

УЧЕБНА ПРОГРАМА ЗА ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ НА СЛУЖИТЕЛИ НА ИНФОРМАЦИОННИ ЛИНИИ ЗА ПРЕВЕНЦИЯ НА СИНДРОМА НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО ПРЕГАРЯНЕ



Erasmus+

Създадена от Проект „Обмяна на умения и знания за Информационни линии за наркотиците и алкохола“ (SKEPDAH) по Ключова дейност 2 от програма Еразъм + на Европейския съюз

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

Проект „Обмяна на умения и знания за Информационни линии за наркотиците и алкохола” (SKEPDAN)

Проектът за обмяна на умения и знания за Информационните линии за наркотиците и алкохола (Skills and Knowledge Exchange Project for Drug and Alcohol Helplines, SKEPDAN) е финансиран от Европейския съюз чрез програма Еразъм +, Ключова дейност 2. През 2016 г. беше проведено проучване на Информационните линии за наркотиците и алкохола в Европа, което идентифицира силните страни и експертизата, както и три ключови сфери с пропуски в знанията и уменията. Проектът беше създаден, за да запълни тези пропуски чрез Продължаващо професионално образование и обучение (C-VET) като формално и неформално учене. Бяха търсени партньори, както от сектора на обучаващите организации, така и от сектора на информационните линии. Всеки един от партньорите е избран въз основа на това, което би могъл да допринесе за този проект. Той включва 9 партньорски организации: 8 Информационни линии за наркотиците и алкохола и 1 организация за обучение в областта на наркотиците и алкохола.

Бяха определени учебните резултати за проекта и беше съставен план за срещи за обсъждане на трите теми и обмен на информация с цел разработването на учебна програма за всяка от тях.

Бяха планирани три международни срещи за обмен, всяка от които да адресира ключовите сфери на интерес. На първата среща се разгледаха уменията на Информационните линии със специфичен фокус върху превенцията на синдрома на професионалното прегаряне. Темата на втората среща бяха новите психоактивни вещества и предизвикателствата, които представляват те за работата на Информационните линии. Третата среща беше фокусирана върху работата на Информационните линии и проблемната употреба на вещества, съпътствана от проблеми с психичното здраве.

По-долу е представена учебна програма с подробности за всеки отделен учебен резултат, някои учебни методи (Какви методи или учебни подходи ще бъдат в помощ на служителите на Информационните линии за постигането на учебните резултати); някои полезни проучвания по темата; добри практики и споделени от партньорите ресурси в подкрепа на тази работа.

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.”

Учебните програми по Проекта SKEPDAH са на разположение за последваща и повторна употреба от Информационните линии за наркотиците и алкохола, както и от сходни услуги в световен мащаб, и могат да се използват безплатно по силата на Отворен лиценз /Open License/, с подкрепата на Европейския съюз и Програмата Еразъм +.

Речник на термините, използвани в този документ

- **Граници:** Това са границите, стандартите и параметрите, в рамките на които работим като професионалисти. Границите съществуват, за да направят взаимодействието безопасно и да запазят фокуса върху нуждите на потребителите на услугата.
- **Синдром на професионалното прегаряне:** „Състояние на емоционално изтощение и цинизъм, което може да възникне у индивиди, ангажирани с ‘работата с хора’. Синдромът на професионалното прегаряне включва три измерения: емоционално изтощение (емоционалните ресурси са изчерпани и работниците повече не са в състояние да дават от себе си на психологическо ниво); деперсонализация (развитието на негативни чувства, цинични чувства и чувства на незаинтересованост към потребителите на услугата); отрицателна самооценка (работниците се чувстват нещастни що се отнася до самите тях и способността им да работят ефективно)”. (Маслах и Джаксън, 1981 г.; Аюа, Плауман и Уолтър, 2010 г.).
- **Обаждащ се:** Лице, което се свързва с Информационна линия по телефона, имейла, с текстово съобщение и така нататък.
- **Услуга:** Самата Информационна линия в качеството ѝ на служба, предоставяща определена услуга.
- **Умора на състраданието:** Умората на състраданието е „състояние, изпитвано от онези, които помагат на страдащи хора или животни; това е крайно състояние на напрежение и свръхзагриженост за страданието на онези, на които се предоставя помощ, до степен, в която се създава вторичен травматичен стрес у полагащото грижи лице”. (Д-р Чарлз Фигли, 1995 г.).
- **Учебна програма:** Списък на предметите, съставляващи един курс на обучение. В контекста на този проект учебна програма се отнася за списък от теми, които са най-важните в областта на превенцията на синдрома на професионалното прегаряне. Тази учебна програма посочва в подробности по какъв начин биха могли да бъдат постигнати учебен резултат или компетенция по всяка една тема, със заглавия: Учебен метод; Изследвания на тази тема; Добра практика в тази сфера и Източници на информация за споделяне.

