

**Сигурна среда, успяващи деца:**  
Въвеждане в различните форми  
на алтернативна грижа на подход  
за работа с деца, съобразен с  
преживяна травма

# РЪКОВОДСТВО ЗА РАЗВИТИЕ НА ОРГАНИЗАЦИИ, ЗАПОЗНАТИ С ПОДХОДА ЗА РАБОТА, СЪОБРАЗЕН С ПРЕЖИВЯНА ТРАВМА



SOS CHILDREN'S  
VILLAGES



Co-funded by the Rights,  
Equality and Citizenship  
(REC) Programme of the  
European Union



Safe  
Places  
Thriving  
Children

# ИЗЯВЛЕНИЕ ЗА СОБСТВЕНОСТТА И АВТОРСТВОТО НА ДОКУМЕНТА

©SOS Children's Villages International

Публикувано в Австрия от SOS Children's Villages International (SOS Детски селища Интернешънъл)

Първо издание, публикувано през 2021 г.

Всички права запазени. Никая част от тази публикация не може да се възпроизвежда, да се съхранява в система за възстановяване или да се предава под каквато и да е форма, по какъвто и да е начин, без предварителното писмено разрешение на SOS Children's Villages International, или както е изрично разрешено от закона, или при договорени условия със съответната организация относно правата за отпечатване. На първо място запитванията относно възпроизвеждането, извън обхвата на горепосоченото, трябва да се изпращат на посочения по-долу адрес.

## **SOS Children's Villages International**

Hermann-Gmeiner-Str. 51. 51.

A-6020 Инсбрук

Австрия

## **Основен автор**

Dr Irene Stevens/ Д-р Ирен Стивънс

## **Други автори допринесли за това**

Dr Irene Stevens

## **Contributing Authors**

Dr Chrissie Gale and Lubos Tibensky/ Д-р Крисси Гейл и Любош Тибенски

## **Проект и план**

Bestias Design

## **Илюстрации**

Stipe Kalajžić



Тази публикация е изготвена със съдействието на Европейския съюз. Единствената отговорност за съдържанието на тази публикация е на SOS Children's Villages International и по никакъв начин не може да се приеме, че настоящото отразява възгледите на Европейския съюз.

**Сигурна среда, успяващи деца:  
Въвеждане в различните форми  
на алтернативна грижа на подход  
за работа с деца, съобразен с  
преживяна травма**

**РЪКОВОДСТВО  
ЗА РАЗВИТИЕ НА  
ОРГАНИЗАЦИИ,  
ЗАПОЗНАТИ С  
ПОДХОДА ЗА  
РАБОТА, СЪОБРАЗЕН  
С ПРЕЖИВЯНА  
ТРАВМА**



Safe  
Places  
Thriving  
Children

# БЛАГОДАРНОСТИ

SOS Children's Villages International изказват благодарност на всички, които участваха в този проект.

## ЕКИП НА ПРОЕКТА НА НИВО ПАРТНЬОРИ

**SOS Children's Villages International:** Teresa Ngigi, Francine Stansfield, Lubos Tibensky, Florence Treyvaud-Nemtzov, Elisabeth Ullmann-Gheri.

**SOS Children's Villages Белгия:** Annelien Coppeters, Benji Jame, Adeline Puerta, Kristien Schoenmaeckers.

**SOS Детски селища България:** Деница Аврамова, Марин Зарков.

**SOS Детски селища Хърватия:** Ljiljana Ban, Krešimir Makvić, Kruno Topolski.

**SOS Children's Villages Гърция:** Kostas Papadimitropoulos, Patricia Schoenweitz.

**SOS Children's Villages Унгария:** Boróka Feher, Edit Koles.

**SOS Children's Villages Сърбия:** Jelena Tanasijević, Nikola Tanasković.

SOS Children's Villages International изказва своите специални благодарности на Генерална дирекция „Правосъдие и потребители“ на Европейската комисия за нейната финансова подкрепа и за последователното подпомагане при реализирането на проекта.

# СЪДЪРЖАНИЕ

# ВЪВЕДЕНИЕ

Неблагоприятните преживявания в детството (НПД) могат да причинят травми и в резултат на това да доведат до пагубни резултати за децата, които могат да продължат през цялата им зряла възраст. Това по-специално е характерна черта в живота на много деца и млади хора, които са живели в алтернативна грижа.

Важно е организациите, работещи в оказването на подкрепа на деца и млади хора в алтернативна грижа, да разпознават, да реагират и да подкрепят тези, които са преживели травма. Това означава въвеждане на практики за работа, съобразени с преживяна травма в рамките на една организация. Начин за постигане на това е чрез процес, известен като организационно развитие (ОР) – това означава предприемане на стъпки за положително развитие и промяна на политиката, стратегиите и процесите с цел подобряване на капацитета, практиката и ефективността. Настоящият документ, “Ръководство за развитие на организации, въвеждащи практиките за работа, съобразени с преживяна травма”, е написан специално с цел да подпомогне организациите да предприемат тези стъпки, за да бъдат запознати с въздействието на преживяната травма. За да бъде постигнато това, документът предоставя кратко описание на следното:

- Какво се има предвид под неблагоприятни преживявания в детството, травми и практики за работа, съобразени с преживяна травма.
- Какво представлява организационната култура, промяната и развитието, както и някои от ключовите въпроси, които организациите за алтернативна грижа трябва да разгледат, като бъдат запознати с въздействието на преживяната травма.
- Пет особено важни ключови ценности, които трябва да бъдат взети предвид в една организация при установяването на култура, съобразена с преживяна травма.
- Някои инструменти за планиране, прилагане и оценка на практики за работа, съобразени с преживяна травма в рамките на една организация.
- Значението при определянето и включването на заинтересованите страни в процеса на организация, запозната с въздействието на преживяна травма.

Този документ е разработен като част от “Сигурна среда, успяващи деца”: Въвеждане в различните форми на алтернативна грижа на подход за работа с деца, съобразен с преживяна травма”, проект, съфинансиран от ЕС, който включва и публикуването на практическо ръководство (<https://www.sos-childrensvillages.org/getmedia/2b3e1956-12b0-4430-9350-e3319ecbbe13/Safe-Places,-Thriving-Children-Practice-Guidance.pdf>); изпълнението на програма за обучение за работещите директно с деца и млади хора, преживели травма; и поредица от модули за електронно обучение, въвеждащи концепцията за практики, съобразени с преживяна травма (линкът следва да бъде добавен). Съдържанието на този проект беше съобщен чрез консултация, проведена в шест участващи държави:

Белгия, България, Хърватия, Гърция, Унгария и Сърбия. Това включва анкета, направена сред млади хора и професионалисти, които работят с тях, за тяхното разбиране и идеи относно практиките за работа, съобразени с преживяна травма.

По време на консултацията професионалистите казаха, че въздействието на травмата много рядко се взема предвид при планирането, политиката или вземането на решения в техните организации. Те обясниха и някои от причините за това. Това включва липсата на инвестиции или достъп до текущо професионално развитие по темата за травмата. Освен това има опасения относно предизвикателството наученото по време на обучението да бъде приложено в реалната практика в организациите. Те смятат, че като цяло слабото разбиране на темата се дължи отчасти на липсата на данни, които да предупреждават хората за преобладаващ брой деца и млади хора, преживели травма, както и да улеснят споделянето на добрите перспективи на практика. Професионалистите също смятат, че междудисциплинарните подходи на работа на ниско ниво са допринасящ фактор. Тези общи опасения са илюстрирани в следния цитат от анкетиран участник, който е написал:

**“Някои професионалисти са осъществили в своите организации практики за деца, а понякога и за техните родители, свързани с преодоляване на травмата. В повечето организации обаче травмата не се обсъжда за всяко дете като част от тяхното планиране/вземане на решения или изобщо не се обсъжда.”**

Подобен опит показва необходимостта организациите да предприемат стъпки, за да се запознаят с въздействието на преживяната травма.







## РАЗДЕЛ 1



# Какво имаме предвид под травма и какво е да бъдеш запознат с въздействието на преживяна травма

# РАЗДЕЛ 1: КАКВО ИМАМЕ ПРЕДВИД ПОД ТРАВМА И КАКВО Е ДА БЪДЕШ ЗАПОЗНАТ С ВЪЗДЕЙСТВИЕТО НА ПРЕЖИВЯНА ТРАВМА?

## КАКВО Е ТРАВМА?

Много деца и млади хора в алтернативни грижи може да са били изложени на неблагоприятни преживявания в детството (НПД). Травмата е описана като резултат от излагане и преживяване на неблагоприятни преживявания, както и въздействието им върху живота на някого. Това може да бъде „еднократно събитие, множество събития или съвкупност от обстоятелства, които едно лице преживява под формата на физически и емоционално нараняващи или застрашаващи, и които имат дългосрочно неблагоприятно въздействие върху физическото, социалното и емоционалното състояние на лицето.” Най-често срещаният тип травма, наблюдавана при децата и младите хора, живели в грижа е известна като “комплексна травма”. Тя може да бъде причинена от:

- Неблагоприятни преживявания като физическо, емоционално и сексуално посегателство и сериозно пренебрегване), които могат да се случат в отношенията с хора, на които детето е трябвало да може да се довери.
- Много неблагоприятни преживявания с течение на времето.
- Неблагоприятни преживявания, които се случват от много ранна възраст.
- Продължително отсъствие на безопасни, грижовни и насърчаващи грижи.

Някои от тези неблагоприятни преживявания включват:

- Раздяла с членовете на семейството.
- Свидетелство или преживяване на физическо и психическо насилие, както и сексуално насилие.
- Смърт на любим човек.
- Да бъдеш изоставен
- Бягство от война
- Разселване поради природни бедствия.
- Да бъдеш сериозно пренебрегнат.

Неблагоприятните преживявания в детството, които могат да доведат до травми, могат да причинят дългосрочни вреди на физическото, социалното и емоционалното развитие и благосъстоянието на децата. Това може да включва пагубни промени в емоционалните реакции на детето; нарушена способност за мислене, учене и концентрация; лош контрол на импулсите; липса на положителна представа за себе си; слаба привързаност към лицата, полагащи грижи; и трудности при изграждането и поддържането на взаимоотношения с другите. През целия живот на травмирания човек комплексната травма, причинена от неблагоприятни преживявания в ранна детска възраст, е свързана с широк спектър от проблеми в зряла възраст, включително пристрастяване, депресия и тревожност, както и рисково поведение. Това от своя страна може да доведе до по-голяма вероятност от хронично заболяване, включително затлъстяване, диабет, сърдечни заболявания, рак и дори ранна смърт. Допълнителна информация може да бъде намерена в Практическото ръководство, разработено за този проект. Курсът, състоящ се от шест онлайн модула, също може да бъде намерен на (линкът следва да бъде добавен).

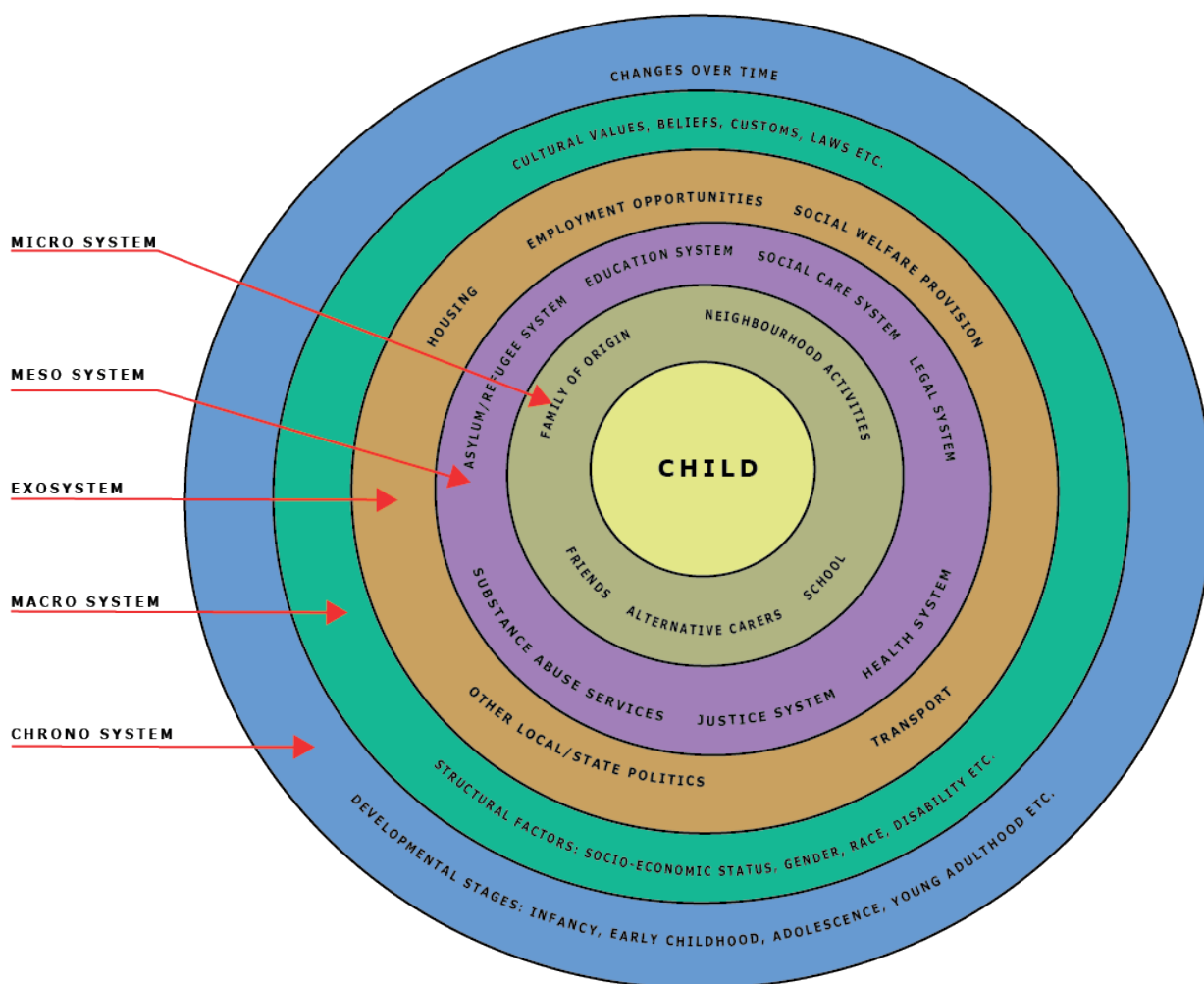
## **ЗАЩО Е ВАЖНО ОРГАНИЗАЦИИТЕ ДА СА НАЯСНО С ТРАВМАТА И ДА БЪДАТ ЗАПОЗНАТИ С ВЪЗДЕЙСТВИЕТО НА ПРЕЖИВЯНАТА ТРАВМА?**

Организациите, предоставящи алтернативна грижа, заемат важна позиция при възможността да разпознават деца и млади хора, преживели травма, като им окажат подкрепа за тяхното възстановяване. Има обаче някои организации, които нямат процедури, съобразени с преживяна травма и не предлагат такава подкрепа. Всъщност те могат да действат по начин, който по невнимание да задейства спомени за травми, да влоши въздействието или дори допълнително да травмира детето. Например начинът, по който детето е постъпило в алтернативна грижа, може да бъде плашещ и да предизвика спомени и/или нови увещания за загуба, раздяла и безсилие. Ето защо е толкова важно организациите за алтернативна грижа да бъдат запознати с въздействието на травмата и да имат политика на подходящи процедури и практики.

