качеството. Справките по всеки от индикаторите в модела (вж. точка 3.1 по-горе) показват тяхната важност през целия цикъл на измерване на качеството. Общата рамка за осигуряване на качеството предлага набор от индикатори за измерване на качеството при професионалното обучение (виж Анекс 1).

Целта е да се подпомогнат държавите членки да осигурят адекватна и структурирана собствена система за обратна информация и оценка, която да бъде базирана на общите качествени и количествени индикатори. Наборът от такива индикатори, създаден от Техническата работна група може също да се използва като „отправна точка“ за фокусиране на вниманието към процеса на професионално обучение на национално ниво и като база за обмен на опит и добри практики.

Две основни причини ръководят избора на съответните, споменати по-горе качествени и количествени индикатори: първата от тях е да се подкрепи прилагането на системите за управление на качеството, както на ниво доставчик на услуги по професионално обучение, така и на системно ниво. Втората основна причина е да се свържат дейностите по управление на качеството в единни цели и политики за системите на професионалното обучение на европейско ниво. Посредством тези действия се цели да се увеличи работоспособността на работната сила и да се подобри достъпът до професионално обучение, особено за представители на уязвими групи на пазара на труда. Друга цел е да се подобри връзката между търсенето и предлагането на професионално обучение.

Посочените индикатори, които бяха унифицирани в Работната програма за 2004 г., включват информация и данни, свързани със започването, процеса, изхода и резултатите от програми-

те за професионално обучение. Отделя се специално внимание на индикаторите, ориентирани към измерването на резултатите и постиженията от професионалното обучение.

За три от изброените индикатори могат да се прилагат вече съществуващи източници на европейско ниво, а за два от тях – съществуващите към момента изследвания могат да бъдат разширени. За три от индикаторите е необходимо събиране на допълнителна информация: дял на доставчиците на услуги по професионално обучение, използващи системи за управление на качеството; инвестиции в обучение за обучители; унифициране на придобитите умения на работното място.

Практически инициативи

Използването на Общата рамка за осигуряване на качеството е доброволно. Нейната добавена стойност се състои в събирането на едно място на инструменти и механизми за подкрепа на страните членки при прогресивното развитие на собствените им политики и практики, както и при обмена на опит и взаимното учене.

Прилагането на Общата европейска рамка за осигуряване на качеството и нейната легитимност зависят от признаването на добавената ѝ стойност и от политическата ангажираност за подпомагане на засегнатите заинтересовани страни.

Общата европейска рамка се нуждае от консолидиране посредством оценка на провежданите практики и постоянно наблюдение на действието на основните ѝ елементи в конкретен контекст. Тези дейности могат да се провеждат и да бъдат проследявани в/от страни членки на ЕС и други участващи държави. Процесът се осъществява с участието на съответни заинтересовани лица и осигурява използването по най-добър начин на съществуващите към момента и бъдещите национални и общностни политики и инструменти.

На този етап няколко държави членки организират създаването на съвместни доброволни мрежи и групи за равностойно наблюдение, за да се приведе Общата европейска рамка за осигуряване на качеството към специфичните цели и практически дейности. В някои от държавите Общата рамка е подложена на дискусия във връзка с реформите в системите за професионално обучение. Програма „Леонардо да Винчи“ на Европейската комисия финансира все по-голям брой пилотни проекти по въпросите за осигуряване на качеството. Тя, заедно със следващото поколение програми ще бъде използвана за подобряване на взаимодействието и кооперирането между институциите, работещи в областта на осигуряване на качеството на европейско ниво.

Заключението на Съвета от 28 май 2004г. по въпросите на осигуряването на качеството на професионалното обучение в Европа отвори вратите за много широко сътрудничество в тази област. Основното предизвикателство, което предстои, е това заключение сега да бъде приведено в действие, за да се осигури устойчивост и връзка при сътрудничеството в тази област.

По-подробна информация за общите дейности и резултати, които произхождат от европейското сътрудничество в сферата на осигуряване на качеството при професионалното обучение от 2002г. насам, може да бъде намерена на страницата на «Виртуалната общност за осигуряване на качеството при професионалното обучение» (<http://communities.trainingvillage.gr/quality>).