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

- **Интервизия:** В контекста на Информационните линии интервизията е структура за подкрепа, при която служител на Информационна линия може да сподели за едно или множество тежки по своя характер обаядания с равно по ранг лице или със старши служител в рамките на организацията, а понякога и извън организацията. Интервизията има за цел да намали негативните влияния на работата върху служителя.
- **Външна супервизия (букв. „надзор“):** Това е когато, външно за организацията лице с експертно знание, на което обаче често пъти се заплаща от организацията, предлага подкрепа чрез супервизия на служител. Супервизията има за цел да предложи на служителя свободно от осъждане пространство за работа по професионалното и личностното му развитие; добра практика е в работата и в предотвратяването на негативни влияния от работата (включително на синдрома на професионалното прегаряне).
- **Учебен резултат/компетенция:** Това, което служителят в Информационната линия трябва да знае, разбира и/или да бъде в състояние да прави в края на един учебен процес.
- **Супервизия от страна на равен по ранг служител:** Когато служител работи заедно с равен по ранг друг служител, като за целта използва одобрени надзорни структури за идентифицирането на добри практики и предотвратяването на влияния от работата (включително синдром на професионалното прегаряне).
- **Рефлексивна практика:** Това е начин на изучаване на собствените преживявания с оглед подобряване на собствения начин на работа. За повече информация вижте *Рефлексивен цикъл на Гибс (Gibbs Reflective Cycle)*.
- **Самосъзнание:** В контекста на Информационната линия това означава да познавате добре особеностите на психиката ви и миналия си опит, така че да сте наясно с това по какъв начин работата оказва влияние върху вас, както от лична гледна точка, така и от професионална.
- **Грижа за себе си:** Това е начинът, по който се грижим за своето собствено благополучие на всички нива. Мерките, които подпомагат грижата за себе си, могат да включват: консултиране и супервизия; йога, самонаблюдение, здравословен начин на живот, добър баланс между работата и личния живот; самосъстрадание и така нататък.
- **Косвена травма:** Обикновено под това се разбира засилващият се трансформиращ ефект върху оказващото помощ лице от работата с хора, които са преживели травматични житейски събития, както положителни, така и отрицателни (McCann & Pearlman, 1990).
- **Благополучие:** Това се отнася за вашето физическо и психическо благополучие.

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

Цели на настоящия документ

Тази учебна програма има за цел да очертае ключовите елементи, които да бъдат включени в текущо обучение и развитие по темата за превенция на синдрома на професионалното прегаряне за работещите на Информационна линия, по-конкретно за работещите на Информационна линия за наркотиците и алкохола.

Учебната програма има за цел да предостави рамка с опорни ресурси и идея за добра практика с оглед:

- Повишаването на осведомеността относно синдрома на професионалното прегаряне.
- Разработването на стратегии за изграждане на гъвкавост и предотвратяване или адресиране на синдрома на професионалното прегаряне.

Дефиниции

Работата на Информационна линия може да бъде предизвикателство за личните и професионалните ресурси на служителите ѝ. Ние разговаряме с хора, които по време на разговора преминават през всякакви мисли и емоции, включително болка, загуба, страдание, гняв, суицидни мисли. Продължителното излагане на травмата на други хора може да повлияе по множество начини на оказващото помощ лице.