Организациите, които са запознати с въздействието на травмата, могат обаче да увеличат възможностите за децата и младите хора да се чувстват в безопасност в грижата на организацията, да се доверят на възрастните, да изпитат грижовни взаимоотношения, да се научат как да управляват чувствата и как да се справят с трудните ситуации в живота. Всичко това може да допринесе младите хора, живели в грижа да реализират положителни възможности по време на детството, младостта и в живота им като възрастни.

## КАКВО ТРЯБВА ДА ИМАТ ПРЕДВИД ОРГАНИЗАЦИИТЕ, КОГАТО ПРЕДПРИЕМАТ СТЪПКИ, ЗА ДА БЪДАТ ЗАПОЗНАТИ С ВЪЗДЕЙСТВИЕТО НА ПРЕЖИВЯНА ТРАВМА?

Когато обмислят промяна, организациите, подкрепящи деца и млади хора, живели в грижа, трябва да разпознаят и разберат не само как действат в рамките на социално-икономическата, политическата и културната система, но и как протичат неблагоприятните преживявания в детството, които могат да доведат до травма, и които могат да бъдат повлияни от различни аспекти на този по-широк контекст. Това е нещо, което беше подчертано от психолога, Юри Бронфенбренер, разработил модел, който ни помага да разберем различните фактори, които могат да повлияят върху житейския опит на детето – включително контекста и влиянието на семейството, общността и преобладаващата култура. Този модел е показан на следната диаграма:



ФИГУРА 1

АДАПТАЦИЯ НА ТЕОРИЯТА ЗА ЕКОЛОГИЧНИТЕ СИСТЕМИ НА БРОНФЕНБРЕНЕР

Както може да се види от диаграмата, социалните услуги в грижата, включващи предоставянето на алтернативна грижа, са част от “мезосистемата”. Можем да видим и многото различни елементи от петте “екологични системи”, които могат да повлияят и да въздействат върху преживяванията на децата. Например, културните ценности, които са начин децата не винаги да са адекватно защитени от насилие и посегателство и/или да бъдат подкрепени, когато възникнат такива неблагоприятни преживявания.

Тази диаграма илюстрира начина, по който една организация трябва да постави детето в центъра на своята работа, включително цялостно и пълноценно участие на детето и неговото семейство във вземането на всички решения. Трябва да се вземе предвид положението на семейството като цяло и външните фактори, оказващи влияние върху благосъстоянието на семейството и върху другите значими лица, полагащи грижи, включително акцент върху цялостната подкрепа на семейството. Това също означава да се вземат предвид фактори като местна общност, училище, здравни услуги и други ресурси, отразяващи се върху културните и социалните норми и гарантиращи наличието на мултидисциплинарен подход при оказване подкрепа на деца, млади хора и техните семейства.

## КАКВО ОЗНАЧАВА ЕДНА ОРГАНИЗАЦИЯ ДА Е ЗАПОЗНАТА С ВЪЗДЕЙСТВИЕТО НА ТРАВМАТА?

Организация, запозната с въздействието на травмата означава участието ѝ при работата с деца и млади хора да се основава на правилни познания и разбиране за начина, по който неблагоприятните преживявания в детството и всяка произтичаща от тях травма могат да им повлияят, травмата, която тези преживявания могат да причинят, както и включването на това познание във **всички** аспекти на реакция и предоставяне на услуги.

Ако една организация е запозната с въздействието на травмата, това означава, че тя ще бъде в по-добра позиция да:

- Идентифицира деца и млади хора, които са преживели травма.
- Избягва всякакви практики, които биха могли да доведат до травматизиране и/или до ретравматизиране на дете или на млад човек.
- Допринася за възстановяването от травма на дете или на млад човек, живели в грижа.
- Осигурява цялостно и пълноценно участие на децата при оформянето и оценката на грижите, които им се полагат.

Най-важното е също така да се приеме, че макар неблагоприятните преживявания в детството да доведат до лоши резултати за децата и младите хора, живели в грижа, това не е нещо неизбежно. Има много случаи на деца и млади хора, които са имали неблагоприятни преживявания в ранна детска възраст и са продължили да живеят щастлив и продуктивен живот. Фактор, допринасящ за това, е собствената **устойчивост** на детето.

Устойчивостта е способността на детето да се противопостави на неблагоприятните преживявания и да се възстанови от трудни житейски събития. Има четири основни фактора, които са свързани с устойчивостта:

1. Положителни индивидуални характеристики като темперамента на детето и колко добре може да се справи в различни ситуации.
2. Уместната подкрепа на семейството.
3. Положителна културна среда, която насърчава защитата и подкрепата на децата.
4. Подкрепящ човек или **организация** извън семейството

Поради това е важно организациите да стигнат до позиция, която да се фокусира върху засилване на защитните фактори, които ще помогнат на децата и младите хора да развият своите индивидуални силни страни и самозащита. Ако една организация бъде запозната с въздействието на преживяна травма и приеме тези мерки, тя може да помогне на децата и на младите хора да изградят устойчивост, като допринесат положително за пътя към възстановяване от травмата. Примерите за защитни фактори включват подпомагане на положителния опит от взаимоотношения между оказване на грижа, насърчаване и подпомагане на достъпа до качествено образование, както и подпомагане на децата и на младите хора да развият силни социални мрежи. Повече информация ще намерите в Глава 7 от Практическото ръководство, разработено за този проект.



## РАЗДЕЛ 2



**Какво означава  
организационна  
култура и  
организационни  
промени и  
развитие?**

## РАЗДЕЛ 2: КАКВО ОЗНАЧАВА ОРГАНИЗАЦИОННА КУЛТУРА И ОРГАНИЗАЦИОННИ ПРОМЕНИ И РАЗВИТИЕ?

### КАКВО СЕ РАЗБИРА ПОД ОРГАНИЗАЦИОННА КУЛТУРА?

**Организационната култура е определена като „набор от убеждения, ценности и значения, които се споделят от членовете на дадена организация.”**

При установяване на подход, съобразен с преживяна травма, е важно е да се вземе предвид културата на организация, предоставяща алтернативна грижа. Това е така, защото начинът, по който функционира една организация трябва да включва и набор от ценности, подходящи за оказване подкрепа на деца, преживели травма. Тези ценности трябва да бъдат въведени и разбрани на всяко ниво на организацията. Те трябва да бъдат отразени във всички действия, предприети от работещите в дадена организация, от първия им контакт с дете или с млад човек, до начина, по който се вземат решения относно техните алтернативни грижи, както и отношенията, които персоналът и лицата, полагащи грижи имат с деца и млади хора, и един с друг.

### ПЕТ ОСНОВНИ ЦЕННОСТИ, КОИТО ТРЯБВА ДА ИМАТЕ ПРЕДВИД, КОГАТО ПРЕДПРИЕМАТЕ ОРГАНИЗАЦИОННО РАЗВИТИЕ, КОЕТО ВОДИ ДО ОРГАНИЗАЦИОННА КУЛТУРА, ЗАПОЗНАТА С ВЪЗДЕЙСТВИЕТО НА ТРАВМАТА

Практическото ръководство, разработено за този проект, подчертава, че възстановяването от травма е възможно само в рамките на последователни грижовни взаимоотношения. То също подчертава и значението на различните професионалисти и организации, работещи като партньори.

В допълнение, петте ключови ценности са идентифицирани от двама експерти в областта на травмата, Максин Харис и Роджър Фало, като особено важни при установяването на култура, съобразена с преживяна травма в рамките на една организация. Те включват:

1. Безопасност
2. Надеждност и доверие
3. Избор
4. Сътрудничество
5. Овластяване

**Безопасността** означава осигуряване на физическата и емоционалната безопасност на детето или на младия човек, и често се разглежда като първата важна стъпка в развитието на култура, съобразена с преживяна



травма. **Доверието** означава, че организацията и нейният персонал изграждат взаимоотношения на доверие с децата и младите хора, на които оказват подкрепа, като през цялото време се стремят да не ги разочароват и да правят това, което са казали, че ще направят. Доверието може да бъде очевидно при установяването на последователна практика и граници, както и в яснотата на това, което може реално да се очаква при предоставянето на услуга.

**Изборът** означава да се даде възможност на детето или на младия човек, като им се осигури възможно най-голям контрол върху техните решения.

**Сътрудничеството** е вземане на решения с детето или с младия човек.

**Овластяването** означава фокусиране върху силните страни на детето или на младия човек, като им помага да развият по-добри умения за справяне.

Тези ценности взаимодействат помежду си. Следователно, колкото по-голям избор има дете или млад човек и колкото по-голям контрол имат над живота им в грижа, чрез съвместните усилия на персонала, лицата, полагащи грижи и доброволците, толкова по-голяма е вероятността те да се възползват от услугите за алтернативна грижа, предоставяни от организацията и толкова по-ефективни могат да бъдат тези услуги.

Изграждането на култура, съобразена с преживяна травма, означава интегриране на тези ценности по начина, по който функционира една организация. Това е важно, тъй като от информацията, предоставена от специалистите и лицата, полагащи грижи по време на консултацията за този проект, разбираме, че само посещаването на обучение и опознаването на травмата не е достатъчно условие, за да настъпи промяна. Твърде често, когато някой посещава обучение, той се връща на работно място, където културата, ценностите и системите на организацията затрудняват прилагането на промените, на които са обучени. Например, служител научава как трябва да прекарва повече време с всяко дете поотделно, за да му помогне да развие определено умение за изграждане на неговата устойчивост. Въпреки това тяхната организация няма способност или може би желание да осигури необходимото време и ресурси за подпомагане на такава дейност. Служител на персонала е запознат с въздействието на преживяна травма, но тъй като организацията не е запозната с въздействието на преживяна травма, той не получава подкрепа за прилагане на наученото. Това също може да доведе до разочарование на служителите, а вероятно и до раздори в екипа.

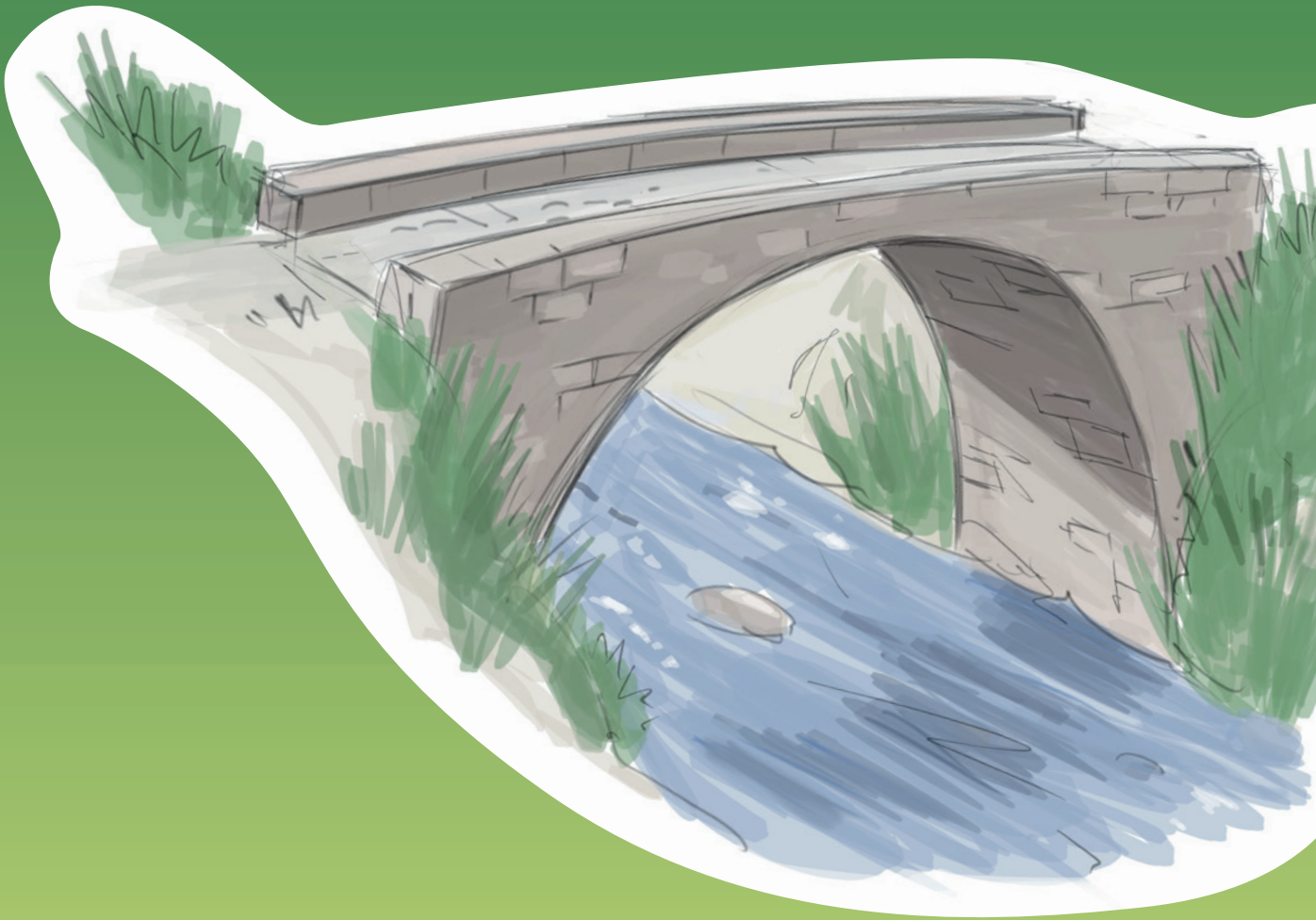
По-късно в този документ за Организационно развитие (ОР) ще проучим начините за интегриране на тези ценности във всички нива на организацията.

## КАКВО СЕ РАЗБИРА ПОД ОРГАНИЗАЦИОННО РАЗВИТИЕ?

**Организационното развитие (ОР) е процес за предприемане на стъпки за положително развитие и промяна на политиката, стратегиите и процесите с цел подобряване на капацитета, практиката и ефективността.**

Предприемането на организационно развитие включва стъпки за:

- Разглеждане и преглед на културата на организацията и начина, по който тя функционира.
- Определяне къде могат да се направят положителни промени.
- Предприемане на подходящи действия за реализиране на такава промяна.
- Имайте предвид използвания език за детските травми и го преформулирайте.



