



Практическо ръководство относно благосъстоянието на служителите в областта на убежището и приемането

Част III: Наблюдение и оценка

*Поредица практически
ръководства на EASO*

септември 2021 г.



**Практическо ръководство
относно благосъстоянието на
служителите в областта на
убежището и приемането**

**Част III:
Наблюдение и оценка**

*Поредица практически
ръководства на EASO*

септември 2021 г.

Отказ от отговорност

Преводът не е проверен за качество от компетентните национални органи. Ако смятате, че преводът не отговаря на съответната терминология на национално равнище, свържете се с [EUAA](#).



Текстът е завършен през август 2022 г.

Нито Европейската служба за подкрепа в областта на убежището (EASO), нито което и да е лице, действащо от името на EASO, носят отговорност за начина, по който би могла да бъде използвана съдържащата се в настоящата публикация информация.

Люксембург: Служба за публикации на Европейския съюз, 2022 г.

| | | | |
|-------|------------------------|--------------------|-------------------|
| Print | ISBN 978-92-9487-582-2 | doi:10.2847/46406 | BZ-02-21-924-BG-C |
| PDF | ISBN 978-92-9487-564-8 | doi:10.2847/236954 | BZ-02-21-924-BG-N |

© Европейска служба за подкрепа в областта на убежището, 2021 г.

Възпроизвеждането е разрешено, при условие че се посочи източникът.

За използването или възпроизвеждането на снимки или други материали, за които EASO не е носител на авторското право, трябва да се иска разрешение направо от носителите на това право.

БЛАГОДАРНОСТИ

Практическото ръководство на Европейската служба за подкрепа в областта на убежището (EASO) относно благосъстоянието на служителите в областта на убежището и приемането беше изготвено благодарение на квалифицираните и трудолюбиви експерти, които националните звена за връзка в мрежата на EASO от експерти в областта на уязвимостта са определили да участват в работната група по въпросите на благосъстоянието на служителите. Участващите експерти са от Белгия (Федерална агенция за приемане на търсещи убежище лица), Германия (Федерална служба за миграцията и бежанците), Гърция (Датския съвет за бежанците), Нидерландия (Централната агенция за приемане на търсещи убежище лица) и Румъния (Министерството на вътрешните работи).

Екипът на EASO по въпросите на уязвимостта би желал също така да благодари за подкрепата, получена от служителите на EASO, работещи по операции на EASO, както и на психолозите, подкрепящи операциите на EASO в Гърция.

Бихме искали да изразим своята благодарност към Службата на върховния комисар на ООН за бежанците и Европейската агенция за безопасност и здраве при работа, които формираха референтната група за настоящото ръководство и имаха полезен и конструктивен принос за подобряване на първоначалния му проектен вариант.

Искрени благодарности се отправят и към членовете на консултативния форум на EASO, които предоставиха отзивите си, както и към членовете на мрежата на EASO от експерти в областта на уязвимостта за споделената задълбочена информация.

ЗА РЪКОВОДСТВОТО

Защо е създадено настоящото ръководство? Мисията на Европейската служба за подкрепа в областта на убежището (EASO) е да подкрепя държавите — членки на Европейския съюз, и асоциираните държави (държавите от ЕС+) като предоставя, наред с другото, общо обучение, общи стандарти за качество и обща информация за държавата на произход. В изпълнение на своята обща цел за подпомагане на усилията на държавите от ЕС+ за въвеждане на общи стандарти и висококачествени процеси в рамките на общата европейска система за убежище (ОЕСУ) EASO разработва общи практически инструменти и ръководства.

Настоящото ръководство относно благосъстоянието на служителите беше изготвено в резултат на отправено искане от мрежата на EASO от експерти в областта на уязвимостта. Констатирано е, че работата в областта на убежището и приемането има отрицателни последици върху цялостното благосъстояние на ръководителите и техните екипи. Органите очертаха необходимостта от насоки за това как най-добре да се интегрират мерките за благосъстояние на служителите в рамките на текущите дейности и предоставяната подкрепа.