Съществуват две части на умора на състраданието според Теорията и измерването на професионалното качество на житейските елементи (Professional Quality of Life Elements Theory and Measurement, ProQOL). Първата част - синдромът на професионалното прегаряне, включва изтощение, чувство за безсилие, гняв и депресия. Втората част от умората на състраданието е вторичният травматичен стрес – негативно чувство, движено от страх и свързана с работата травма. Важно е да не се забравя, че дадена работна травма може да бъде директна (първична) травма. В други случаи свързаната с работата травма може да представлява комбинация от първична и вторична травма. Умората на състраданието е отрицателният аспект от оказването на помощ на други хора, които изпитват травматичен стрес и страдание. Удовлетворението от състраданието е положителният аспект от оказването на помощ.

Тази Учебна програма има за цел да предотврати всички въздействия, които водят до синдрома на професионалното прегаряне.

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

Целева група

Целевата група на настоящия документ са координаторите/мениджърите на Информационните линии, които да бъдат насочени как да разработват ресурси за учене и развитие, предназначени за служители и доброволци на Информационната линия.

Все пак, счита се, че тази учебна програма би могла да има далеч по-широко приложение за Информационните линии и други социални услуги на международно ниво, поради което ви каним да предадете нататък настоящия документ към всички колеги, които считате, че биха могли да извлекат полза от неговото съдържание.

Разработване на план за обучение

При разработването на план за обучение ще трябва да вземете под внимание множество фактори, като например:

1. Защо е необходима учебната програма.
2. Вашата цел.
3. Учебните резултати и ползи от изпълнението на програмата.
4. Описание на съдържанието/дневния ред на програмата.
5. Целеви групи.
6. Учебни методи. Какви методи или учебни подходи ще бъдат в подкрепа на служителите на Информационната линия с оглед постигането на учебните резултати/компетенции? Методите и подходите биха могли да включват:
 - I. Учене в група: презентации; обучителни дейности – изучаване на отделни случаи, сценарии на ролеви игри, викторини и други, екипни срещи и така нататък.
 - II. Учене в „двойка“: супервизия, учене чрез наблюдаване, подкрепа/наставничество от равен по ранг служител и така нататък.
 - III. Независимо учене: четене, електронно учене.
7. Продължителността, контекста, мястото и часа на обучението.
8. Материали и оборудване, например флипчарт, проектор, материали за раздаване, формуляри за оценяване и така нататък.
9. Четене и източници на информация.
10. Оценяване на начина, по който присъстващите са преживели учебната дейност и какво е било научено. Това може да бъде измерено на фона на учебните резултати.
11. Предоставяне на сертификати, които изброяват учебните резултати.

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

12. Последваща оценка на въздействието, например 3-6 месеца след учебната дейност.

Учебни резултати

По-долу сме изброили 8 учебни резултата така, както са идентифицирани посредством проучвания, проведени сред служители и координатори на Информационни линии за наркотиците и алкохола през 2015 г. и още веднъж през 2016 г. Учебните резултати/компетенции са онова, което служителят на Информационната линия трябва да знае, разбира и/или да бъде в състояние да прави в края на един учебен процес.

Учебните резултати, идентифицирани в рамките на работата по проекта, са следните:

1. Разбиране на същността на синдрома на професионалното прегаряне.
2. Разпознаване на вътрешните и външните причини за синдрома на професионалното прегаряне (включително косвена травма).
3. Разпознаване на знаците за синдром на професионално прегаряне, както в самите нас, така и у другите.
4. Придобиване на яснота относно границите на ролята на служителите на Информационната линия, очакванията от тази услуга, политиките на услугата и наличността на структури в подкрепа на услугата.
5. Разработване на стратегии за самоосъзнаване.
6. Идентифициране на специфични инструменти за грижа за себе си.
7. Знания за ефективната употреба на индивидуална и екипна подкрепа, включително супервизия, подкрепа от равен по ранг служител, интервизия и екипни срещи.
8. Придобиване на осведоменост относно нуждите на новите и опитните служители и относно начина, по който нуждите се развиват във времето.