## РАЗДЕЛ 3



**Започване на  
процеса на  
организационно  
развитие и  
предприемане  
на стъпки към  
превръщане в  
организация,  
запознатата с  
въздействието  
на преживяна  
травма**



## **РАЗДЕЛ 3: ЗАПОЧВАНЕ НА ПРОЦЕСА НА ОРГАНИЗАЦИОННО РАЗВИТИЕ И ПРЕДПРИЕМАНЕ НА СЪПКИ КЪМ ПРЕВРЪЩАНЕ В ОРГАНИЗАЦИЯ, ЗАПОЗНАТА С ВЪЗДЕЙСТВИЕТО НА ПРЕЖИВЯНА ТРАВМА**

В този раздел на Ръководството за ОР ще разгледаме различните стъпки, които трябва да се предприемат, когато се започне планирането и прилагането на процес на организационно развитие, който ще съдейства за въвеждане на подход, съобразен с преживяна травма. Това включва:

1. Ангажимент организацията да бъде запозната с въздействието на преживяна травма.
2. Създаване на работна група, която да ръководи процеса на организационното развитие.
3. Поддържащ персонал и други заинтересовани страни.
4. Разпространение на информация.
5. Предприемане на преглед на текущата практика, съобразена с преживяна травма в рамките на организацията.

### **1. АНГАЖИМЕНТ ОРГАНИЗАЦИЯТА ДА БЪДЕ ЗАПОЗНАТА С ВЪЗДЕЙСТВИЕТО НА ПРЕЖИВЯНА ТРАВМА**

Всяка организация, която се стреми да бъде запозната с въздействието на преживяна травма, първо трябва да се увери, че е изцяло ангажирана да прави промени и да предприема процес на организационно развитие. Това означава положително ръководство и както ще разгледаме по-долу, процес, който осигурява информирано и пълноценно участие на персонала и на другите заинтересовани страни – като деца, живели в грижата, лицата, полагащи грижи, други потребители на услуги, членове на борда, партньорски организации и други – във всички стъпки и фази на промяна.

## 2. СЪЗДАВАНЕ НА РАБОТНА ГРУПА, РЪКОВОДЕЩА НАПРЕДЪКА ПО ПРОЦЕСА НА ОРГАНИЗАЦИОННОТО РАЗВИТИЕ

Процесът на организационно развитие трябва да се ръководи от **работна група за промяна**, която **има правомощия** да ръководи процеса. Тази работна група трябва да има представителство и участие от различните заинтересовани страни – включително мениджъри, персонал, представители на млади хора, живели в грижа и лица, полагащи грижа, доброволци и други.

## 3. ПОДДЪРЖАЩ ПЕРСОНАЛ И ДРУГИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ

Ако промяната се управлява добре, тя трябва да бъде приета и приветствана, и да има положително въздействие върху начина, по който хората работят и подкрепят децата и младите хора по начин, съобразен с въздействието на преживяна травма. Това включва внимателна подкрепа на персонала и на другите заинтересовани страни по време на целия процес на организационно развитие – включително да ги държи напълно информирани и успокоени, да предоставя време за размисъл и въпроси, и да гарантира, че те се чувстват неразделна и важна част от направените промени.

Когато се впускате в процес на организационно развитие, е важно да разберете как подобно упражнение може да изведе хората от тяхната „зона на комфорт“. Например, дори най-положителната организационна промяна може да се изживее като неудобна и може да причини стрес и тревожност на персонала. Повечето от изследванията показват, че на първо място хората са устойчиви на организационни промени.

Следователно част от процеса на организационното развитие е разпознаването и реагирането на това как хората се чувстват спрямо всички планирани и изпълнени промени. Модел, който помага да се разберат чувствата, свързани с промяната, е разработен от двама професионалисти, работещи в британския университет, Алисън Йънг и Тери Локхарт. Нарича се „Крива на прехода“. Този модел очертава седем етапа на чувства и реакциите, които могат да наблюдават сред служителите и другите заинтересовани страни по време на всеки процес на организационно развитие.



ФИГУРА 2. КРИВА НА ПРЕХОДА

Тези седем фази са описани подробно по-долу:

#### **ПЪРВА ФАЗА: УПЛАХА**

Тази първа фаза описва уплахата или изненадата, които могат да възникнат, когато някой за първи път се сблъска със стъпки към промяна.

#### **ВТОРА ФАЗА: ОТРИЧАНЕ**

Лицето отрича, че промяната се случва. Например, може да мисли, че промяната така или иначе няма да се различава от това, което е правило.

#### **ТРЕТА ФАЗА: ОСЪЗНАВАНЕ**

Тази фаза носи осъзнаване, че промените, които се случват, са реални. Лицето се ангажира емоционално с новата ситуация и може да изпита чувство на разочарование или объркване относно това как да изпълни ролята си в нововъзникналото обстоятелство.

#### **ЧЕТВЪРТА ФАЗА: ПРИЕМАНЕ**

Лицето напълно приема реалността на новата ситуация. Започва да се отказва от нагласи и поведения, които са били неподходящи или са били ефективни само за начина, по който е функционирала организацията. Може да започне да проявява ново поведение, което да отговаря на новата реалност.

#### **ПЕТА ФАЗА: ИЗПРОБВАНЕ**

Приемането на промяната и идентифицирането на ново поведение е последвано от фазата на започване на изпробването. Новото поведение, което започва да се прилага, може да бъде ефективно и да постигне желаните резултати. В други моменти обаче лицето може да се наложи да работи по-усилено, за да упражни новите си способности.

### **ШЕСТА ФАЗА: ТЪРСЕНЕ НА СМИСЪЛ**

Вместо просто да се изпробва ново поведение, този етап включва още проучване и анкета защо някои поведения са ефективни, и защо други може да не са ефективни. Тези знания позволяват на лицето да поеме повече контрол върху работата си.

### **СЕДМА ФАЗА: ИНТЕГРАЦИЯ**

Последният етап се характеризира с това, че лицето поема собствеността върху новопридобитото си поведение и по този начин повишава чувството си за увереност и компетентност до ниво, по-високо от преди. Неговите нови начини да изпълнява нещата се интегрират в ежедневието му.

От модела “Крива на прехода” можем да видим колко важно е да се разберат разнообразните чувства, които различните участници могат да изпитват по време на процеса на промяна – особено персоналът, но също и другите заинтересовани страни, включително потребителите на услуги.

За да разпознаете и разберете чувствата, които изпитват участниците по време на процеса на организационно развитие, е важно постоянно да обмисляте тези три въпроса:

1. Имат ли възможност всички участници в процеса на организационно развитие да играят активна роля, или някои от тях остават пасивни?
2. Предложените промени изменят ли самоличността или самочувствието на участниците, например способностите на служителите и/или гордостта и увереността от работата им?
3. Възприемат ли се участниците като печелещи или губещи нещо в своята роля в резултат на промяна?

За да се противодейства на всякакви негативни чувства и съпротива, изследванията показват как промяната се приема най-добре и е по-вероятно да бъде успешна, когато всички участници играят **активна роля в процеса на организационно развитие**. За да направите това, трябва да се положат усилия да се гарантира, че:

- им се дава възможност да заявят своите притеснения и чувства, като бъдат наистина изслушани.
- чувстват, че тяхната професионална идентичност – и другите роли, които участниците могат да играят – остава непокътната.
- чувстват, че не губят нищо в резултат на промяната.

## 4. ПОДОБРЯВАНЕ НА АНГАЖИРАНОСТТА В ПРОЦЕСА НА ОРГАНИЗАЦИОННО РАЗВИТИЕ ЧРЕЗ СПОДЕЛЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Важно е да продължите да споделяте информация с всички участващи в организацията и в процеса на организационно развитие. Това ще спомогне за постигане на пълна осведоменост и разбиране на промените, които организацията има за цел да направи, както и за стъпките, които ще бъдат предприети за осъществяването на тези промени. Това трябва да включва осведоменост за:

- Обхвата на процеса, включително очакваните промени в културата на агенцията/организацията, т.е. политиката, процесите и практиките, които ще ѝ позволят да бъде по-запозната с въздействието на преживяна травма.
- Сроковете (препоръчителна една до две години – вижте раздел 4 по-долу), които трябва да бъдат спазени при прилагането на промените.

## 5. ПРЕГЛЕД НА ТЕКУЩИТЕ ПОЗНАНИЯ, РАЗБИРАНЕ И ПРАКТИКИ, СВЪРЗАНИ С ОПОЗНАВАНЕ ВЪЗДЕЙСТВИЕТО НА ПРЕЖИВЯНА ТРАВМА В РАМКИТЕ НА ЕДНА ОРГАНИЗАЦИЯ

**Много важна първа стъпка**, която трябва да се направи в началото на всеки процес на организационно развитие, е да се включат възможно най-много заинтересовани страни в процеса на участие, за да се прегледа културата и практиката на организацията. Този процес на оценка трябва да оцени текущата практика, съобразена с преживяна травма в рамките на организацията, като бъдат зададени следните два въпроса:

- Колко добре се справя организацията в момента с въздействието на преживяна травма?
- Какви промени трябва да се направят?

За да помогнете на вашата организация да предприеме тази стъпка, в Приложение 1 е предоставен **Контролен списък за оценка**.

Този процес на оценка трябва да се предприеме преди да преминете към разработване и прилагане на каквито и да е планове за промяна. Оценката също е важна, тъй като тя ще ви предостави и изходна база, спрямо която могат да се измерват бъдещите промени – нещо, което ще бъде обсъдено по-подробно на по-късен етап в това Ръководство за ОР. Този процес на оценка може да бъде ръководен от работната група за промяна, спомената в Раздел 3 на настоящото Ръководство за ОР. Това трябва да бъде приобщаващ процес, включващ ръководството, персонала, децата и младите хора, както и всички други заинтересовани страни.



## РАЗДЕЛ 4



# Прилагане и консолидиране на практики за работа, съобразени с въздействието на преживяна травма в рамките на една организация

## РАЗДЕЛ 4: ПРИЛАГАНЕ И КОНСОЛИДИРАНЕ НА ПРАКТИКИ ЗА РАБОТА, СЪОБРАЗЕНИ С ВЪЗДЕЙСТВИЕТО НА ПРЕЖИВЯНА ТРАВМА В РАМКИТЕ НА ЕДНА ОРГАНИЗАЦИЯ

Ръководство за ОР е прилагането и консолидирането на практики за работа, съобразени с въздействието на преживяна травма. В този раздел ще продължим да обсъждаме начини за извършване на такива промени, които ще доведат до подобрения в практиките, съобразени с въздействието на преживяна травма.

Тъй като фокусът на този раздел от Ръководството за ОР е разработването на План за действие за промяна, като също ще обсъдим и процеса за планиране на действие в някаква дълбочина – процес, който се основава на първоначалната оценка на текущите практики в една организация, използваща **Контролния списък за оценка**, описан в предишния раздел.

Ще разгледаме и начини, по които да продължим да управляваме процеса на промяна в рамките на една организация, която ще следи изпълнението на Плана за действие. Това ще помогне да се гарантира, че всички промени, които трябва да бъдат направени, ще имат най-добрия шанс да бъдат консолидирани на практика в организацията.

Следователно този раздел от Ръководството за ОР съдържа информация за:

Следователно този раздел от Ръководството за ОР съдържа информация за:

- Разработване на **План за действие**, който определя три дългосрочни и три краткосрочни цели за промени в практиките за работа, съобразени с въздействието на преживяна травма в рамките на една организация, включително насоки как да се проведе семинар за улесняване на този процес.
- Управление на процеса на организационно развитие.

## ПРОЦЕСЪТ НА ПЛАНИРАНЕ НА ДЕЙСТВИЕ

След като вашата организация приключи с процеса на оценяване, следващата стъпка е да създадете **План за действие**. Планът за действие трябва да определи **три дългосрочни и три краткосрочни цели** за промяна, съобразена с въздействието на преживяна травма. Пример за завършен План за действие е даден в Приложение 3.

По време на процеса на планиране на действие трябва да се следват четири стъпки, които ще доведат до разработването на План за действие. Това са:

### ПЪРВА СТЪПКА: ОПРЕДЕЛЯНЕ И ПРИОРИТИЗИРАНЕ НА ЦЕЛИТЕ

Използвайте попълнения **Контролен списък за оценка** (предоставен в Приложение 1), който подчертава областите, необходими за промяна в рамките на вашата организация, така че практиките да са по-добре съобразени с въздействието на преживяна травма.

За да направите тези промени, вашата организация трябва да разработи **краткосрочни и дългосрочни цели**, които ще се съдържат в нейния План за действие. След като целите бъдат определени, те също трябва да бъдат приоритизирани. Това е така, защото вашата организация не може да промени всичко наведнъж. Фало и Харис предлагат шест критерия, които трябва да се вземат предвид при определяне приоритетите на целите. Това са:

1. **ПРИЛОЖИМОСТ** – Кои цели е най-вероятно да бъдат постигнати поради техния мащаб и вида на промяната?
2. **РЕСУРСИ** – Кои цели са най-съвместими с наличните финансови, човешки и други ресурси?
3. **СИСТЕМНА ПОДДРЪЖКА** – Кои цели имат най-голямо влияние и широко разпространена подкрепа?
4. **ОБХВАТ НА ВЪЗДЕЙСТВИЕ** – Кои цели е най-вероятно да окажат широко влияние върху услугите?
5. **КАЧЕСТВО НА ВЪЗДЕЙСТВИЕ** – Кои цели ще имат най-голяма отличителна характеристика в живота на децата и младите хора, изложени на травма?
6. **РИСКОВЕ И РАЗХОДИ ПРИ ЛИПСА НА ПРОМЯНА** – Кои практики, ако не бъдат променени, ще имат най-отрицателно въздействие?

### ВТОРА СТЪПКА: ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ЗАДВИЖВАЩИТЕ МЕХАНИЗМИ И БАРИЕРИТЕ ПРЕДИ ПРОМЯНАТА

Всеки процес на промяна ще има **задвижващи механизми** (силите, които допринасят за промяната) и **бариири** (факторите, които пречат на промяната да се случи). За процеса на планиране на действие е важно да се съсредоточите върху **бариирите** преди да направите промяна

и да помислите за начините за преодоляването им. След като това бъде направено, могат да бъдат определени **точки за действие за преодоляване на бариерата**.