Анекс 3

Описание на случаи от практиката на менторинга

БЪЛГАРИЯ

СЛУЧАЙ ОТ ПРАКТИКАТА - Йорданка и Ружа

Казвам се Йорданка Янкова. На 43 години съм. През 1985 година завърших курс в професионално-техническо училище към учебно-производствено предприятие, село Овча Могила. От тогава съм работила само 2 години като общ работник в шивашко предприятие. Имам голямо желание да се уча и работя, но от 20 години не съм постъпвала на работа. Аз съм човек с увреждане. В момента живея в Защитено жилище - Сливен с още пет жени. Мечтая да си намеря работа като някои от жените от защитеното жилище. Искам да работя и да срещна хора, които биха могли да бъдат мои приятели и мои колеги. Всяко лято гостувам на близките си в село Долни Луковит, област Плевен. Реших, че там също мога да опитам да си намеря работа. Миналото лято пробвах, но ми отговориха, че ми е необходима допълнителна квалификация и подготовка, защото дълги години не съм ходила на работа.

Искам да бъде полезна, но работа трудно се намира, а и нямам необходимото образование и квалификация. От защитено жилище вече две момичета участваха в менторска програма и после започнаха работа. Мисля, че менторската програма ще ми помогне да получа нужната подготовка, за да мога един ден и аз да започна работа. Една от мечтите ми е да работя, за да имам доходи, да съм полезна, да имам колеги, много нови познати и да бъда като всички останали хора.

Казвам се Ружа Стоянова и съм на 54 години. Първата ми година от трудовата кариера беше в помощно училище. Там работих, като възпитател с деца с умствена изостаналост на възраст от 7-18 годишна възраст. След това около 20 години се

занимавах с нормиране и организация на труда в промишлено предприятие, откъдето ми стана ясно, че „с уж нормалните хора не се работи лесно“. В годините на демокрация развивам собствен бизнес.

Производител съм на детски играчки и продължавам да работя с жени на различна възраст с различни интелектуални възможности. Затова, когато се запознах с Данчето, аз с удоволствие приех това предизвикателство да се върна 35 години назад. Моите аргументи и до този момент са само „за“. Затова реших да бъда полезна, използвайки опита си натрупан през тези години и да помагам на хора с увреждания. Координаторът ме запозна със същността и смисъла на програмата, както и ползата от участието ми и възможността, която предоставя менторинга.

Относно подготовката за участие в програмата Йорданка казва: За да се подготвя за включване в менторската схема получих индивидуална подготовка като ми беше разяснено, в какво се състои програмата и в какво се изразява моето участие в нея, ангажиментите ми, ползите и възможностите, които ми предоставя обучението в работна среда. Първоначално очаквах, че ще мога да уча от моя ментор различни полезни неща, свързани с шиенето, по по-късно разбрах, че ще си припомня какво означава да ходиш на работа. Бях отвикнала от това да имам работен костюм, да ходя в точен час за уговорените срещи, да не пуша, когато ми се пуши. Разбира се, много пъти съм се опитвала да се съобразявам с тези неща, но когато имаш ментор ставаш по-отговорен. Научих много неща по време на подготовката си. Едно от тях е, че поемам голяма отговорност като се уча, че работата е задължение.

Ружа разказва за менторинг процеса: Първоначално аз ѝ показах какво произвеждам, а играчките умиляват и малки и големи. И на Йорданка ѝ доставят радост. Започнахме с процес, който не би я затруднил, а именно пълненето на играчки. В процеса на работа непрекъснато говорим, като я предразположих да бъде спокойна и да споделя с мен неща, които я впечатляват. Персоналните цели, които си поставихме бяха формиране на трудови умения и придобиване на трудов опит. Срещаме се 2 пъти седмично в продължение на 2 часа.

По-активната страна в срещите имам усещането, че е от нейна страна. Моята заетост понякога налага да отменям срещите и виждам голямо разочарование от нейна страна. Основната цел беше придобиване на професионални умения. Затова избрах най-лекия процес пълненето на играчки. Не съм срещала никакви трудности, работата с нея беше удоволствие.

Първите впечатления на Йорданка: Първоначалните ми впечатления от моя ментор Ружа бяха, че тя е много внимателна и добра. По-късно разбрах, че е взискателна и държи да се науча, да работя добре, да спазвам ред и дисциплина. Мисля, че тя много ме уважава и е всеотдайна. Едно от първите неща, които научих от нея е, че трябва да полагам усилия, за да постигна мечтата си.

Първите неща, които направихме, когато се запознах с Ружа беше да ме разведе из склада, да ми покаже играчките и машините, да видя как се шият плюшените играчки. Всичко за мен беше ново и интересно. Започнахме да се опознаваме една друга.

Общите ни цели в менторската програма бяха да се науча аз да шия ръчно, да пълня и оформям играчките. Срещнахме се два пъти седмично. Продължителността на срещите ни беше два часа. Исках да срещам по-често с нея, но се съобразявах с ангажиментите и възможностите на своя ментор.