По-надолу следва учебната програма, определяща в подробности всеки учебен резултат/компетенция, някои проучвания по темата, идеи за добра практика и споделени източници на информация в подкрепа на тази работа:

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

1. Учебен резултат/компетенция: Да разберете какво представлява синдромът на професионалното прегаряне.

Учебен метод

- 1.1.1 Четене.
- 1.1.2 Екипно работно ателие/групови упражнения.

Изследвания по тази тема

- 1.2.1 Maslach, C., Schaufeli, W. P., and Leiter, M. P. (2001). *Job Burnout Annual Review of Psychology* 2001 52:1, 397-422 Получено от: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf>
- 1.2.2 Freudenberger, H. (1974). *Staff Burnout*. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- 1.2.3 Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry*. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. Получено от: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4911781/>
- 1.2.4 Heinemann, L., and Heinemann, T. (2017). *Burnout Research Emergence and Scientific Investigation of a Contested Diagnosis*. SAGE Open. Получено от: <http://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2158244017697154>

Добра практика в подкрепа на резултата от това учене

- 1.3.1 Служителите да научат за синдрома на професионалното прегаряне от момента на присъединяване към услугата, като за целите на усъвършенстването на това учене и осведомеността да продължат да се учат през цялото време, докато работят там.
- 1.3.2 Политиките на услугата и етоса да приемат, че синдромът на професионалното прегаряне съществува и че тези насоки са изготвени да подпомогнат предпазването от този синдром.
- 1.3.3 Да се работи с хора от сходни професионални сфери с оглед повишаване на нивото на осведоменост относно същността на синдрома на професионалното прегаряне.

Източници на информация в подкрепа на резултата от това учене

- 1.4.1 Helplines Partnership (2015). *Who helps helpline workers: Vicarious Trauma in Helplines*. Получено от: <https://helplines.org/wp-content/uploads/2015/11/Vicarious-Trauma-in-helplines.pdf>
- 1.4.2 Davis-Lack, P. (2013) *Six Sources of Burnout at Work*. *Psychology Today*. Получено от:

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

<https://www.psychologytoday.com/blog/pressure-proof/201308/six-sources-burnout-work>

- 1.4.3 North West Regional Drug and Alcohol Task Force (Ireland)
Compassion Fatigue Handout, including self-assessment. Получено от: <http://nwdrugtaskforce.ie/wp-content/uploads/2013/01/Compassion-Fatigue-Handout-6.pdf>

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

2 Учебен резултат/компетенция: Да разпознавате вътрешните и външните причини за синдрома на професионалното прегаряне (включително косвена травма).

Учебен метод

- 2.1.1 Екипно работно ателие/групово упражнение.
- 2.1.2 Четене.

Изследвания по тази тема

- 2.2.1 Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.

Добра практика в подкрепа на резултата от това учене

- 2.3.1 Хората, работещи на всички нива на Информационната линия, да бъдат наясно с вътрешните и външните причини за синдрома на професионалното прегаряне.
- 2.3.2 Синдромът на професионалното прегаряне да се разпознава като нещо, за което да бъдете съзнателни през целия си работен живот.
- 2.3.3 Да се окаже подкрепа на служителите на Информационната линия, така че да разполагат с постоянни умения и ресурси за адресиране на причините за синдрома на професионалното прегаряне.
- 2.3.4 Да се анализират екипната динамика и културата на организацията.

Източници на информация в подкрепа на резултата от това учене

- 2.4.1 Helplines Partnership (2015). *Who helps helpline workers: Vicarious Trauma in Helplines*. Получено от: <https://helplines.org/wp-content/uploads/2015/11/Vicarious-Trauma-in-helplines.pdf>
- 2.4.2 Wallace, A. (2016). *Investigating risk and protective factors for burnout engagement in support workers working in the homelessness sector: an Irish context*. University of Dublin. Получено от: <https://www.tcd.ie/swsp/assets/pdf/Dissertations%20ASS/Wallace.Ana.pdf>
- 2.4.3 Davis-Lack, P. (2013). *Six Sources of Burnout at Work*. *Psychology Today*. Получено от: <https://www.psychologytoday.com/blog/pressure-proof/201308/six-sources-burnout-work>

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

3 Учебен резултат/компетенция: Да разпознавате признаците на синдрома на професионалното прегаряне в самите вас и у другите.