Пример за определяне на задвижващи механизми, бариери и точки на действие е даден в таблиците по-долу:

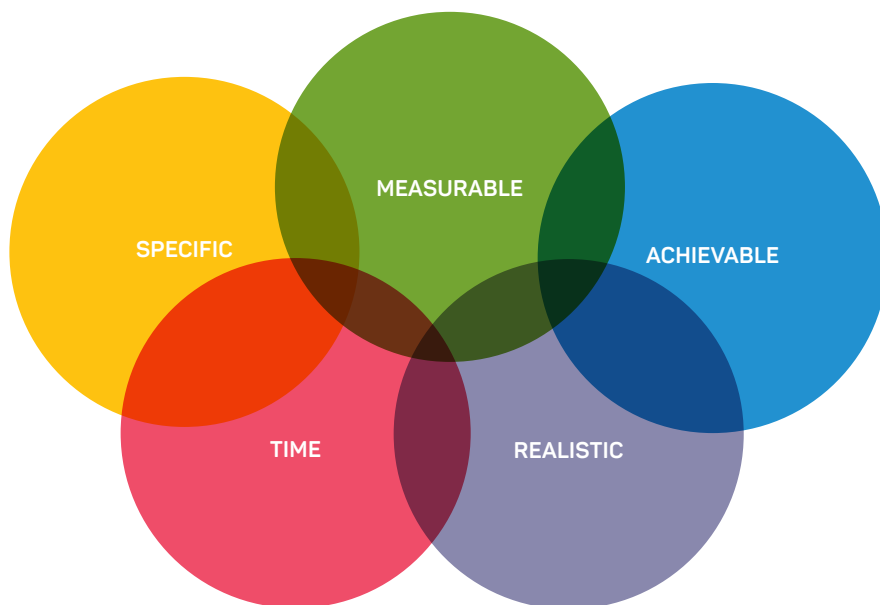
<p><b>Цел 1 (област за промяна, определена от Контролния списък за оценка):</b> Увеличаване на времето, което децата прекарват с отделен социален работник в моята организация на грижа за настаняване, така че децата да получат по-добър шанс да работят върху специфични умения, свързани с взаимоотношенията. Това е свързано с нашите ценности, съобразени с въздействието на преживяна травма, защото помага на детето да изгради доверие.</p>	
<p><b>Задвижващи механизми</b></p>	<p><b>Бариери</b></p>
<p>Ентузиазмът от посещението на курса за обучение по травма, който се фокусира върху взаимоотношенията.</p>	<p>Намиране на време за съвместна среща с децата.</p>
<p>По-удовлетворяващо поради времето, прекарано с детето.</p>	<p>Няма време поради обработката на документи и служебни задължения.</p>
<p>Страстта ни към децата и убеждението, че изграждането на взаимоотношения ще помогне за подобряване на резултатите.</p>	<p>Няма достатъчно персонал или пари, за да водите деца на разходки и излети, които биха могли да допринесат за изграждането на взаимоотношения.</p>

### Как можем да редуцираме бариерите?

<p><b>Бариери</b></p>	<p><b>Начини за тяхното редуциране</b></p>
<p>Няма достатъчно пари за разходки и излети.</p>	<p>Провеждайте инициатива за набиране на средства с друг персонал и млади хора, за да изградите паричен фонд за разходки и излети.</p>
<p>Намиране на време за съвместна среща с децата.</p>	<p>График на среща, отразен в дневниците на работното място, така че да се вземе предвид с другите части от натоварването.</p>
<p>Няма време поради обработка на документи и служебни задължения.</p>	<p>Променете ротацията на персонала, така че част от всеки ден да дежури допълнителен член на персонала. Този член на персонала може да направи документите за смяната, като освободи време за други, които да работят директно с децата.</p>

### ТРЕТА СЪПКА: ОПИШЕТЕ ЖЕЛАНАТА ЦЕЛ, КАТО ИЗПОЛЗВАТЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА РЕЗУЛТАТА

Целта е това, което искаме да постигнем, като правим промени. В Плана за действие целите трябва да бъдат описани по отношение на показателите за резултатите. Това са показателите, спрямо които може да се измери напредъкът, за да се види дали има ефект от промените. Показателите трябва да следват принципите на **SMART (СИПРВ)**. Показателите SMART са Специфични, Измерими, Постижими, Реалистични и ограничени във Времето.



Нека отново разгледаме примера в горните таблици. В този пример, като показател за резултата, който не е добре отразен, би бил “всички деца имат добри взаимоотношения с персонала в домовете за настаняване в грижа”. Въпреки че това е нещо, което всяка услуга, съобразена с въздействието на преживяна травма, би искала да има, самият показател за резултата е неясен и много труден за измерване. Някои показатели SMART за резултатите, базирани на изследването на горните бариери, могат да бъдат следните:

#### Показатели за резултата за цел 1

1. Всяко дете трябва да прекарва 1 час седмично с член на персонала, който е записан в индивидуалния им план за грижи и записан в дневниците на работното място.
2. Ротацията на персонала следва да бъде преработена, за да позволи припокриване на персонала за част от всеки ден.
3. Да бъде създадена в рамките на 3 месеца група за набиране на средства (персонал и млади хора).

## **ЧЕТВЪРТА СТЪПКА: ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ОПРЕДЕЛЕН ВРЕМЕВИ ПЕРИОД ЗА ПРОМЯНАТА**

В рамките на Плана за действие трябва да има **конкретни крайни дати, до които трябва да бъдат постигнати показателите за всяка цел**. Също така е полезно да се определи човек или лица, които да контролират всяка цел. Разпределянето на отговорно лице или лица не означава, че тези определени хора трябва да направят всичко. Това просто означава, че те са отговорни за поддържането на работата, за да внесат определените промени в Плана за действие в дневния ред на хората, или като гаранция, че се запазва информираността за работата, която трябва да се извърши, за да се постигне целта.

**Планът за действие трябва да бъде писмен документ**, който съдържа всички необходими действия и показателите за резултатите за постигане на целта. Планът за действие ще служи и като инструмент за наблюдение на процеса на промяна. Мониторингът и оценката ще бъдат обсъдени на по-късен етап в настоящото Ръководство за ОР.

## **ПРОВЕЖДАНЕ НА СЕМИНАР ЗА ПЛАНИРАНЕ НА ДЕЙСТВИЯ**

Семинарът за планиране на действия е полезен начин да съдействате за началото на разработването на плана за действие на вашата организация.

Семинарът е активен процес на участие, който мотивира участниците да допринесат и да продължат процеса на промяна. Ако семинарът е добре планиран, това може да бъде отличен начин да се осигури постоянен ангажимент от участниците, а също и да ги накара да се почувстват реална част от процеса. Семинарът може да осигури добър начин за започване разработването на план за действие.

Това са четирите стъпки, необходими за провеждането на успешен семинар, фокусиран върху подобряването на практиките за работа, съобразени с въздействието на преживяна травма:

### **1. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ЦЕЛТА**

Общата цел на семинара трябва да бъде кратка и ясна. В този случай целта е да се разработи План за действие, който да въведе аспекти на практиките за работа, съобразени с въздействието на преживяна травма в организацията.

### **2. ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЕ КОЙ ЩЕ ПРИСЪСТВА**

Идеята кой ще присъства е свързано директно с общата цел. Много е важно поне някои от присъстващите да бъдат на ръководни или на други управляващи длъжности в организацията, както и други служители. Друга възможност е да бъдат включени и други заинтересовани страни. Персоналът, който присъства, в идеалния случай трябва да има опит и познания за ефектите от излагането на травма върху деца и млади хора в алтернативна грижа. Те трябва да имат и работни познания за политиките и практиката на грижа за деца в рамките на организацията.

### 3. ИЗБОР НА ПРАВИЛНОТО МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ И ФОРМАТ

Практическите детайли на семинара могат да бъдат:

- Уверете се, че местоположението е достатъчно голямо и достатъчно удобно, за да могат хората да се придвижват.
- Уверете се, че има уговорени условия за кетъринг.
- Ако събитието трябва да се проведе онлайн, подредбата трябва да гарантира, че всеки разполага с правилната технология и поддръжка, за да участва. Части от програмата може да се наложи да бъдат адаптирани за работа в онлайн среда.

### 4. ПРОВЕЖДАНЕ НА СЕМИНАР, СЪОБРАЗЕН С ВЪЗДЕЙСТВИЕТО НА ПРЕЖИВЯНА ТРАВМА

За този проект е разработен **пример за едnodневен семинар**. Той се състои от поредица от дейности, които участниците трябва да изпълнят преди семинара, както и от дейностите, които се провеждат по време на семинара. Тази методология е установена като ефективна в предишни проекти.

#### ПРЕДИ УЧАСТИЕТО В СЕМИНАРА

Участниците трябва:

- Да присъстват на курса за обучение на SOS Children's Villages относно практики, съобразени с преживяна травма (или да обменят информация с тези лица от вашата организация, които са присъствали), и/или да разгледат практическите насоки, разработени за този проект (<https://www.sos-childrensvillages.org/getmedia/2b3e1956-12b0-4430-9350-e3319ecbbe13/Safe-Places,-Thriving-Children-Practice-Guidance.pdf>), или да участват в модулите за електронно обучение (линкът следва да бъде добавен).
- Да се попълни **Контролния списък за оценка** на организацията (вижте Приложение 1).
- Да се разпечата и донесе **Организационната карта** и копие от **Изложенията за визия и мисии** (или еквивалентни) на организацията, ако има такива.

#### СЪДЪРЖАНИЕ НА СЕМИНАРА

По-долу е предложен план за семинар за планиране на действия.

#### ПРИМЕР ЗА ПРОГРАМА НА СЕМИНАРА

9.00–9.30

Регистрация и въведение

9.30–10.00

Общ преглед на курса

#### Насоченост на семинара

Да се подпомогне на участниците да разберат условията, необходими за прилагане на практики, съобразени с преживяна травма в тяхната организация, както и да определят промените, които трябва да бъдат направени, и да започнат процеса на разработване на организационен План за действие.

### Цели на семинара

- Да се помисли какво означава травмата за деца и млади хора, настанени в алтернативна грижа.
- Да се изследват аспектите на теорията, които стоят в основата на организационното развитие.
- Да се идентифицират три краткосрочни и три дългосрочни цели, които ще допринесат за въвеждането на практики, съобразени с въздействието на преживяна травма във вашата организация.
- Да се проучат бариерите, възпрепятстващи постигането на тези цели.
- Да се изготви План за действие за постигане на набелязаните цели.

10.00–10.30

### Защо са толкова важни практиките, съобразени с въздействието на преживяна травма в алтернативната грижа?

Целта на тази сесия е да помогне на участниците да обновят познанията си за травмата и какво според тях представляват практиките, съобразени с преживяна травма.

10.30–10.45

Почивка

10.45–11.45

### Организационно развитие

Целта на тази сесия е да проучи какво се разбира под организационно развитие и да се съсредоточи върху двата ключови аспекта на организационната теория, които е важно да бъдат взети предвид при въвеждането на практики, съобразени с преживяна травма в организациите. Тези два аспекта са организационната култура и организационните промени.

11.45–12.45

### Разбиране за вашата организация

Целта на тази дейност е да се разгледа колко добре организацията вече отразява ключовите ценности, необходими за създаване на култура, съобразена с въздействието на преживяна травма. За тази дейност участниците ще разгледат съществуващите политики и изложения на организацията (например всяко текущо Изложение за мисия и визия) и ще анализират доколко подкрепят прилагането на практики, съобразени с преживяна травма. След това от участниците трябва да бъде поискано да проучат как тези изложения могат да бъдат променени, така че да отразяват по-добре ангажимента им към практиките, съобразени с преживяна травма. Този процес може да се повтори във връзка с организационните схеми, така че да могат да бъдат определени всички промени.

12.45–1.30

Обяд

1.30–1.45

Упражнение Icebreaker



1.45–2.45

#### **Определяне на целите за промяна, съобразени с въздействието на преживяна травма**

Целта на тази сесия е да се определят **три краткосрочни и три дългосрочни цели** за организационна промяна във връзка с практики за работа, съобразени с преживяна травма, които ще бъдат основа за **Плана за действие** на организацията.

Тази дейност се основава на работата, която е трябвало да бъде завършена преди семинара за преглед на текущите практики и идентифициране на пропуски в практиките, съобразени с въздействието а преживяна травма в организацията, използваща **Контролния списък за оценка**. Използвайки констатациите от Контролния списък за оценка, участниците трябва да определят краткосрочни и дългосрочни цели, които ще спомогнат за реализиране на промяната.

2.45–3.00

Почивка

3.00–4.45

#### **Разработване на плана за действие**

Целта на тази сесия ще бъде да започне писането на **План за действие** на организацията. На този етап участниците трябва да усъвършенстват определените цели за промяна, за да подобрят практиките, съобразени с въздействието на преживяна травма в организацията. Той трябва да завърши с приоритизиране на три краткосрочни и три дългосрочни цели.

Бариерите и задвижващите механизми за промяна трябва да бъдат определени, както и да се разработят практически действия, насочени към преодоляване на бариерите, които са вече определени. Това трябва да включва разработването на SMART (Специфични, Измерими, Постижими, Реалистични и ограничени във Времето) показатели за резултати, спрямо които може да се измерва напредъкът.

4.45–5.00

#### **ПЛЕНЕР**

Оставете известно време за въпроси и оценка на семинара, както и за дискусии относно това как резултатите от семинара ще бъдат споделени с други колеги и заинтересовани страни, които не са присъствали на семинара.

## **ПРОЦЕСЪТ НА УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОМЕНИТЕ**

В Раздел 2 на това Ръководство за ОР разгледахме как процесът на промяната влияе на участващите в него. Организацията трябва да е наясно с чувствата, които промяната може да породии по време на различните етапи на организационното развитие и да бъде готова да работи върху това.

Сега ще разгледаме отново етапите на прехода, през които се правят промени, и ще разгледаме някои от начините, по които една организация може да помогне на хората, работещи там и/или свързани по друг начин като заинтересовани страни през процеса на промяна, като предвидим техните реакции спрямо промяната и поставим стратегии за облекчаване на чувството им на загриженост.

### **УПРАВЛЕНИЕ НА ПЪРВИЯ ЕТАП**

На този етап участващите може да се чувстват уплашени. Това е, когато настъпи реалността на промяната. Те се нуждаят от време, за да се приспособят. За да се помогне на участващите през този етап, организацията трябва да разработи комуникационна стратегия, за която:

- Трябва да се уверите, че е ясно изразена и продължава да споделя информация като цели, действия и процеси.
- Трябва да се уверите, че не претоварва хората. Може да направите това, като разделите информацията на малки разбираеми части.
- Уверете се, че хората знаят къде да отидат, за да получат повече информация, ако е необходимо.
- Отделете време да отговорите на всички възникнали въпроси.

### **УПРАВЛЕНИЕ НА ВТОРИ ЕТАП**

Когато участващите започнат да реагират на промяната, те могат да започнат да изпитват загриженост, гняв, негодувание или страх. Те могат да реагират на промяната активно или пасивно. Възможно е да почувстват нужда да изразят чувствата и притесненията си. За да помогне на участващите в тази част от процеса на промяна, организацията трябва:

- Да се опита да предвиди какви биха могли да бъдат опасенията и възраженията, преди да започне да се говори за промяната.
- Да се увери, че слуша внимателно, за да може неочаквани проблеми в началото на процеса да бъдат идентифицирани и да се отговори на тях.
- Да се обсъдят всички проблеми, повдигнати в началото на процеса, като се използва ясна комуникация и като се предприемат действия, за да се сведат до минимум всички проблеми, причинени в резултат на промените.