По време на работата ни част от задачите, които имах бяха свързани с оформяне и пълнене с вата на плюшени играчки. Заниманията, в които участвах бяха предимно практически. Учех се от опита на Ружа. Тя ми показваше, а аз изпълнявах. Бях много добре приета колежките на Ружа, които бяха внимателни и отзивчиви с мен. Първоначално работех бавно и не толкова добре, колкото ми се искаше, но сега се справям по-добре. Трудно ми беше да спазвам уговорките за точност при идването в цеха и спазването на реда там.

Много съм доволна от участието си в менторската програма. Първоначалните ми очаквания бяха напълно оправдани. Научих се да се трудя, да ставам рано за работа, да изпълнявам каквото ми казват и да се разбирам с всички. Научих, че мога да работя и да съм полезна. В личен план разбрах, че мога да бъда добра

с хора, които имат мнение, различно от моето, както и да ги уважавам и да им помагам, а и те на мен.

Мнението на Ружа за програмата: Менторинг програмата не беше изненада за мен. Аз започнах с отговорите на въпросника, че не е нещо ново и не за първи път да работя с хора в неравностойно положение. Не знам дали на това, което се опитах да я науча, тя би могла да използва в бъдещето си, но съм сигурна че съм доставила няколко часа удоволствие, че тя е като другите, че може да работи и да разговаря с тях. За мен нищо ново не се е случило. Но ми е достатъчно, че можах да бъда полезна. Нямам критики, напротив, мисля, че сътрудниците с които се запознах са чудесни хора и смятам, че работят с удоволствие.

СЛУЧАЙ ОТ ПРАКТИКАТА - Станислав и Маринела

Казвам се Станислав и съм на 21 години. Роден съм в град Сливен. Началното и основното си образование завърших в VII ОУ „Панайот Хитов“. В последствие завърших професионална гимназия по хотелиерство и туризъм. Имал съм доста трудности докато бях ученик, но откакто уча компютри всичко е по-добре. Аз зная много за компютрите, но до момента никоя фирма не ми е дала шанса да покажа това. Регистриран съм в „Бюро по труда“, но без никаква полза.

Мотивацията ми за участие в менторската програма е свързана с надеждата ми по този начин да си помогна в намирането на работа. Прецених, че за мен ще е много полезно да се запозная с нови хора, да науча повече за новите документи, които са необходими при кандидатстване и започване на работа.

Казвам се Маринела Николова и съм на 39 годишна възраст. Работя като специалист „Социални дейности“ в защитено жилище. Трудовият ми опит е свързан с работа като медицински фелдшер в здравна служба, социален работник и възпитател в специализирани институции. С менторинг програмите се срещнах още при постъпването си на работа в защитеното жилище. Заинтригувах се от гъвкавостта им.

По отношение на своята мотивация за включване в програмата трябва да отбележа, че от доста време работя с хора с ментални увреждания и усилията ми са насочени в тази посока. Наставляваният, с когото работих е младеж от семейна среда, изпаднал в социална изолация. След като се запознах с него се мотивирах да работим заедно за преодоляване на изолацията, в която беше попаднал.

Реших да съдействам за подобряване живота му като го подкрепя емоционално, помогна му в изработването на някои базисни социални умения и създам условия да изгради нови контакти. Това, което ме притесни е натоварения ми график и липсата на достатъчно време. В крайна сметка открих в себе си вяра, че може да бъде полезна на младежа и надделя желанието ми да помогна.

Подготовката на Станислав за участие в менторинг програмата: Моята подготовка беше индивидуална и се състоеше в разясняване на смисъла, същността, предимствата и ползите от менторската програма, както и възможностите, които предоставя тя. В последствие участвах и в група, където имахме възможност да научим повече за начина, по който трябва да се представим при кандидатстване за работа. С удоволствие присъствах и на компютърния курс и от учителя научих неща, които ме интересуват. Моите първоначални очаквания към програмата бяха да ми се дадат насоки за намиране на работа и поведение на служител. На финала на програмата най-важното нещо, което научих беше как да общувам с нови хора, бъдещи колеги, да взимам решение в различни ситуации и да бъда по-отговорен.

Подготовката на Маринела за участие в менторинг програмата: Подготовката ми за менторската програма започна още с назначаването ми като специалист „Социални дейности“ в защитено жилище. В нашата страна възможностите за трудова реализация на хората с различни проблеми са крайно малко, а още по-тревожно е обстоятелството, че възможностите им за достъп до обществената среда са също ограничени.