Учебен метод

- 3.1.1 Екипно работно ателие/групово упражнение.
- 3.1.2 Четене.
- 3.1.3 Супервизия.

Изследвания по тази тема

- 3.2.1 Oser, C. B., Biebel, E. P., Pullen, E., & Harp, K. L. (2013). Causes, Consequences, and Prevention of Burnout among Substance Abuse Treatment Counselors: A Rural versus Urban Comparison. *Journal of Psychoactive Drugs*, 45(1), 17–27. Получено от: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3652635/>
- 3.2.2 Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory (MBI)* Получено от: https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf

Ръководство налично на: <https://www.mindgarden.com/maslach-burnout-inventory/685-mbi-manual.html>

Това е 22-точкова скала, която произвежда резултати на базата на три подскала: Емоционално изтощение, Лично постижение и Деперсонализация.

Добра практика в подкрепа на резултата от това учене

- 3.3.1 Да разполагате с механизми и време в рамките на работния ден за подкрепа под формата на:
 - редовна супервизия;
 - интервизия;
 - наличие на рефлексивна практика, вградена в списъка за регистрация на обажданията;
 - процес на въвеждане в работата като част от ежедневната практика на Информационната линия.
- 3.3.2 Работещите на всички нива на Информационна линия да бъдат запознати със синдрома на професионалното прегаряне, причините за него и неговите признаци.
- 3.3.3 Служителите да бъдат обучени какво да правят, ако имат притеснения, че техни колеги могат да страдат от синдром на професионалното прегаряне.

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

Източници на информация в подкрепа на резултата от това учене

3.4.1 The ProQOL (Professional Quality of Life Scale) Measure
http://www.proqol.org/ProQol_Test.html (на 23 различни езика)

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

4 Учебен резултат/компетенция: Да придобиете яснота относно границите на ролята на служителите на Информационната линия, очакванията от тази услуга, политиките на услугата и наличността на структури в подкрепа на услугата.

Учебен метод

- 4.1.1 Екипно четене и обсъждане на политиките на услугата и ролите на служителите.
- 4.1.2 Обучение за стратегии за справяне с трудни по характера си обаждания.

Изследвания по тази тема

- 4.2.1 Lambert, E.G., Hogan, N.L., and Jiang, S. (2010). *A preliminary examination of the relationship between organizational structure and emotional burnout among correctional staff*. SAGE Open. Получено от: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2158244015590444>
- 4.2.1 Onyett, S., Pillinger, T., and Muijen, M. (2009). *Job satisfaction and burnout among members of community mental health teams*, Journal of Mental Health, 6:1, 55-66, DOI: 10.1080/09638239719049
- 4.2.2 Mahon, E.G., Taylor, S.N., & Boyatzis, R.E. (2014). *Antecedents of organizational engagement: exploring vision, mood and perceived organizational support with emotional intelligence as a moderator*. Frontiers in Psychology. Получено от: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2014.01322/full>

Добра практика в подкрепа на резултата от това учене

- 4.3.1 Да са налични ясни политики и насоки за работа в подкрепа на служителите, супервизорите и координаторите на Информационната линия.
- 4.3.2 Да има организационни структури, които вземат под внимание в еднаква степен нуждите на служителите, супервизорите и координаторите и да насърчават култура, центрирана около човека.
- 4.3.3 Да има подходяща програма за въвеждане на новите служители, която да ги информира за структурата и културата на организацията.
- 4.3.4 Да се прегледат организационните политики, така че мерките за грижа за себе си и за превенция на синдром на професионалното прегаряне да бъдат неизменна част от работния ден за всички служители.