### **УПРАВЛЕНИЕ НА ЕТАПИТЕ ОТ ТРЕТИ ДО ШЕСТИ**

На този етап нараства приемането на участващите. Те ще искат да тестват и изследват какво означава промяната. Това ще го направят по-лесно, ако бъдат подпомогнати и подкрепени от организацията. На този етап организацията трябва:

- Да се увери, че са направени ангажиментите, за да се предостави на участващите обучението, необходимо за прилагане на промените.
- Да се даде на участващите навременни възможности да изпитат какво ще донесат промените, както и да приложат обучението им на практика.

- Да се има предвид, че този етап отнема време и това да бъде включено в планирането на промяната по начин, по който участващите да могат да учат и изследват без прекален натиск.

### **УПРАВЛЕНИЕ НА СЕДМИ ЕТАП**

На този етап участващите започват да приемат подобренията в начина на предоставяне на услугите. Ако процесът на промяна е бил управляван ефективно, организацията започва да става наистина запозната с въздействието на преживяна травма и положителните ефекти от промяната стават очевидни. Организацията трябва:

- Да подкрепи участващите да отпразнуват успеха, в резултат на промяната.
- Да подчертае и да покаже положителните промени в реалния живот на деца, млади хора и семейства.
- Да насърчава участниците да продължат да поемат собствеността и да се гордеят с това, което постигат.

Като част от процеса на промяна, Максин Харис и Роджър Фало препоръчват на организацията да се стреми да определи “шампиони”, запознати с въздействието на травмата. Това са хора от различни нива на организацията, които:

- са запознати с травмата и нейните последици
- напомня на другите да дадат приоритет на чувствителността към травма, в която да се намира и част от услугата.
- постоянно да се коментира значението на чувствителността към травмата на другите в техните работни групи.
- да се окаже подкрепа на определените от организацията промени, съобразени с преживяна травма и нейното въздействие.

Друг начин, по който организацията трябва да покаже ангажимента си за въвеждане на практики, съобразени с преживяна травма и запознати с нейното въздействие, е да се увери, че това е посочено и отразено в нейните **Изложения за визия и мисия**. Изложението за визия се фокусира върху бъдещето и това, което една организация иска в крайна сметка да осигури. Изложението за мисия се фокусира върху днешния ден и това, което една организация направи, за да го постигне. Ако една организация е запозната с въздействието на преживяна травма, тя трябва да покаже това в своята мисия.

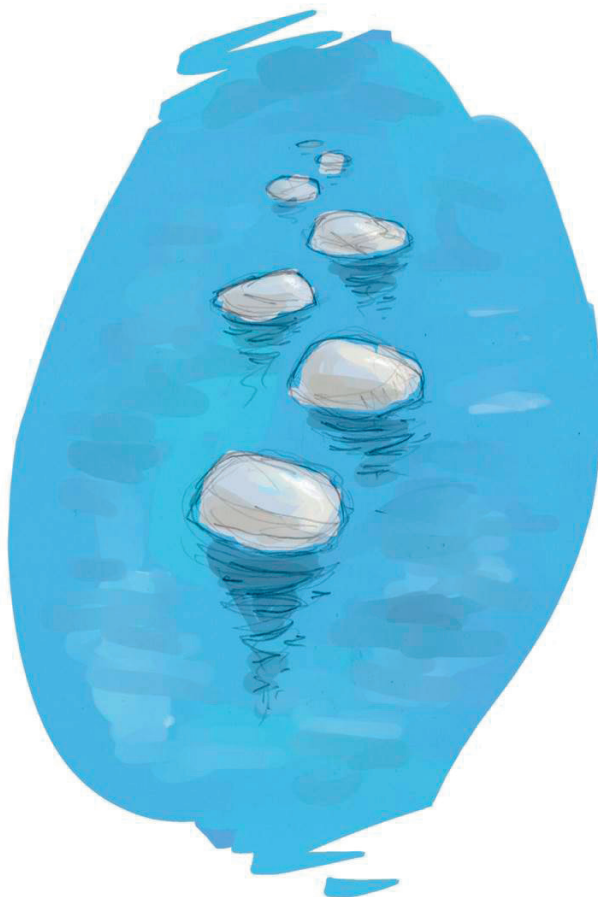
### **ЗНАЧЕНИЕТО НА РЪКОВОДСТВОТО ПРИ ВЪВЕЖДАНЕ НА ПРАКТИКА, СЪОБРАЗЕНА С ПРЕЖИВЯНА ТРАВМА**

Ръководството е официален процес, чрез който служителите се управляват, подкрепят и помагат да развият своята практика. Следователно от решаващо значение е преминаването към култура, съобразена и запозната с преживяна травма във вашата организация, като процесът на това ръководство трябва да бъде взет под внимание.

Най-ефективните сесии за ръководство имат съгласуван дневен ред за обсъждане, който включва аспекти на подкрепата, отчетността и развитието на персонала. Може да е полезно да прегледате процеса на ръководство в дадена организация, за да сте сигурни, че е включено обмислянето на предоставяните от организацията практики, съобразени с преживяна травма. Например, в компонента за отчетност на ръководството, надзорният орган може да поиска да провери дали ръководеният от тях член на персонала поддържа актуален индивидуалния план за развитие на детето, дали е взет предвид и дали е определен като необходим, включително във всички аспекти на възстановяване от травма в рамките на плана.

В компонента за развитие на ръководството, надзорният орган може да поиска да провери дали служителят е запознат с промените в съответното обучение, което е преминал или дали има възможност да прегледат заедно случай, в който е имало добра практика, съобразена с преживяна травма. В подкрепата, предлагана на служителя по време на сесията, ръководителят трябва да провери дали служителят не е засегнат от проблемите, характерни при работа с деца и млади хора, преживели травма.

В Глава 8 от Практическото ръководство, разработено за този проект, има раздел за това как работата със засегнатите от травма може да повлияе на лицата, които работят с тези деца и млади хора, както и по какъв начин персоналът и другите лица, полагащи грижи да бъдат подкрепени при наличие на такива случаи.



## РАЗДЕЛ 5



# Мониторинг и оценка на процеса на организационно развитие за подобряване на практиките за работа, съобразени с преживяна травма

# РАЗДЕЛ 5: МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НА ПРОЦЕСА НА ОРГАНИЗАЦИОННО РАЗВИТИЕ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ПРАКТИКИТЕ ЗА РАБОТА, СЪОБРАЗЕНИ С ПРЕЖИВЯНА ТРАВМА

В този раздел ще разгледаме мониторинга и оценката на практиките за работа, съобразени с преживяна травма. Това е така, защото единственият начин да разберете дали е бил успешен вашият процес на изпълнение е да имате ефективно средство за наблюдение и оценка на процеса. Чрез мониторинг и оценка ще можете да видите колко добре се консолидират практиките, съобразени с преживяна травма.

## КАКВО ИМАМЕ ПРЕДВИД ПОД МОНИТОРИНГ?

Мониторингът се отнася до организиран процес на наблюдение и проверка на дейностите, предприети по даден проект, за да се провери дали се постигат планираните резултати или не.

## СТЪПКИ ПРИ РАЗРАБОТВАНЕТО НА СИСТЕМА ЗА МОНИТОРИНГ

1. В началото на процеса на организационно развитие от вашата организация беше поискано да въведе базова информация с помощта на **Контролен списък за оценка**. Изходната точка е точката, от която дадена организация започва от позицията на подходи, съобразени с преживяна травма и спрямо която промяната може да бъде проследена. Препоръчва се да съхранявате информацията, която сте генерирали по време на този процес, когато попълвате Контролния списък за оценка за първи път (вижте Приложение 1). Ако повтаряте процедурата на Контролния списък за оценка на редовни интервали, след това можете да сравните първоначалната изходна информация с текущата ситуация и да видите напредъка, който сте постигнали в постигането на промяна.
2. В **Плана за действие** на вашата организация ще предоставите подробности за вашите SMART цели (не забравяйте, че те са Специфични, Измерими, Постижими, Реалистични и ограничени във Времето). За да постигнете целите си, трябва да определите промените, които следва да бъдат направени, както и сроковете за

постигане на тези промени. В допълнение трябва да продължите да наблюдавате изпълнението на Плана за действие.

3. Важно е да се организират редовни мониторингови срещи, чрез които работната група за промяна ще преразглежда Плана за действие на организацията и ще дава препоръки въз основа на напредъка. Препоръчва се работната група за промяна да се събира веднъж месечно, за да следи и преглежда напредъка. Работната група за промяна трябва да има механизъм за проследяване и актуализиране на плановете. Пример за **инструмент за мониторинг на Плана за действие** е даден в Приложение 4.

## КАКВО ИМАМЕ ПРЕДВИД ПОД ОЦЕНКА?

Оценката включва събирането на информация, която ни помага да правим преценки за успеха на промените в рамките на една организация. Идеята и целите на процеса на организационно развитие, съдържащи се във вашия План за действие, са въвеждането на практики за работа, съобразени с преживяна травма във вашата организация. Сега оценката трябва да проучи дали изпълнението на вашия План за действие е повлияло при установяването на практики за работа, съобразени с преживяна травма в алтернативна грижа.

За да се оценят резултатите от направените промени, е важно:

1. Да се определят заинтересованите страни, засегнати от процеса на промяна. В случая с този проект е вероятно ключовите заинтересовани страни да бъдат персоналът или лицата, полагащи грижи, както и децата и младите хора. Възможно е също така да е възможно и да е уместно да бъдат включени и семействата на децата и младите хора.
2. Да се събере необходимата информация, за да видите дали промените за въвеждане/подобряване на практиките за работа, съобразени с преживяна травма са имали положително въздействие върху тези, които получават подкрепа от организацията. Информацията може да бъде качествена (информация, която ни говори за качествата или естеството на това, което се оценява) или количествена (информация, която може да бъде преброена, измерена и може да ѝ бъде дадена числова стойност). За повече подробности как да събирате качествена и количествена информация, моля, вижте по-долу.
3. Анализ на събраната информация. Чрез изследване и анализ на информацията може да се направи преценка за това колко ефективни са промените и дали целите в Плана за действие са постигнати.
4. Да изготвите препоръки за всякакви допълнителни промени, необходими въз основа на резултатите от анализа. По този начин има по-голяма вероятност положителните аспекти на практиките, съобразени с преживяна травма да продължат да се консолидират в рамките на организацията чрез определяне на следващите стъпки при продължаване на въвеждането на такива практики.

## **НАЧИНИ ЗА СЪБИРАНЕ НА КОЛИЧЕСТВЕНА И КАЧЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ**

За този проект един от източниците на количествена информация ще бъде от използването на инструмента за мониторинг на Плана за действие (може да бъде намерен в Приложение 4). Това ще предостави информация за това кои настройки са били включени, колко резултати са постигнати и колко време е необходимо за постигане на резултатите. Като се има предвид обаче, че промяната, съобразена с въздействията на преживяна травма, трябва да доведе до организационна култура, която подкрепя практиките за работа, съобразени с преживяната травма, ще бъде важно да се събере и качествена информация.

Анкетите също са обикновен и ефективен начин за събиране на информация за оценка на въздействието и резултатите от вашите Планове за действие. Същата анкета може да се използва както преди началото на изпълнението, така и в различно време след началото на изпълнението на Плана за действие, например след 3 месеца и след една година – което ви позволява да правите сравнения. В Приложение 5 ще намерите примери за **анкети за деца и млади хора**, както и **анкети за персонала**. Съдържанието на тези анкети се основава на ценностите, определени като основни за изграждането на организация, запозната с въздействието на травмата от Харис и Фало.

Анкетите се използват предимно за събиране на количествени данни, но както вече отбелязахме, препоръчва се също да съберете и качествена информация. Това може да стане например чрез интервюиране на представителна извадка от персонала и представителна извадка от деца/млади хора. Примери за **планове за интервюта за персонала и планове за интервюта за деца и млади хора** ще намерите в Приложение 6.

Докато провеждате интервютата, моля, имайте предвид важноста на поверителността. В идеалния случай интервютата трябва да се провеждат от човек, който е професионално обучен и е извън организацията, така че да могат да се поддържат въпроси, свързани с поверителността. Всички записи и отчитане на информацията, събрана по време на интервютата, трябва да бъде анонимна, а данните трябва да бъдат обобщени по начин, който не може да бъде определен. Трябва да се предприемат всички необходими стъпки, за да се гарантира, че на децата и младите хора няма да им бъде причинена никаква вреда или стрес, когато участват в интервюта, защитата при задаването на въпросите както за интервюиращите, така и за интервюираните, и всичко това трябва да бъде внимателно обмислено. Като пример, това включва наличието на професионалисти, които могат да подкрепят участниците, ако все пак изпаднат в нужда.



## ПРИЛОЖЕНИЕ 1



**Контролен  
списък за  
оценка:  
Инструмент за  
предприемане  
преглед на  
практики,  
съобразени с  
преживяна  
травма в  
рамките на една  
организация**

# ПРИЛОЖЕНИЕ 1: КОНТРОЛЕН СПИСЪК ЗА ОЦЕНКА: ИНСТРУМЕНТ ЗА ПРЕДПРИЕМАНЕ ПРЕГЛЕД НА ПРАКТИКИ, СЪОБРАЗЕНИ С ПРЕЖИВЯНА ТРАВМА В РАМКИТЕ НА ЕДНА ОРГАНИЗАЦИЯ

Този инструмент съдържа Контролен списък за оценка, който ще ви помогне да разберете:

- Настоящата политика, процеси и практики във вашата организация и доколко те са съобразени с въздействието на преживяна травма в момента.
- Какви промени може да се наложи да направите.

Контролният списък за оценка е адаптиран от Максин Харис и Роджър Фало организационните промени, съобразени с преживяна травма. Тя се основава на пет ценности, които Харис и Фало смятат за най-важни, когато предприемат промени, за да установят култура, съобразена и запозната с въздействието на преживяна травма в една организация. (Моля, вижте страници 14/15 от настоящото Ръководство за ОР).

Тези пет ценности са:

- Безопасност
- Доверие
- Избор
- Сътрудничество
- Овластяване

**Безопасността** означава осигуряване на физическата и емоционалната безопасност на детето или на младия човек, и често се разглежда като първата важна стъпка в развитието на култура, съобразена с преживяна травма. **Доверието** означава, че организацията и нейният персонал изграждат взаимоотношения на доверие с децата и младите хора, които подкрепят, включително като през цялото време се стремят да не ги разочароват и да правят това, което са казали, че ще направят. Доверието може да бъде очевидно при установяването на последователна практика и граници, както и в яснотата на това, което може реално да се очаква при предоставянето на услуга.