Затова моите колеги бяха идентифицирали програмата като един от начините да „отворят“ обществената среда за

клиентите, да осъществят така нужната профилактика на взаимоотношенията (чрез менторските програми нашите клиенти присъстваха в различни социални среди и за част от деня си бяха разделени) и не на последно място като начин да усвояват лични и професионални умения. Преди непосредственото започване на менторската програма, в която самата аз бях ментор, имах многократни разговори с координатора, в които ставаше дума за смисъла, същността, философията и технологията на менторството, както и за моята позиция като ментор. Дадох си сметка, че най-важното в този процес е наставляваният да се почувства „важен“ и значим.

Поради факта, че имах известен опит като наблюдател на менторски процес, моите очаквания от самото начало бяха много положителни и за мен нямаше съмнение относно полезността на процеса. Всичко, което се случи с нашата двойка до края на процеса не само потвърди, но и надхвърли очакванията ми. За мен най-ценното беше възможността лично да преживея програмата, за да бъде полезна, използвайки нейната методика и при други хора.

Мнението на Станислав за първите менторинг срещи: Първите срещи с моя ментор бяха много вълнуващи. Говорихме си за много неща, дискутирахме по различни теми. Демонстрирах компютърните си умения и обсъдихме общата си работа. Отдавна никой не се беше интересувал толкова от мнението ми. След няколко срещи вече знаех, че моят ментор е един добър човек, отличен специалист и търпелив наставник.

Мнението на Маринела за първите менторинг срещи: За мен нашата първа среща с наставлявания беше емоционална. За пръв път бях ментор и държах да се „харесам“ на младежа, който щях да наставлям. Държах да му вдъхна спокойствие и увереност. Исках да го опозная и да разбера какво очаква от мен. Забелязах, че моят наставляван е много неспокоен по време на първата ни среща. Още от началото ми сподели огромното си желание да стане доброволец към Българския младежки червен кръст и мога да отбележа, че това негово желание е вече реалност. Разказа ми, че би искал да започне работа и да се занимава с компютри или да работи на рецепция.

Оценката на Станислав за менторинг процеса: По време на менторския процес си бях поставил за цел да развия своите умения за работа с текстообработващи програми, да преживея приятни емоции и да се запозная с нови за мен хора. По време на менторството преобладаваха практическите занимания като се срещаме веднъж седмично за по няколко часа. По време на менторството се чувствах отлично в екипа на ментора ми. Те ме приеха радушно и винаги ми оказваха съдействие.

Менторската програма отговори на моите очаквания. Това, което най-много ме удовлетвори беше, че създадох нови приятелства и полезни контакти. Всеки път с нетърпение очаквам срещите, защото там срещнах нови приятели. Моят ментор е социален работник в Защитено жилище, а там живеят шест прекрасни дами. Всички те ми станаха много близки, затова с нетърпение очаквам срещите. Винаги се вълнувам. С момичетата, които живеят в жилището си говорим за различни неща, гледаме телевизия, учих ги да пишат на моя компютър. Когато имат лични празници винаги ме канят, и това ме прави много щастлив. Доволен съм от всичко това, което ми се случва.

Оценката на Маринела за менторинг процеса: По време на менторския процес си бяхме поставили за цел да работим за развиване на комуникативните способности на моя наставляван, създаване на приятни емоции в живота му и подготовка за членството му в доброволческата организация Български младежки червен кръст. За да постигнем целите на съвместната ни работа дозирано използвахме средствата на теоретичните и практическите занимания, в които наставляваният се включваше активно и с голямо желание. Срещаме се веднъж седмично за по няколко часа като през това време той ставаше все по-свободен, общителен, самоуверен и отворен за нови преживявания.

Колегите ми подкрепиха нашата менторска двойка като демонстрираха уважение към усилията на наставлявания и деликатно не се намесваха в нашата дейност. Не бих могла да посоча нещо, което ме затрудни в менторското взаимоотношение, но за мен беше предизвикателство да опозная наставлявания и да намеря път към него, за да му бъде максимално полезна.

Бих искала да споделя радостта си от участието си в

менторската програма и удовлетворението си от резултатите, които смятам, че постигнахме. Надявам се, че бях полезна на наставлявания не само със знанията и уменията, но и с изградените нови контакти и приятелства. Лично аз имах възможност да опозная в детайли менторската схема и да я прилагам за в бъдеще в работата си. Участието ми като ментор в програмата като професионалист ме обогати, а като човек ми припомни, че винаги можем да дадем повече отколкото очакваме от себе си.

ТУРЦИЯ

СЛУЧАЙ ОТ ПРАКТИКАТА 1:

Менторът в тази двойка се нарича Юсуф Сенуфук, на 37г., има магистърска степен и е учител и администратор в училище. Той бе свързан с наставляван на име Йондер Ербилен, на 27г., който имаше проблеми с комуникацията и изразяването на своите мисли и предпочитания поради ментално увреждане. Наставляваният нямаше никакъв трудов стаж.