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

- 4.3.5 Да има определени механизми и време в рамките на работния ден за предоставянето на подкрепа, включително:
- наличие на рефлексивна практика, вградена в списъка за регистрация на обажданията;
 - процес на въвеждане в работата като част от ежедневната практика на Информационната линия;
 - редовна супервизия;
 - интервизия;
 - насърчаване на редовни почивки;
 - ясни работно време и време за почивка;
 - гъвкавост – помислете за възможността за редуване на ролите.
- 4.3.6 Да има достъп до външна супервизия и лична терапия.
- 4.3.7 Да се осигурят тиймбилдинг/работни ателиета за групова динамика.

Източници на информация в подкрепа на резултата от това учене

- 4.4.1 Clement H., Winter C. (2018). *EHBBO Zakboekje. For employees, teams managers and organizations face burnout (in Dutch).*

Получено от:

https://www.arteveldehogeschool.be/sites/default/files/projectfiche/ehbbo_zakboekje_voor_medewerkers_teams_leidinggevenden_organisaties_geconfronteerd_met_burn-out.pdf

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

5 Учебен резултат/компетенция: Да изработите стратегии за самоосъзнаване.

Учебен метод

5.1.1 Работно ателие на тема „да познавате своите провокиращи стимули“/как да бъдете самоосъзнати.

Изследвания по тази тема

- 5.2.1 Nowack, K. (2017). *Sleep, Emotional Intelligence, and Interpersonal Effectiveness: Natural Bedfellows*. Consulting Psychology Journal: Research and Practice, 69:2, 66-79. Получено от: https://pdfs.semanticscholar.org/afd0/d2f8062160de67306e7b45aae9297469c89c.pdf?_ga=2.102815747.2051527500.1528378625-691738519.1528378625
- 5.2.2 Essays, UK. (2013). *The Importance and Significance of Self Awareness Social Work Essay*. Получено от: <https://www.ukessays.com/essays/social-work/the-importance-and-significance-of-self-awareness-social-work-essay.php?vref=1>

Добра практика в подкрепа на резултата от това учене

- 5.3.1 Хората, работещи на всички нива на Информационната линия, да бъдат наясно с признаците на синдрома на професионалното прегаряне.
- 5.3.2 Служителите и доброволците да разполагат с достъп до механизми за подкрепа, включително супервизия и лична терапия.
- 5.3.3 Осведомеността относно синдрома на професионалното прегаряне и уменията за борба с него да бъдат част от обучението и подкрепата, предоставяни в рамките на услугата, от момента на постъпване на хората и тези умения да се развиват през цялата им кариера.
- 5.3.4 Политиките и процедурите на услугата да вземат под внимание проблемите, свързани със синдрома на професионалното прегаряне, така че да има достатъчно на брой почивки, механизми за подкрепа и така нататък.
- 5.3.5 Да има планирано време за самооценка с вътрешен или външен супервизор.

Източници на информация в подкрепа на резултата от това учене

- 5.4.1 Bourg-Carter, S. (2013). *The Tell Tale Signs of Burnout*. Psychology Today. Получено от:

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

<https://www.psychologytoday.com/blog/high-octane-women/201311/the-tell-tale-signs-burnout-do-you-have-them>

5.4.2 Rosen, K. (2017). *How to Recognize Burnout Before You're Burned Out*. New York Times. Получено от:

<https://www.nytimes.com/2017/09/05/smarter-living/workplace-burnout-symptoms.html>

5.4.3 Stamm, B., H. (1999-2002). *Quick Guide with Suggestions for Prevention/Intervention with the Negative Effects of Caregiving*.

Получено от:

http://www.proqol.org/uploads/Prevention_suggestions.doc

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

6 Учебен резултат/компетенция: Да идентифицирате специфични инструменти за грижа за себе си.

Учебен метод

- 6.1.1 Работни ателиета/обучение за значимостта на грижата за себе си.
- 6.1.2 Обучение за инструментите за грижа за себе си.
- 6.1.3 Четене.