**Изборът** означава да се даде възможност на детето или на младия човек, като им се осигури възможно най-голям контрол върху техните решения. **Сътрудничеството** е вземане на решения с детето или с младия човек. **Овластяването** означава фокусиране върху силните страни на детето или на младия човек, като им се помага да развият по-добри умения за справяне.

### КАК ДА ИЗПОЛЗВАТЕ КОНТРОЛНИЯ СПИСЪК ЗА ОЦЕНКА

Контролният списък за оценка има шест раздела. Всеки раздел има поредица от твърдения.

- **Трябва да поставите отметка в квадратчето до твърдението, ако то е вярното за вашата организация.**
- Ако не е вярно, **оставете полето празно.**
- Като погледнете твърденията, които са оставени празни, ще имате по-голяма представа за работата, която трябва да извършите, за да помогнете на вашата организация да бъде запозната с въздействието на преживяна травма.

Това ще ви помогне да **определите някои ключови области като център за началните промени**, които вашата организация би искала да направи, които включват начини за добавяне на **ценностите** за безопасност, избор, сътрудничество, доверие и овластяване, така че те да бъдат разпознати, разбрани и използвани от целия персонал, доброволците и от лицата, полагащи грижи.

## РАЗДЕЛ 1: ПОЛИТИКИ

В този раздел вашата организация трябва да помисли върху това как познанията за травмата са интегрирани в нейните политики и са изрично посочени като част от нейния начин на работа. Не забравяйте, че твърденията в политиките за това как организацията се справя с травмата и възстановяването от травмата допринасят положително за развитието на организационна култура, съобразена и запозната с въздействието на травмата.

ТВЪРДЕНИЕ	ПОСТАВЕТЕ ОТМЕТКА, АКО Е ПРАВИЛНО
Вашата организация има визия и мисия, които изрично се позовават на необходимостта да се отчете опитът на децата, младите хора и семействата, засегнати от травма при предоставянето на вашите услуги.	
Вашата организация има ясна стратегия за предаване на мисията и визията ѝ, която включва приемане на практики, съобразени с преживяна травма.	

<p>Всички ангажименти за работа с деца, млади хора и семейства, преживели травма, както и за възстановяване от травмата, отразени в изявленията за мисията и визията, са подкрепени с политики, процедури, ресурси и практика.</p>	
<p>Политиките се следят и преразглеждат редовно, за да се гарантира, че процедурите, основани на тях, няма да травмират/ретравматизират деца, млади хора или семейства.</p>	
<p>Вашата организация има следните официални политики, които изрично разпознават травмата, включително:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Първоначалните оценки, които се предприемат във връзка с оценката на необходимостта от алтернативна грижа, включват история за насилие, пренебрегване и разпадане на отношенията и настаняването, както и основен контролен списък, показващ, че детето или младият човек могат да са преживели травма. (Моля, вижте Приложение 2 като пример на контролен списък за индикатор на травмата).</li> <li>• Индивидуалните планове за развитие на деца и младите хора са част от процедурата за планиране на грижата, при която травмата и свързаните с травмата въпроси, силните страни на детето, младия човек, семейството и общността се вземат предвид в план за подкрепа и възстановяване. Това включва участие на деца, млади хора и семейства, както и включване на информация в плановете, указващи начина, по който биха искали организацията да работи с тях.</li> <li>• Внимателното планиране на участието се предприема с тези, които напускат грижата, което включва преглед и актуализация за това как напредва възстановяването им от травми и предоставя насочващи указания как това може да продължи. Това включва всяка необходима подкрепа, която би помогнала на младите хора да се грижат за собственото си психично здраве, както и да знаят и да имат достъп до услугите, които могат да използват, когато е необходимо.</li> <li>• Налице е обучение за персонала/доброволците/лицата, полагащи грижи и другите заинтересовани страни, което включва подходящо ниво на обучение по съответните въпроси и начини за реакция на деца, млади хора и семейства, преживели травма.</li> </ul>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"><input type="checkbox"/></div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"><input type="checkbox"/></div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"><input type="checkbox"/></div> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></div>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Персоналът/доброволците/лицата, полагащи грижи получават ръководство и подкрепа, която се занимава с предизвикателствата от работата с тези лица, преживели травма. (Моля, вижте Глава 8 от Практическото ръководство на проекта за информацията относно травмата и по-конкретно възможността за вторична травма).</li> <li>• Провежда се преглед на случай, включващ дете или млад човек - като например случай/инцидент, който защитава детето, или физически конфликт между двама млади души (преглед на инцидент), и включва възможността инцидентът да е свързан с преживяна травма.</li> <li>• Процедурите за набиране на персонал/ доброволци/ лица, полагащи грижи гарантират, че те са добре проучени за позицията, т.е. политиката за набиране на персонал има стъпки, които да гарантират защитата чрез изпълнение на такива действия, като извършване на полицейска проверка и две препоръки преди провеждане на интервюта, или проучване за разбирането на кандидата за травмата и как да се предотврати травматизиране/ретравматизиране на деца и млади хора.</li> <li>• Описанията на длъжностите включват роли и отговорности на персонала/доброволците/лицата, полагащи грижи, свързани с разбирането и способността да реагират на тези, които са преживели травма.</li> <li>• Включване на деца, млади хора и семейства в услугите, предлагани от организацията, например планиране на поддръжка, алтернативна грижа, индивидуално развитие, както и оценка на самата услуга, която показва, че процесът на ангажиране на участниците ще бъде чувствителен и няма да ретравматизира участниците.</li> <li>• Съществува политика за предотвратяване и подпомагане на деца и млади хора, преживели насилие от техни връстници.</li> <li>• Поверителност и достъп до информация, включително подкрепа за деца, млади хора и семейства при разглеждане на информация, която може да е свързана с минали травматични събития в живота им.</li> </ul>	<div style="text-align: center;"> <input data-bbox="1157 347 1232 425" type="checkbox"/>   <input data-bbox="1157 600 1232 678" type="checkbox"/>   <input data-bbox="1157 790 1232 869" type="checkbox"/>   <input data-bbox="1157 1171 1232 1249" type="checkbox"/>   <input data-bbox="1157 1328 1232 1406" type="checkbox"/>   <input data-bbox="1157 1592 1232 1671" type="checkbox"/>   <input data-bbox="1157 1715 1232 1794" type="checkbox"/> </div>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Политика за защита, която включва декларация за защита от травматизация или ретравматизация.</li> <li>• Механизмите за недоволство включват насоки за начина, по който децата, младите хора и семействата трябва да бъдат подкрепяни, ако са недоволни от практиките, довели до травматизация или ретравматизация.</li> <li>• Организацията има политика за защита, която включва декларация за това какво трябва да правят персоналът, доброволците, лицата, които полагат грижи или другите, които взаимодействат с деца и млади хора под грижите на организацията, ако подозират някакви дейности в рамките на организацията или се извършват от нейния персонал, може да доведе до допълнителна травматизация или ретравматизация.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>
--	--

## РАЗДЕЛ 2: БЕЗОПАСНОСТ

**В този раздел вашата организация трябва да помисли как при извършването на услугите си да предоставят възможно най-голяма сигурност и безопасност. Това е така, защото чувството за безопасност е една от основите за възстановяване след травма.**

<p>Физическите зони, където децата, младите хора и семействата идват да получат подкрепа, са проектирани или адаптирани, за да създадат топла и приветлива среда, включително да осигурят чувство за безопасност.</p>	
<p>Персоналът, грижещите се лица, доброволците и другите, работещи с деца, млади хора и семейства, са внимателно проверявани, за да се гарантира, че те не са потенциални извършители на злоупотреба (например полицейски проверки, препоръки и т.н., процес на детайлно интервю и др.).</p>	
<p>Персоналът или грижещите се лица в условия на алтернативна грижа могат лесно да се обърнат към подкрепата и помощта на друг персонал или лица, полагащи грижи, ако е необходимо, когато подкрепят деца по начин, който ще предотврати травматизиране или ретравматизиране (например да се предотврати ескалация на насилствен инцидент или може би да изведете травмираното дете от опасна ситуация и т.н.).</p>	
<p>Децата, младите хора, семействата или други потребители на услуги имат определено лице в рамките на организацията или в средата на грижата, с което могат да говорят, ако не се чувстват в безопасност.</p>	

Персоналът, доброволците и лицата, полагащи грижи знаят как да следят за признаци, показващи че децата се чувстват несигурни, и разбират тези признаци по начин, запознат с въздействието на преживяна травма.	
Средата за алтернативни грижи има лични пространства за персонал, доброволци и грижещи се лица, където да обсъждат и записват чувствителни въпроси, свързани с тяхната работа, за да подкрепят деца и млади хора, преживели травма.	
Мениджърите в организацията разбират травмата и емоционалното въздействие върху персонала, доброволците и грижещите се лица, които работят с деца, млади хора и семейства, преживели травма, може да има (например бърнаут, косвена (вторична) травма и др.).	
Персоналът, доброволците и лицата, полагащи грижи имат достъп до срещи на екипа, сесии за управление (надзор) и ръководител, на когото могат спокойно да изразят своите притеснения и чувства.	

### РАЗДЕЛ 3: ДОВЕРИЕ

**В този раздел се иска от организацията да обмисли как тя насърчава доверието по време на предоставянето на услуги. Това признава, че доверието в живота на децата, младите хора и семействата, преживели травма често е било нарушавано, както и че възстановяването на доверието е важна стъпка по пътя към възстановяване на травмата.**

Организацията гарантира, че първите контакти с деца, млади хора и семейства са гостоприемни и демонстриращи уважение.	
Организацията разработва ясен план, който признава травмата и възстановяването от травмата, като ясно съобщава на децата, младите хора и семействата какво ще бъде направено, от кого, кога и защо.	
Организацията уведомява за реалистичните очаквания по отношение на изпълнението на определени задачи или дейности.	
Организацията изказва извиненията си на деца, млади хора или семейства, ако договорените задачи или дейности не се изпълняват и предприема стъпки за отстраняване на тези пропуски.	

Информацията относно деца, млади хора и семейства се третира като чувствителна, като се обясняват границите на поверителност (например злоупотреба с информацията като бъде споделена с другите без да е получено съгласие).	
Организацията насърчава последователността на практика. Примерите включват предотвратяване или свеждане до минимум промяната на лицата, полагащи грижи и по време на самата грижа за дете в организацията, или цялата организация (от ръководството до лицата, полагащи грижи) споделяща едни и същи ценности.	
Мениджърите и ръководителите предоставят ясна информация за предложените промени във връзка с практики, съобразени с преживяна травма.	
Мениджърите и ръководителите изслушват с уважение персонала, доброволците, лицата, полагащи грижи, децата и младите хора относно техните притеснения и обясняват какво ще направят в резултат на тези опасения.	
Персоналът, доброволците и лицата, полагащи грижи са наясно относно важността на взаимоотношения на доверие при възстановяването на травми, като си оказват взаимна подкрепа при прилагането на практики, съобразени с преживяна травма. Те познават и използват понятия, свързани с травми като приспособяване, самообладание, ментализация, съвместно регулиране, прозорец на толерантност в ежедневната им работа.	
На персонала, лицата, полагащи грижи и доброволците се предоставя време, което да изкарат с отделни деца, така че децата да получат по-добър шанс да работят върху специфични умения за взаимоотношения.	
Персоналът, доброволците и лицата, полагащи грижи се обучават и редовно актуализират познанията си за травмите, включително въздействието на стресиращите фактори на работното място.	



## РАЗДЕЛ 4: ИЗБОР

**В този раздел от вашата организация се иска да обмисли степенята, в която да осигурява пълно и смислено участие, избор и контрол за и от деца, млади хора, персонал, доброволци и лица, полагащи грижи. Липсата на контрол е една от характеристиките, които биват усещани от лицата, преживели травма. Ето защо вашата организация трябва да проучи как възстановява чувството за контрол по начина, по който предоставя услуги.**

Организацията информира детето, младия човек и семейството относно наличните избори и възможности.	
Организацията има процес за осигуряване на пълноценно и значимо участие на деца, млади хора и семейства, като придава подходяща важност на техните желания.	
Децата и младите хора получават ясно изложение за техните права и отговорности, подходяща за възрастта/развитието.	
Персоналът, доброволците и лицата, полагащи грижи имат значителен принос за факторите, които влияят върху работата им (например отработените часове, възможността да вземат отпуск, вида на предлаганото обучение, установена практика и украсяване на сгради и др.).	
Съществува баланс между лична професионална преценка и ясни насоки относно травмата за персонала, доброволците и лицата, полагащи грижи, например насоки, основани на политика, процедури и протоколи, но също така и място за професионална преценка.	
Съществува официален и структуриран начин служителите, доброволците и лицата, полагащи грижи да предоставят идеи, предложения и обратна връзка относно факторите, свързани с организацията.	
Мениджърите в организацията гарантират, че консултациите с персонал, лица, полагащи грижи, доброволци, деца, млади хора и семейства са смислени и е дадена обратна връзка за резултатите от всяка консултация.	

## РАЗДЕЛ 5: СЪТРУДНИЧЕСТВО

**В този раздел от вашата организация се иска да обмисли степента, в която насърчава сътрудничеството с персонала, потребителите на услуги и други заинтересовани страни. Това е така, защото сътрудничеството с лицата, преживели травма, както и ползването на по-широка мрежа от услуги и лица, може да помогне за подобряване на пътя към възстановяване.**

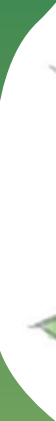
Деца, младите хора и семействата играят значителна роля при планирането и оценяването на услугите на организацията чрез включване в потребителска група на организацията.	
Потребителската група на организацията има ясно разбиране (написано в рамките на мандата на потребителската група), че децата и младите хора са най-добрите експерти в техния опит с травмата.	
Организацията има ясно изявление как допринася за възстановяване от травма, така че други организации да могат да разберат нейната роля.	
Организацията има начин да покаже, че възгледите на децата, младите хора, семействата, персонала, доброволците и полагащите грижи лица се ценят, дори ако не винаги е възможно да се изпълнят всичките им желаниа и предложения.	
Организацията насърчава модел на развитие “с”, вместо да е “на” или да е ”за“, например тя се ангажира с деца, млади хора и семейства във взаимоотношения на партньорство.	
Организацията приема своите ограничения и когато е необходимо има ясни идеи за насочване на деца, млади хора или семейства към специализирани служби, занимаващи се с травмата.	
Подходът на организацията за прилагане на промяната насърчава сътрудничеството между персонала, доброволците и грижещите се лица на всички нива.	
Организацията си сътрудничи и повишава осведомеността относно травмите и практиките, съобразени с преживяна травма, с редица заинтересовани страни, включително партньори в системата за закрила на детето, училища и специалисти по психично здраве.	