Менторът и наставляваният преминаха обучение, свързано със същността на менторинг процеса. Наставляваният имаше умствено увреждане, затова координаторът и Юсуф се срещнаха с наставлявания, за да го запознаят със стъпките на менторинг процеса преди да започне програмата. По този начин наставлявания знаеше какво да очаква и имаше по-голямо доверие към тях, тъй като чичо му го е свързал с тях.

Менторът и наставляваният се срещнаха няколко пъти, за да обсъдят някакъв работен план и заедно подготвиха план за действие. По време на първите две срещи избрах времето, честотата и мястото на срещите и програмата, която ще следват с цел подобряване уменията на наставлявания. Менторът предварително имаше информация за състоянието на наставлявания, която бе получил от чичо му, тъй като наставляваният не можеше много добре да се изразява вербално. Така менторът бе улеснен в подготвянето на удовлетворителен

и за двете страни план, който ще отговаря на нуждите на наставлявания. Наставляваният показваше добра сръчност и проявяваше възискателност към чистотата, затова се взе решение, че най-подходящо за него бе да получи подкрепа и да бъде научен как да почиства офис като възможност за трудова заетост. След обсъждане с Регионална дирекция на младежта и спорта се постигна споразумение, че в допълнение на менторинг срещите Йондер ще ходи и в дирекцията с Юсуф, за да бъде обучен в почистване на офиси.

В менторинг сесиите имаше баланс между теоретичните теми и практическите дейности. Менторът Юсуф даваше подкрепа и напътствия на наставлявания, като работата им бе фокусирана главно върху проблеми като самоуважение, решителност и увереност в собствените сили. Менторът наблегна също и на комуникационните умения, тъй като наставляваният имаше трудности в комуникирането. Теоретичните срещи между наставлявания и ментора се осъществяваха в офиса на координатора за 2 часа седмично и това помагаше на наставлявания да се сближи със служителите по време на кафе паузите. Менторът и наставляваният изразиха убеждението си, че доста са се обогатили по време на менторинг процеса. И двамата се чувстваха много добре, че са изпълнили задачите по предварително изготвения план за действие. Чичото на наставлявания каза, че имайки тази работа (почистване на офис), наставляваният се чувствал много по-добре, защото разбрал, че може да работи и духът му се повдигнал, защото разбрал, че е добър в това, което обича да прави.

Менторът и наставляваният казаха, че биха искали да продължат менторинга, ако е възможно, и биха препоръчвали тази програма на всеки.

СЛУЧАЙ ОТ ПРАКТИКАТА 2:

Менторът в тази двойка е Байрам Кайретли на 26 години, завършил гимназия и собственик на ресторант. Тъй като, вече от доста време е в този бизнес, той бе уверен, че може да

преподава уменията, свързани с тази услуга, на наставяван, който се интересува от този сектор. Той бе свързан с наставяван, наречен Хаки Еркан, на ббг., който се интересуваше от работа в хранителния сектор. Наставяваният бе пенсиониран и се чувстваше безполезен за обществото и искаше отново да вземе участие в трудовия живот, за да се чувства по-социализиран.

Менторът и наставяваният бяха въведени в същността на менторския процес чрез подходящо обучение. Те се срещнаха няколко пъти, за да обсъдят някакъв работен план и заедно подготвиха план за действие. По време на първите две срещи избраха времето, честотата и мястото на срещите и програмата, която ще следват с цел подобряване уменията на наставявания. Наставяваният изрази много ясно позицията си и каза, че с всяка изминала година започнал да се чувства самотен и психически и физически уморен, тъй като нямал конкретна цел, към която ежедневно да се стреми. Той искаше да научи нови умения, които да използва в по-късен етап и да участва в проекта, за да постигне нещо и да бъде с други хора поради конкретна причина.

Тъй като наставяваният имаше добри вербални умения, менторът и наставяваният нямаха трудностите в създаването на работен план. Той искаше да придобие умения за предоставяне на услуга, а работното място на наставяваният предлагаше страхотни възможности за наставявания да наблюдава и прилага умения. Мястото предлагаше и добри шансове за социализация, тъй като той щеше да бъде в претъпкана и положително настроена среда в определено време всяка седмица.

В менторинг сесиите имаше баланс между теоретичните теми и практическите дейности. Теоретичните сесии между ментора и наставявания се осъществяха на работното място на ментора за един час всяка седмица, а ако пожелаеше, наставяваният имаше възможност да прилага новите знания за няколко часа. За наставявания бе забавно да научава и прилага умения, които би използвал по-късно в действителния живот.