Изследвания по тази тема

- 6.2.1 Gracia-Gracia, P. and Oliván-Blázquez, B. (2017). *Burnout and Mindfulness Self-Compassion in Nurses of Intensive Care Units: Cross-Sectional Study*. *Holistic Nursing Practice*, 31:4, pp. 225-233 Резюме, получено от:
https://www.researchgate.net/publication/324763988_Prevalence_of_burnout_in_paediatric_nurses_A_systematic_review_and_meta-analysis
- 6.2.2 Smullens, S. (2015). *Burnout and Self-care in Social work* Washington DC: NASW Press
- 6.2.3 Skovholt, T. M., & Trotter-Mathison, M. (2011). *The resilient practitioner: Burnout prevention and self-care strategies for counselors, therapists, teachers, and health professionals, second edition*. (2nd Edition) New York: Taylor and Francis. DOI: 10.4324/9780203893326
- 6.2.4 Aked, J., Marks, N., Cordon, C., and Thompson, S. (2008). *Five Ways to Wellbeing* New Economics Foundation. Получено от:
https://b3cdn.net/nefoundation/8984c5089d5c2285ee_t4m6bhqg5.pdf

Добра практика в подкрепа на резултата от това учене

- 6.3.1 Обучителите от Информационната линия да се информират редовно за инструменти, които могат да се споделят със служителите на Информационната линия, за да насърчават позитивно психично и физическо здраве и по-конкретно превенция на синдрома на професионалното прегаряне.
- 6.3.2 Политиките и насоките за работа на услугата да са наясно с нуждата от силен, подкрепящ екип на Информационната линия и да предвиждат инициативи за тиймбилдинг в подкрепа на това.
- 6.3.3 Структурите за редовна подкрепа, интервизия и супервизия да функционират в Информационната линия.

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

6.3.4 Услугата да предлага на служителите социални придобивки, които насърчават дейности като спорт и други.

Източници на информация в подкрепа на резултата от това учене

6.4.1 Five ways to wellbeing app

<http://mentalhealthpartnerships.com/resource/five-ways-to-wellbeing-app/>

6.4.2 Дипляна: *Quick Guide with Suggestions for Prevention/Intervention with the Negative Effects of Caregiving* by BH Stamm PhD

http://www.proqol.org/uploads/Prevention_suggestions.doc

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

7 Учебен резултат/компетенция: Да знаете как ефективно да използвате индивидуалната и екипна помощ, включително супервизия, подкрепа от колеги, интервизия, екипни срещи.

Учебен метод

- 7.1.1 Обучение и информирание за помощните структури, които са на разположение вътре в услугата и извън нея, както и за начина за достъп до тях и ефективното им използване.
- 7.1.2 Четене.
- 7.1.3 Идентифициране на специфичните нужди от подкрепа на служители, работещи от къщи или работещи сами.

Изследвания по тази тема

- 7.2.1 Abassary, C., and Goodrich, K.M. (2014). *Attending to Crisis-Based Supervision for Counselors: The CARE Model of Crisis-Based Supervision*. *The Clinical Supervisor*, 33:1, 63-81 Резюме, получено от: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07325223.2014.918006>
- 7.2.2 Oser, C. B., Biebel, E. P., Pullen, E., & Harp, K. L. (2013). *Causes, Consequences, and Prevention of Burnout among Substance Abuse Treatment Counselors: A Rural versus Urban Comparison*. *Journal of Psychoactive Drugs*, 45(1), 17-27. Получено от: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3652635/>

Добра практика в подкрепа на резултата от това учене

- 7.3.1 Услугата да има ясни политики и насоки за работа, за да подкрепят служителите на Информационната линия.
- 7.3.2 Да има определени система и време в рамките на работния ден за предоставяне на подкрепа.
- 7.3.3 Редовна супервизия.
- 7.3.4 Интервизия.
- 7.3.5 Да има рефлексивна практика, вградена в списъка за регистрация на обажданията.
- 7.3.6 Да има процес на въвеждане в работата като част от ежедневната практика на Информационната линия.

Източници на информация в подкрепа на резултата от това учене

- 7.4.1 Kolb, D. A. (2015). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. 2nd Edition. New Jersey, Pearson Education.