Организацията има мрежа от вътрешни и външни експерти по психично здраве, специализирани в областта на травмата и работещи със семейства, деца и млади хора в тази област.	
--	--

## РАЗДЕЛ 6: ОВЛАСТЯВАНЕ

**В този раздел от вашата организация се иска да обмисли степента, в която гарантира, че услугите предоставят възможности за опит за овластяване, което може да помогне на децата, младите хора и семействата да имат по-голяма власт над това, което се случва по пътя им към възстановяване от травма.**

Организацията изразява преценка за това какво е постижимо при оказването на подкрепа на деца, млади хора и семейства, преживели травма, за постигане на собствените им цели.	
Децата и младите хора живели в грижа, както и техните семейства получават информация за въздействието на травмата и начините за управление на стреса, самообгрижването и услугите, до които има достъп.	
Децата и младите хора живели в грижа, както и техните семейства получават информация за услугите, до които може да им бъде предоставен достъп.	
Децата и младите хора, живели в грижа, имат възможност да дадат своята обратна връзка относно услугите, които получават, услугите, които биха искали да получават и имат усещането, че техният принос е ценен и уважаван.	
Персоналът, доброволците и лицата, полагащи грижа получават ресурси за изпълнение на очакваните от тях задачи.	
Мениджърите възприемат положително и утвърждаващо отношение, като насърчават персонала, доброволците и лицата, полагащи грижи да изпълняват своите работни задачи, свързани с травмата.	
Мениджърите са обучени как да предоставят обратна връзка на персонала, доброволците и лицата, полагащи грижи, която е конструктивна, дори ако звучи като критика.	





APPENDIX TWO

**Trauma  
indicator  
checklist**

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2: КОНТРОЛЕН СПИСЪК НА ПОКАЗАТЕЛИТЕ ЗА ТРАВМА

Този контролен списък е взет от документ, наречен “Родителство на дете, преживяло травма”. Той е изготвен от Министерството на здравеопазването и човешките услуги, Бюрото за деца във Вашингтон и е публикуван от Информационния портал за благосъстоянието на децата през 2014 г. Можете да го видите на <https://www.childwelfare.gov/pubPDFs/child-trauma.pdf>

Важно е да се подчертае, че тези показатели не са доказателство, че е настъпила травма, тъй като те могат да присъстват и при деца и млади хора, където травма не е настъпила. Както всеки контролен списък, това трябва да се използва само като индикация и трябва да се търсят други източници на доказателства, включително консултация със специалисти по психично здраве, които имат опит в областта на детските травми, преди да се направят предположения за преживяна травма в миналото.

### ТРАВМА ПРИ ДЕЦА НА ВЪЗРАСТ ОТ 0 ДО 2 ГОДИНИ

Всички малки и прохождащи деца се ядосват или понякога имат гневни изблици. Някои от следните неща обаче могат да покажат, че детето е преживяло травма, ако поведението пречи на живота на детето или на семейството.

- Необичайно високо ниво на гняв и продължителни гневни изблици.
- Разтревожено е и не може да бъде успокоено.
- Лесно се плаши
- Реакции на ужас при стимули, напомнящи на детето за травмата.
- Отказ да говори или невъзможност да говори.
- Загуба на умения като използването на тоалетната.
- Страх от възрастни и от отделяне от родител или настойник.
- Развитие на хранителни проблеми като загуба на апетит, ниско тегло или проблеми с храносмилането.
- Кошмари или безсъние.
- Оттегляне от предишни доверени възрастни и избягване на физически контакт.

## **ТРАВМА ПРИ ДЕЦА НА ВЪЗРАСТ ОТ 3 ДО -5 ГОДИНИ**

В допълнение към предишните показатели, децата в тази възрастова група могат да проявят и други такива, свързани с поведението. Това е възраст, в която се очаква децата да изследват повече и да създават приятелства с други деца. Травмираните деца могат да се развият по-слабо от своите връстници.

- Агресия или словесни нападки към другите.
- Прекалено властни, контролиращи или подривни.
- Трудности при концентрирането или ученето.
- Развитие на трудности в ученето.
- Изпускане в леглото (енуреза)
- Неограничени и неправилни действия в социални събития.
- Невъзможност да се довери на други деца или на възрастни.
- Липса на самочувствие.
- Болки в стомаха и главоболие.
- Уединеност
- Смущение
- Необичайна привързаност
- Раздразнителност.

## **ТРАВМА ПРИ ДЕЦА НА ВЪЗРАСТ ОТ 6 ДО 12 ГОДИНИ**

На тази възраст децата израстват и стават все по-независими. От тях се очаква да имат приятели и приятели в игрите извън дома, и да се интегрират в училище. Но ако сега започнат да развиват в допълнение следните линии на поведение, това може да показва история на травмата.

- Проблеми в училище.
- Трудности при концентрирането.
- Суицидни мисли (мисли за самоубийство) или действия.
- Отдръпване от приятели и семейство.
- Неограничени и неправилни действия в социални събития.
- Имитиране на травматичното събитие.
- Смущение
- Употреба на наркотици или алкохол.
- Сексуални познания, несъответстващи на възрастта на детето.
- Прекалено реагиране на ситуации.
- Пресъздаване на травматичното събитие по време на игра.
- Трупане на храна.

## ТРАВМА ПРИ ДЕЦА НА ВЪЗРАСТ ОТ 13 ДО 18 ГОДИНИ

Тийнейджърските години могат да бъдат предизвикателство за всеки човек. Важно е да знаете разликата в предизвикателства между нормалните подрастващи и реакциите, в резултат на травма. Ето някои показатели, на които трябва да обърнете внимание:

- Необичайно високо ниво на гняв, агресия и словесни нападки към другите.
- Суицидни мисли (мисли за самоубийство) или действия.
- Рисково поведение, включително поведение със сексуална насоченост и злоупотреба с вещества и субстанции.
- Нездравословни романтични взаимоотношения.
- Самонараняване
- Паник атаки
- Ретроспекции
- Бягство
- Налитане на бой
- Проблеми, свързани с връстниците.
- Неспособност да се види бъдещето (очаква да умре млад).
- Отчужден и уединен (самотен).
- Лоша самооценка.





ПРИЛОЖЕНИЕ 3

План за  
действие  
(примерен)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3: ПЛАН ЗА ДЕЙСТВИЕ (ПРИМЕРЕН)

ЗА ДА ИЗПОЛЗВАТЕ ТОЗИ ПЛАН, МОЛЯ, ИЗТРИЙТЕ СЪДЪРЖАНИЕТО, КОЕТО СМЕ ПРЕДОСТАВИЛИ КАТО ПРИМЕР И РАЗПЕЧАТАЙТЕ ПРАЗЕН ОБРАЗЕЦ НА ДОКУМЕНТА НА ПЛАН ЗА ДЕЙСТВИЕ.

ПЛАН ЗА ДЕЙСТВИЕ	
<p>Този план определя някои краткосрочни и дългосрочни цели и резултати, за да се преодолеят пропуските, очертани в процеса на оценяване на практиките, съобразени с преживяна травма.</p> <p>(Този образец на документ е адаптиран от работата на Центъра за данни и внедряване. Дж. Хейтли-Брауни, Л. Ходж, М. Полимени и Р. Милдън, 2019 г., Изпълнение на практика: Ръководство за прилагане на програми и практики, основани на данни.</p> <p><a href="https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publication-documents/1906_implementation_in_action_1.pdf">https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publication-documents/1906_implementation_in_action_1.pdf</a>)</p>	
Цел на плана	Прилагане на аспекти от практиките за работа, съобразени с преживяна травма.
Дата на плана	26-ти юни 2021 г.
Обхват на плана Тук трябва да определите областта на организацията, към която е насочен този план. Например това цялата организация ли е? Един отдел ли е? Една среда на грижа ли е?	Този План за действие ще се отнася до трите места за настаняване в среда на грижа в нашия район.
Членове на работната група Тук трябва да отбележите членовете на групата, които са написали този план, заедно с тяхната роля. Ролята може да бъде мениджър, доброволец, млад човек, живял в грижата и т.н.	Кристин (мениджър) Давид (ръководител на областта) Ян (педагог) Реми (педагог) Анна (млад човек) Януш (млад човек)

## ПЪРВИ РАЗДЕЛ

В таблицата по-долу определете три краткосрочни цели за постигане на промяна, свързана с въвеждането на травма-ориентирана грижа (пропуски, които могат да бъдат отстранени в рамките на 3 месеца).

Цел	Бариери за промяна	Установени действия за преодоляване на бариерите	Показатели за резултатите	Краен срок и отговорно лице/лица
1: На персонала, лицата, полагащи грижи и доброволците се предоставя време, което да изкарат с отделни деца, така че те да получат по-добър шанс да работят върху специфични умения за взаимоотношения.	<p>Липса на финансиране за разходки и излети.</p> <p>Трудности при намирането на съвместно споделено време за среща с дете.</p> <p>Време, отделено за обработка на документи и служебни задължения.</p>	<p>Създайте група за набиране на средства във всяка къща, за да съберете пари за разходки и излети.</p> <p>Уверете се, че детето е записано в ежедневния работен дневник съгласно определеното еднократно време.</p> <p>Консултирайте се с домовете, за да промените ротацията, по начин, по който всеки ден да осигурите едночасово припокриване на персонала, така че документите да могат да се управляват по-добре по това време на деня.</p>	<p>Проведете едно събитие за набиране на средства.</p> <p>Всяко дете има минимум 3 часа всяка седмица с посочен член на персонала.</p> <p>Нов ротационен персонал.</p>	<p>Ян и Анна 5-ти септември 2021 г.</p> <p>Кристин 30-ти август 2021 г.</p> <p>Дейвид и Реми 20-ти септември 2021 г.</p>

Цел	Бариири за промяна	Установени действия за преодоляване на бариерите	Показатели за резултатите	Краен срок и отговорно лице/лица
<p>2: Зоните, където децата, младите хора и семействата получават достъп до услугите, са проектирани или адаптирани, за да създадат чувство за безопасност от сърдечното и приветливо отношение.</p>	<p>Финансирането на други аспекти на работата е с приоритет.</p>	<p>Консултации с персонала, децата и младите хора за съгласуване на плана за преустройство на хола в къщи, използвайки успокояващи цветове.</p> <p>Изготвяне на писмо до ръководството, в което се посочват разходите за преустройство.</p>	<p>Всички стаи в жилищата са обновени.</p>	<p>Януш и Реми</p> <p>30-ти август 2021 г.</p>
<p>3: Децата, младите хора и семействата играят значителна роля при планирането и оценяването на услугите на организацията чрез създаването на потребителска група.</p>	<p>Ангажираност от страна на деца, млади хора и семейства за участие в потребителска група.</p> <p>Осигуряване на участие и ангажимент от страна на ръководството, така че работата и препоръките на потребителската група ще бъдат взети на сериозно.</p> <p>Уверете се, че потребителската група има място за срещи.</p>	<p>Провеждане на семинар за деца и млади хора за обсъждане създаването на потребителска група и каква ще бъде нейната роля в домовете.</p> <p>Информация за създаване на потребителска група, изпратена до семейства, където е целесъобразно, за да установи дали те се интересуват от това.</p> <p>Срещите на потребителската група се записват в дневника на работното място.</p>	<p>Създаване на потребителска група.</p> <p>Разработване на техническо задание за потребителската група.</p> <p>Провеждане на първата среща на потребителската група.</p>	<p>Кристин и Януш</p> <p>30-ти септември 2021 г.</p>

## ПЪРВИ ВТОРИ РАЗДЕЛ

В таблицата по-долу определете три дългосрочни цели за постигане на промяна, свързана с въвеждането на травма-ориентирана грижа (пропуски, които могат да бъдат отстранени между 3 и 12 месеца).

Цел	Бариири за промяна	Установени действия за преодоляване на бариерите	Показатели за резултатите	Краен срок и отговорно лице/лица
1: Целият персонал и доброволците да бъдат обучени на подходящо ниво в подходи, съобразени с преживяна травма.	Обезпечаване на персонала за време извън домовете за преминаване на обучение.	Съставяне на годишен график за обучение за персонала в трите къщи и освобождаване по един служител на месец от всеки дом, за да преминат курса на обучение по този проект, като обезпечението с персонала се управлява в трите къщи.  Използвайте модули 1 и 2 от онлайн курса, разработен за този проект, като част от въвеждането за персонал и доброволци.	75% от доброволците да преминат модули 1 и 2. 50% от персонала да посещават пълния курс на обучение. 100% от новия персонал и доброволците да преминат модули 1 и 2.	5-ти март 2022 г. Кристин
2: Преглед на правилата за всички наши политики, за да се уверим, че включват изрично позоваване на травма.	Политиките съществуват отдавна, така че хората ще свикнат с тях такива, каквито са.	Дайте задача на потребителската група да проучи политиките и да определи къде трябва да се разпознае травмата.  Проект за нови политики, предоставени на персонала.	50% от политиките са прегледани и променени, за да включват информация за травмата и нейното въздействие.	30-ти януари 2022 г. Дейвид и Анна

Цел	Бариири за промяна	Установени действия за преодоляване на бариерите	Показатели за резултатите	Краен срок и отговорно лице/лица
<p>3: Подаване на молба до местната власт за финансиране на служител за временно обучение.</p>	<p>Необходимо време за определяне на подходящия процес за кандидатстване.</p> <p>Уверете се, че искането за финансиране отговаря на финансовия период на местните власти.</p>	<p>Предвиденото време трябва да бъде разпределено на Дейвид, за да определи процеса.</p> <p>Кристин и Януш ще работят върху документите за кандидатстване, след като бъдат определени.</p> <p>Дейвид да помоли административния персонал да разбере датите на новия финансов период.</p>	<p>Дейвид да се обърне към изпълнителния директор и да поиска две седмици от определеното време.</p> <p>Първият проект на молбата трябва да бъде завършена.</p> <p>Нора (администратор), за да разбере датите и да съставите Диаграмата на Гант (GANTT).</p>	<p>Дейвид, 5-ти септември 2021 г.</p> <p>Кристин и Януш 28-ти февруари 2022 г.</p> <p>Нора, 30-ти септември 2021 г.</p>



## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

# Инструмент за наблюдение на Плана за действие (пример)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4: ИНСТРУМЕНТ ЗА НАБЛЮДЕНИЕ НА ПЛАНА ЗА ДЕЙСТВИЕ (ПРИМЕР)

**ЗА ДА ИЗПОЛЗВАТЕ ТОЗИ ИНСТРУМЕНТ ЗА НАБЛЮДЕНИЕ, МОЛЯ, ИЗТРИЙТЕ СЪДЪРЖАНИЕТО, КОЕТО СМЕ ПРЕДОСТАВИЛИ КАТО ПРИМЕР И РАЗПЕЧАТАЙТЕ ПРАЗЕН ОБРАЗЕЦ НА ДОКУМЕНТА.**