Менторът каза, че г-н Еркан е усвоил умения за сервиране на храна и подреждане на масите, а също и за пакетиране на бърза храна и сега работи в ресторанта. Наставяваният се чувстваше по-спокоен и доволен след като беше започнал седмичните

сесии със своя ментор. Той каза, че физически се чувства по-добре и усещаше, че все още бе добър в нещо и това осмисляше живота му.

Менторинг процесът в този случай помогна на възрастен човек да не се отказва от живота си и да му се радва и показва на менторската двойка, че човек може да прави много неща и да се учи от останалите, дори когато остарее и се пенсионира. На интервюто ментора каза, че той също е научил много неща за живота от наставявания по време на техните задачи и се чувствал много добре, споделяйки знанията и уменията си с някого, който му отвърща със същото.

Менторът и наставяваният казаха, че те ще продължат менторинга, тъй като те вече работят заедно, и биха препоръчвали тази програма на всекиго.

ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

СЛУЧАЙ ОТ ПРАКТИКАТА - Кейт и Беку

Кейт е на 38 г. и доброволно стана ментор след като посети една от презентациите на екипа, работещ по проекта във Великобритания, в местната Търговската камара по време на сутрешна среща. Преди да основе през 2007г., заедно с партньор, свой собствен център за обучение и консултации, Кейт работеше като мениджър Обучение и развитие на персонала за известна компания в техния централен офис.

Напуснала училище на 18г. и с добри академични квалификации, Кейт започва работа директно в сферата на финансовите услуги, получавала е повишение в различни компании и се е наслаждавала на предизвикателствата и възможностите в този сектор.

През ранното си детство Кейт е прекарала няколко години със семейството си в Австралия преди да се върне в Англия и да завърши образованието си.

Кейт има богат опит и експертност в сферата на обучението и наставничеството както като практик, така и като участник в

различни програми. Тя се радва, че е имала щастието да работи с мениджъри и други колеги, които са я окуражавали да се развива и да „прави следващата стъпка“. Тя винаги е била добре мотивирана и устремена към разширяване на професионалните квалификации и кариерни възможности.

Като собственик на компания Кейт разполага с гъвкавост, чрез която да балансира своите професионални ангажименти в отговор на нуждите на нейния наставяван – Беки.

Беки е на 22г. и е претърпяла менингит, когато е била на 5 дена. Тя казва, че нейните процеси на хранене и говорене били засегнати от заболяването. От 5 до 18 годишна възраст Беки е учила в специално държавно училище и нейният опит в училище, а след 18 годишна възраст и в колежа, бил съпътстван от непрекъснати академични и социални предизвикателства. Беки се описва като „бавна“ и имаща обучителни трудности, които предимно се концентрират върху нейните умения за писане и смятане.

По време на обучението си в местен колеж за допълнително образование тя имала 6-седмичен трудов стаж в детска градина и почувствала, че това е сферата на дейност, която и приляга най-добре. За нещастие, след като завършва колежа Беки разказва, че липсата на индивидуална подкрепа погубила нейната самоувереност.

Беки никога не е имала платена работа, откакто е завършила колежа през 2007г., въпреки че краткосрочно е била ангажирана в доброволна обществена дейност по местоживееене. Беки разказва, че винаги се е чувствала недостатъчно подготвена, за да взима решения относно трудовата си заетост, откакто е завършила училище през 2004г. Като цяло тя се е чувствала несигурна, когато става въпрос за работа.

През последните 18 месеца за Беки е било изключително трудно да се справи с еднообразието на дългите часове, прекарани у дома, изолирана от хората и с доход, ограничен в рамките на държавни помощи. Тя се свързала с местния офис на Ремплей (Агенция по заетостта във Великобритания) през есента на 2008г., следвайки съвета на местното Бюро по труда и чрез партньорството на проекта с Ремплей Беки беше вписана

в менторинг програмата по проект Валидиране на менторинг програмите 2 и беше свързана с Кейт. Беки изрично бе упоменала предпочитанията си да има ментор от женски пол.

Ремплей е най-голямата национална агенция по заетостта във Великобритания, която обслужва хора с обучителни трудности и увреждания, които си търсят платена работа.

Първоначално Кейт и Беки индивидуално бяха осведомени от служител по проекта за естеството и обхвата на проекта – какво може и какво не може да предложи и какво двете страни, в рамките на разумното, могат да очакват от менторското партньорство. След това бе сформирана двойката на Кейт и Беки на базата на индивидуалната информация, която бяха предоставили за участие в проекта.