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

7.4.2 Office of the Nursing and Midwifery Service Director (ONMSD) (2015). *Clinical Supervision Framework for Nurses working in Mental Health Services*. Health Services Executive (HSE), Ireland. Получено от:
<https://www.hse.ie/eng/about/who/onmsd/nmpdu/nmpddn/clinical-supervision-framework.pdf>

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

8 Учебен резултат/компетенция: Да бъдете наясно с нуждите на новите и опитните служители и по какъв начин тези нужди се развиват във времето.

Учебен метод

- 8.1.1 Повишаване на осведомеността относно нуждата от превенция на синдрома на професионалното прегаряне като постоянна част от плана за Информационната линия от момента на назначаване на новите служители и през цялото време, докато те работят там.
- 8.1.2 Обучение за самоосъзнаване, което обслужва новите, а също така и опитните служители.
- 8.1.3 Обучение на ниво организация, което признава важността на грижата за себе си и превенцията на синдрома на професионалното прегаряне за нови и опитни служители.

Изследвания по тази тема

- 8.2.1 Public Health England and Leeds Beckett University (2016) *Interventions to prevent burnout in high risk individuals: evidence review*. Получено от: <https://www.gov.uk/government/publications/interventions-to-prevent-burnout-in-high-risk-individuals-evidence-review>
- 8.2.2 Essays, UK. (November 2013). *The Importance and Significance of Self Awareness Social Work Essay*. Получено от: <https://www.ukessays.com/essays/social-work/the-importance-and-significance-of-self-awareness-social-work-essay.php>

Добра практика в подкрепа на резултата от това учене

- 8.3.1 Да има осведоменост на всички нива на услугата относно същността на синдрома на професионалното прегаряне и тази осведоменост да бъде част от обучението и подкрепата, предлагани на служителите на Информационната линия през времето, в което работят или доброволстват там.
- 8.3.2 Като част от структурите за супервизия да се провеждат периодични срещи за атестация, така че различни въпроси, включително превенцията на синдрома на професионалното прегаряне, да могат да бъдат забелязвани и обсъждани.
- 8.3.3 Да се осигури развитие в начина на мислене, когато става въпрос за работата на Информационната линия и нуждата от постоянно обучение и развитие през времето, през което служителите или доброволците работят там.
- 8.3.4 Да се позволи гъвкавост в рамките на работния график, да се позволи на хората да сменят роли си, ако е необходимо.

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

Източници на информация в подкрепа на резултата от това учене

- 8.4.1 *Mindset, The New Psychology of Success* by Carol S. Dweck
- 8.4.2 Дипляна: *Quick Guide with Suggestions for Prevention/Intervention with the Negative Effects of Caregiving* by BH Stamm PhD
http://www.proqol.org/uploads/Prevention_suggestions.doc
- 8.4.3 North West Regional Drug and Alcohol Task Force (Ireland)
Compassion Fatigue Handout, including self-assessment. Получено от: <http://nwdrugtaskforce.ie/wp-content/uploads/2013/01/Compassion-Fatigue-Handout-6.pdf>

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“

За повече информация относно
„Проект за обмен на умения и знания за Информационни
линии за наркотиците и алкохола“ (SKEPDAH) посетете:

www.fesat.org,

а за повече информация относно
програма Еразъм+

посетете:

www.ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus

Този труд е лицензиран по силата на [Международен лиценз Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) при следните условия:

- **Авторство** — Вие задължително трябва да посочите автора, да дадете [линк към лиценза](#) и да посочите, ако са направени някакви промени. Можете да направите това по всеки един разумен начин, но не и по начин, който предполага, че авторът е одобрил вас или начина, по който използвате неговия труд.
- **Забрана за търговско използване** — Не можете да използвате този труд за търговски цели.
- **При същите лицензионни условия** — Ако промените този материал или го използвате като база за създаването на друг, вие трябва да разпространявате всички ваши производни на материала при [същите лицензионни условия](#).

За да видите копие на този лиценз, посетете:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> или изпратете писмо до:
Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

„Подкрепата на Европейската комисия за създаването на тази публикация не представлява одобрение на съдържанието, като то отразява възгледите единствено на авторите, и Комисията не може да бъде държана под отговорност за каквато и да е употреба на съдържащата се тук информация.“