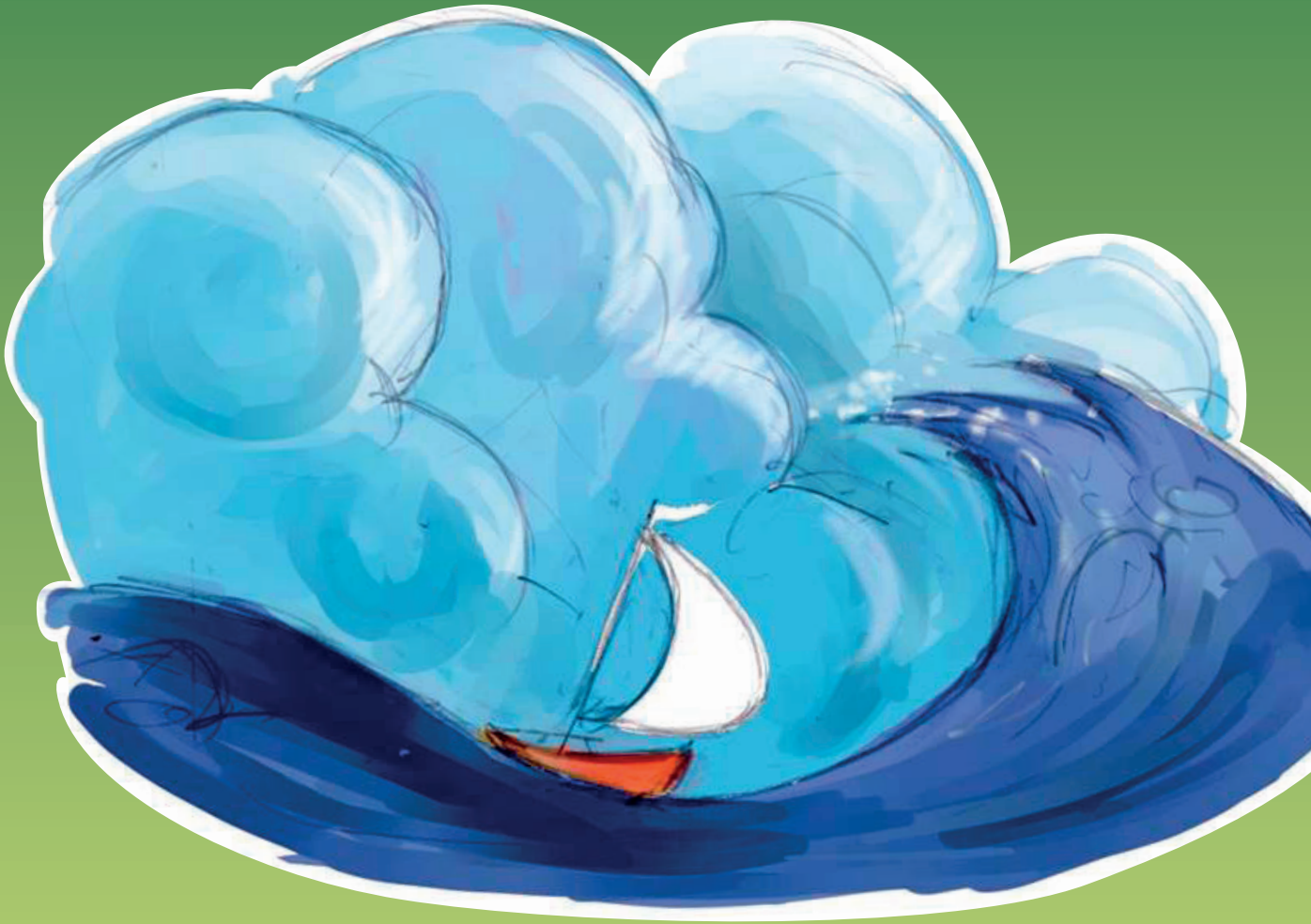
Дата на срещата за преглед на работната група по въпросите на травмата: 26-ти юли 2022 г.

Установени цели	Ключови действия от последната среща за преглед	Ключови действия, необходими преди следващата среща за преглед
<p><b>ПРИМЕР</b> <b>Краткосрочна цел 1</b></p> <p>Сформиране на група за набиране на средства във всяка къща за финансиране на лагери.</p>	<p>Създадена е група за набиране на средства. 3 млади хора и 3 служители. Обмяна на идеи за събиране на средства.</p>	<p>Решението за събитието и датата трябва да се вземе на следващото заседание за преглед.</p>
<p><b>Краткосрочна цел 2</b></p> <p>Осигурете достатъчно време в работния график за индивидуална работа с детето</p>	<p>Включване в дневния ред на екипната среща и обсъждане на отделяне на време в графика за индивидуална работа с децата</p>	<p>Провеждане на екипна среща и вземане на решение за осигуряване на време в работния график за индивидуална работа с децата за период до следваща среща за преглед</p>
<p><b>Краткосрочна цел 3</b></p> <p>Обсъдете с екипа на ЦНСТ да се промени графика на служителите, така че всеки ден да има по 1 час застъпване между смените, с цел документацията да се управлява по-добре</p>	<p>Провеждане на среща с ръководителя на услугата. Три идеи са развити за промяна на графика.</p>	<p>Вземане на решение кой график ще бъде най-добър и консултиране с персонала за период до следваща среща за преглед</p>



Установени цели	Ключови действия от последната среща за преглед	Ключови действия, необходими преди следващата среща за преглед
Дългосрочна цел 1		
Дългосрочна цел 2		
Дългосрочна цел 3		

Дата на следващата среща: 30-ти август 2022 г.



## ПРИЛОЖЕНИЕ 5



# Анкетни за персонал и анкетни за деца и млади хора



## ПРИЛОЖЕНИЕ 5: АНКЕТИ ЗА ПЕРСОНАЛ И АНКЕТИ ЗА ДЕЦА И МЛАДИ ХОРА

### АНКЕТА ЗА ПЕРСОНАЛА

ЦЕННОСТ	ТАМ, КЪДЕТО РАБОТЯ...	Винаги	В повечето време	Понякога	Никога
<b>Безопасност</b>	Уверяваме се, че нашата среда е успокояваща и насърчава чувството за безопасност.				
<b>Доверие</b>	В състояние сме да прекараме качествено времето с нашите деца и млади хора.				
<b>Безопасност</b>	В състояние сме да осигурим структура и последователност.				
<b>Сътрудничество</b>	Създаваме възможности деца и млади хора да бъдат включени в собственото им планиране на грижи.				
<b>Овластяване</b>	Подкрепяме децата и младите хора да разбират и регулират емоциите си.				

<b>Сътрудничество</b>	В състояние сме да дадем насоки за подходящи услуги, ако дете или млад човек се нуждае от подкрепа за психично здраве поради проблеми с травмата.				
<b>Избор</b>	В състояние сме да дадем на децата и младите хора избор за грижите им.				
<b>Овластяване</b>	Слушаме деца и млади хора и действаме по подходящ начин според техните възгледи.				
<b>Доверие</b>	Прекарваме време, помагаме на децата и младите хора да разберат как травмата им е повлияла.				
<b>Доверие</b>	Изграждаме сърдечни и любящи отношения с нашите деца и млади хора.				
<b>Доверие</b>	Предоставяме възможности на нашите деца и млади хора да изградят своята увереност и самочувствие.				
<b>Овластяване</b>	Обучени сме за въздействието на травми и използваме знанията си, за да подкрепим нашите млади хора.				

СИГУРНА СРЕДА, УСПЯВАЩИ ДЕЦА:

Въвеждане в различните форми на алтернативна грижа на подход за работа с деца, съобразен с преживяна травма

<b>Безопасност</b>	Обучени сме и имаме подкрепа да решаваме всякакви опасни ситуации в дома.				
<b>Безопасност</b>	Приемаме сериозно загрижеността и притесненията на децата и младите хора.				
<b>Сътрудничество</b>	Имаме възможности за самообслужване, обмен между връстници или клиничен надзор, за да сме сигурни, че сме подкрепени в нашата работа, свързана с проблемите, възникнали в резултат на преживяна травма.				

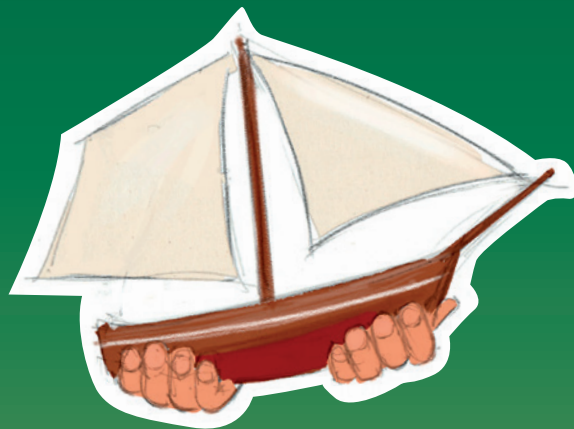
## АНКЕТА ЗА ДЕЦА И МЛАДИ ХОРА

ЦЕННОСТ	ТАМ, КЪДЕТО ЖИВЕЯ...	Винаги	В повечето време	Понякога	Никога
<b>Безопасност</b>	Ако имам някакви страхове или притеснения, хората, които ме подкрепят, ще ме изслушат и ще ми помогнат.				
<b>Доверие</b>	Има някой, който ще ме изслуша, когато имам нужда да говоря.				
<b>Безопасност</b>	Чувствам се в безопасност.				
<b>Сътрудничество</b>	Насърчен съм наистина да бъда част от групата.				
<b>Овластяване</b>	Хората, които работят с мен, ми помагат да опитвам нови неща.				
<b>Сътрудничество</b>	Хората, които работят с мен, ценят моето мнение.				
<b>Избор</b>	Ако чувствам, че се нуждаю от пространство, хората, които работят с мен, разбират това и ми го предоставят.				
<b>Овластяване</b>	Хората, които работят с мен, се опитват да видят моята гледна точка.				

<b>Доверие</b>	Хората, които работят с мен, ми помагат да осмисля нещата, които са повлияли на живота ми.				
<b>Доверие</b>	Хората, които работят с мен, ме карат да се чувствам обичан.				
<b>Доверие</b>	Хората, които работят с мен, ме карат да се чувствам добре.				
<b>Избор</b>	Хората, които работят с мен, ми помагат да взема здравословни решения.				
<b>Безопасност</b>	Хората, които работят с мен, ме пазят в безопасност там, където живея.				
<b>Безопасност</b>	Изслушват ме, ако имам някакви страхове или притеснения.				







## ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Планове на  
интервюта  
за персонал/  
лица, полагащи  
грижи и  
планове за  
интервюта за  
деца и млади  
хора

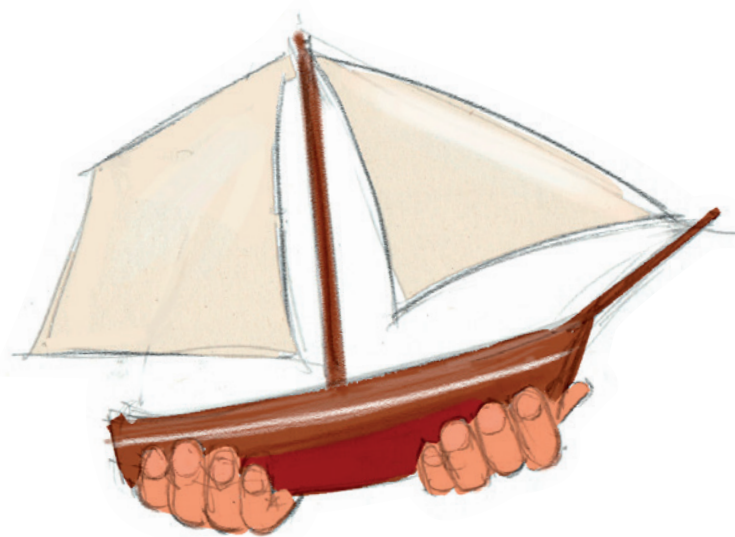
# ПРИЛОЖЕНИЕ 6: ПЛАНОВЕ НА ИНТЕРВЮТА ЗА ПЕРСОНАЛ/ЛИЦА, ПОЛАГАЩИ ГРИЖИ И ПЛАНОВЕ ЗА ИНТЕРВЮТА ЗА ДЕЦА И МЛАДИ ХОРА

## ПЛАН НА ИНТЕРВЮТАТА ЗА ПЕРСОНАЛА/ЛИЦА, ПОЛАГАЩИ ГРИЖИ

- Какво обучение относно проблемите на травмата сте преминали?
- Когато обсъждате деца с колегите си, използвате ли термини като приспособяване, регулиране, ментализация и др.?
- Какво прави тази среда, за да помогне на децата и на младите хора да развият отношения на доверие и обич?
- Как помагате на дете или на млад човек да се чувства обичащ и обичан?
- Какво правят персоналът и лицата, полагащи грижи, за да помогнат на дете или на млад човек да общуват ефективно?
- Какво прави средата, за да осигури структура и последователност на децата и младите хора, които може да са преживели травма?
- Какви шансове давате на децата да решават проблеми?
- Как насърчавате доброто моделиране на ролите сред колегите в обстановката?
- Как помагате на децата да се чувстват горди от себе си?
- Какво правите, за да помогнете на децата да се научат как да регулират емоциите си?
- Какво правите, за да помогнете на децата и младите хора да се ментализират?
- Какви дейности извършвате, за да помогнете на децата и младите хора с приспособяването?
- Когато мислите за инциденти в средата, при които дете или млад човек може да са били разстроени, подхождате ли към това от позиция, съобразена и запозната с въздействието на травмата?
- Как се уверявате, че физическата среда е успокояваща и насърчава чувството за безопасност?
- Какво прави средата, за да осигури достъп до здравеопазване, образование и социални грижи?
- Как се грижите за себе си и как се справяте със стреса, който може да усетите?
- Как организацията ви подкрепя във вашата роля на работното ви място?

## ПЛАН НА ИНТЕРВЮТАТА ЗА ДЕЦА И МЛАДИ ХОРА

- Кое е най-хубавото нещо там, където живеете?
- Последващ въпрос: Защо?
- Кое е най-лошото нещо там, където живеете?
- Последващ въпрос: Защо?
- Ако трябва да говорите с някой, който работи с вас, можете ли лесно да направите това?
- Последващ въпрос: Защо или защо не?
- Колко безопасно се чувствате тук?
- Имате ли тук любим служител от персонала?
- Какво ви харесва в него?
- Тук имате ли служител от персонала, с когото не можете да се разберете?
- Защо се случва така?
- Помагат ли ви да се успокоите, ако се усещате разстроен и обезпокоен?
- Какво е най-хубавото нещо, което служител от персонала тук някога е казал или е направил за вас?
- Последващ въпрос: Защо се случи това?
- Кое е най-лошото нещо, което ви се е случвало тук?
- Последващ въпрос: Защо се случи това?
- Искали ли са вашето мнение за нещата, които се случват тук?
- Ако имаше едно нещо, което бихте могли да промените на мястото, където живеете, какво би било то?





**Safe  
Places  
Thriving  
Children**