Ремплей назначи на Беки съветник по заетостта (СЗ), чиято отговорност беше да търси възможности за трудова заетост. Условиата на партньорството на Кейт с Беки бяха да се фокусират конкретно върху личното и социалното развитие на Беки, като например развитието на нейното самоуважение и готовност за работа. Преди да се установи менторинг партньорство бе важно да се изясни естеството на взаимоотношенията със СЗ от гледна точка на отговорностите на всяка от трите страни.

Беки продължи да се среща със своя СЗ, макар и от време на време, докато Кейт и Беки се срещаха редовно всяка седмица или на две седмици. Продължителността на менторинг сесиите варираше от 1 до 2 часа.

В следствие законовите изисквания във Великобритания Кейт трябваше да получи свидетелство за съдимост, за да удостовери, че е подходяща да установи партньорство с Кейт (тъй като, имайки предвид нейните обучителни трудности/увреждания, тя е потенциално уязвим човек). Докато това свидетелство не беше издадено, Кейт и Беки трябваше да провеждат своите менторски сесии в местните офиси на Ремплей. В следствие те се срещаха и на други места, включително и в местната библиотека, където Беки за първи път се записа като читател.

Кейт и Беки получиха съответно BM2 Наръчник за ментори и BM2 Наръчник за наставявани. Още от самото начало

Кейт и Беки се сработиха добре и изградиха здрави основи за партньорство, за което те наскоро се споразумяха, че ще продължи и след първоначално планираните 6 месеца. Те подписаха общото споразумение за условията на позоваване и ангажираност, изисквано от проекта. Естеството и обхвата на конфиденциалността също бяха упоменати – границите на партньорството бяха ясно установени.

Кейт предполага, че нейния стил на менторинг в ранните етапи е бил по-директен, отколкото тя бе предвидила – това можеше да се припише на липсата на увереност у Кейт да поема повече инициативност в рамките на партньорството.

В процеса на менторинг Беки изпитваше все по-голямо уважение и доверие към Кейт и това я караше да се чувства удобно, когато споделяше своите тревоги и страхове относно различни лични и социални въпроси. Те прекарваха доста време в проучване и размишление върху стремежите на Беки към намиране на работа.

Кейт непрекъснато окуражаваше Беки да предприема „нови стъпки“ към изграждането на своята самоувереност. Например, да пътува без придружител от дома си до мястото на тяхната среща с обществен транспорт и да обядва с други наставлявани в университетския стол бяха големи постижения. Готовността на Беки да участва в нови начинания и да се наслаждава на успеха покачваше духа и засилваше чувството и на лична свобода и независимост.

Беки разказа, че строгото систематизиране на нейните нужди чрез формулиране и честото преглеждане на писмен план за действие и дадоха яснота и целенасоченост. Тя разбра, че трябва да поеме по-голяма лична отговорност, за това, което иска да постигне.

Докато все още искаше да преследва интереса си относно грижата за деца, Беки разбра, че трябва да помисли върху по-широк спектър от възможности за работа – до този извод Беки достигна по време на работата си с Кейт. Въпреки че, настоящият спад в националната и международната икономическа ситуация продължава да оказва отрицателно влияние върху възможностите за трудова заетост, ентузиазмът

на Беки да си намери работа се увеличил по време на менторинг партньорство.

Беки с гордост разказва за своята растяща самоувереност и това се отрази върху официалните и неофициалните оценки в началото и след 6 месеца на нейното менторинг партньорство с Кейт. Накратко, Беки се чувства по-спокойна и по-уверена, когато се среща с нови хора.

След шест месеца в това партньорство Беки разказа за своята удовлетвореност от честотата и продължителността на сесиите и че Кейт и е помогнала да бъде непринудена и е отговаряла на нуждите и, и поради това тя не е срещала никакви трудности в менторинг процеса. Беки оцени менторинг процеса като ‘добър’ и изрази мнение, че подобна програма би била полезна и на други хора като нея.

Тройното взаимоотношение между Беки, нейния СЗ и Кейт работеше добре през времето, в което бяха включени в проекта. Това би могло да се припише на ранното изясняване на съответната роля на всеки човек при свързването му с друг.

Скоро Беки ще започне работа в местния супермаркет в нейния роден град като помощник продажби, което е част от споразумение за трудов стаж, направено от нейния СЗ. Беки пазарува в магазина и се притеснява да работи с много хора, но изрази своята решителност да ‘направи опит’. Наскоро Кейт и Беки посетиха магазина заедно и се разходиха вътре, обсъждайки чувствата на Беки за новото предизвикателство. Беки оцени това разширение на контекста на менторинга.

Вече има положителни признаци, че Беки по-добре прави лични избори и взема решения, както за своя начин на живот, така и по отношение на професионални въпроси. За някои наблюдатели напредъкът на Беки, изразен в по-висока степен на самоопределяне, представлява малки стъпки, но според нея тя има по-високо самоуважение и повече стимули, тласкащи я към успеха. Например, Беки прекарва по-малко време сама в къщи, прекарва вечери с приятели и пътува без придружител в обществения транспорт.

В рамките на проекта, Беки се възползва от подкрепата на служител по проекта и други BM2 ментори чрез пряка

комуникация с тях и посещение на редовните срещи за ментори. Тези срещи предоставяха възможност за споделяне на проблеми и интереси, засягащи всички участници, запазвайки тяхната конфиденциалност.

Беки и Кейт бяха едно от седемте успешни доброволни партньорства в Устър, Англия, в които наставяваните бяха определени от Ремплей, а менторите бяха представители на местната бизнес общност, които доброволно пожелаха да се включат в процеса. Сформирането на двойките бе осъществено от екипа по проект BM2, представители на Устърски университет.

Случай от практиката - Лорна и Брайън

Брайън е 44 годишен доброволно участващ като ментор в рамките на менторинг програма осъществявана от Линкнет.

Брайън е мениджър "Икономическо развитие", които е прекарал по-голямата част от кариерата си в Управителния съвет на организацията. Той е женен с две деца и сега за първи път се включва в менторинг програма. Когато му предложихме да стане ментор той прие с изключително вълнение възможността да сподели своите умения и компетенции, както и е че това ще подпомогне неговото личностно развитие.

Лорна е 57 годишна и е била безработна преди да получи предложение за почасова работа в местна здравна организация. С пораснали деца и без партньор в живота Лорна е сменяла често работното си място и след това е дълготрайно безработна за период от 6 години. В проекта BM2 Лорна видя възможност да получи подкрепа от някой опитен от нея, които е извън нейната социална среда. По този начин това ще подпомогне нейното развитие и ще увеличи шансовете и да си намери постоянна работа

Подготовка за стартиране на менторинг процеса

Търговската камара в Единбург работи в сътрудничество

с Линкнет при осъществяване на менторинг програмата. Техните представители разговаряха с Лорна и Брайън за да им разяснят обхвата и смисъла на менторинг процеса – какво могат да очакват, какви усилия трябва да положат, както и какво програмата може и не може да им даде. На базата на предварителната информация, с която разполагаха представителите на двете организации, Лорна и Брайън бяха свързани на базата на техните предпочитания и интереси.

Благодарение на контактите ни с мрежата "Joined Up for Jobs" Лорна получи възможност да работи отначало почасово в NHS Lothian, а към края на менторинг програмата тя остана за постоянно. Ето защо менторинг процеса беше фокусиран върху развитието на личностните умения и качества на Лорна. С нейния ментор те работиха върху повишаване на нейната самоувереност и самочувствие.

Стартиране на менторинг процеса

През първите два месеца от менторинг програмата Лорна и Брайън се виждаха всеки две седмици, което по-късно премина в срещи веднъж месечно. Продължителността на срещите бе между 1 и 2 часа. Някои от срещите се провеждаха на работното място на Лорна, а други в по-неформална обстановка.

Лорна и Брайън получиха копия на съответно "Наръчник на наставявания" и "Наръчник на ментора", а също така и някои от материалите на Линкнет.

Въпреки, че не бяха участвали в подобни обучителни програми преди Лорна и Брайън успяха да изградят солидно партньорство, основаващо се на доверие и взаимно желание за работа. Следвайки изискванията на проекта BM2 те подписаха споразумения за съвместна работа. Менторинг процеса приключи на 6-тия месец както бе планирано, но страните се съгласиха да поддържат връзка и в бъдеще.

Резултати от менторинг процеса

Брайън успя да развие своите умения за работа с хора, което със сигурност ще му бъде от полза в работата му като мениджър на екип. Лорна разбра, че може да се довери на Брайън и да му сподели своите притеснения по личностни и социални въпроси. Веднъж изградено доверието и взаимното уважение между тях остана трайно и след края на менторинг процеса.

Друг аспект на менторинг сътрудничеството беше работата в посока на това как Лорна може да задържи настоящата си работа и от по-часова заетост да премине към постоянна. Добрите постижения на Лорна се потвърдиха и от формалната и неформална оценка, която тя получи.

Заклучение

Лорна и Брайън бяха една от 6 успешни менторинг двойки, участвали доброволно в програмата в Единбург, Шотландия. Като цяло наставляваните бяха млади хора в риск от дълготрайна безработица (18-19) и хора в напреднала възраст. Сътрудничеството ни с Линкнет ни даде възможност да намерим ментори, които доброволно приеха да участват.

*Роджър Хорам
Директор*