Как е изготвено настоящото ръководство? Разработването на настоящото ръководство започна с документиране с цел проучване на потребностите на служителите на първа линия, работещи в областта на убежището и приемането в държавите от ЕС+, и изучаване на съществуващите добри практики, които могат да бъдат доразвити. Констатациите от документирането залегнаха в основата на разработването на настоящото ръководство. Експерти от държавите членки оказаха подкрепа при разработването на съдържанието, а процесът на изготвяне беше координиран от EASO. Преди окончателния вариант се проведе целева консултация с експерти в областта на благосъстоянието на служителите и ръководството беше прегледано от мрежата на EASO от експерти в областта на уязвимостта.

Кой следва да използва настоящото ръководство? Настоящото ръководство е предназначено най-вече за ръководители в органите в областта на убежището и приемането. Части от него обаче ще са от полза и за отделите по човешки ресурси, служителите на първа линия, вътрешни и външни специалисти и организации на гражданското общество.

Как следва да се използва настоящото ръководство? Настоящото ръководство се състои от три отделни, макар и допълващи се части. [Част I: Стандарти и политика](#) е съсредоточена върху начина, по който органите следва да разработят стратегия за благосъстоянието на служителите, ако все още нямат такава; в подкрепа на това са предложени стандарти и показатели за тази цел. [Част II: Практически инструменти в областта на благосъстоянието на служителите](#) разглежда подробно всички

практически инструменти, определени като добра практика, които вече се прилагат в някои държави от ЕС+. **Част III: Наблюдение и оценка** осигурява механизъм за наблюдение и оценка в подкрепа на органите, наред с инструменти за наблюдение на напредъка, постигнат чрез въведени по опростен начин мерки. Настоящото ръководство има за цел да допълни, а не да замени местните политики и стратегии, насочени към благосъстоянието на служителите в органите на държавите от ЕС+.

Каква е връзката между настоящото ръководство и националното

законодателство и практика? Настоящият документ е „мек“ инструмент за сближаване и няма правнообвързващ характер. Той отразява добрите практики, споделени от държавите от ЕС+ и техните експерти, които са превърнати в стандарти, по които органите да се ръководят в усилията си в областта на благосъстоянието на служителите.

Свържете се с нас. Ако имате въпроси или мнение по настоящия документ, свържете се с екипа на EASO по въпросите на уязвимостта по електронна поща на адрес: vulnerablegroups@euaa.europa.eu.

СЪДЪРЖАНИЕ

| | |
|--|-----------|
| Благодарности | 3 |
| За ръководството | 4 |
| Съкращения | 7 |
| Контекст | 8 |
| 1. ВЪВЕДЕНИЕ | 10 |
| 1.1. Основна целева група на настоящото практическо ръководство | 14 |
| 1.2. Как следва да се използва настоящото практическо ръководство | 15 |
| 2. НАБЛЮДЕНИЕ И ОЦЕНКА НА БЛАГОСЪСТОЯНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ | 20 |
| 2.1. Управление на програмата и наблюдение, основано на резултатите | 23 |
| 2.2. Съображения във връзка с определянето на индикатори | 27 |
| 2.3. Стандарти и индикатори за наблюдение на благосъстоянието на персонала | 29 |
| 2.4. Проучвания за базовото и крайното състояние и целевите параметри | 33 |
| 3. ПАКЕТ ЗА НАБЛЮДЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА БЛАГОСЪСТОЯНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ | 36 |
| 3.1. Ръководство по наблюдение (инструмент 1) | 38 |
| 3.2. Проучвания за базовото и крайното състояние на благосъстоянието на служителите (инструмент 2) | 40 |
| 3.3. Наблюдение на напредъка по отношение на благосъстоянието на служителите (инструмент 3) | 44 |
| 4. ДОКЛАДИ ОТ ДЕЙНОСТИТЕ ПО НАБЛЮДЕНИЕ И ОЦЕНКА | 56 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ | 58 |
| Приложение 1. Определения | 59 |
| Приложение 2. Мерки за благосъстояние на персонала | 63 |
| Приложение 3. Образец на техническо задание за служител по наблюдението и оценката | 71 |
| Приложение 4. Срещи за даване на отзиви | 74 |
| Приложение 5. Образец на стратегия за благосъстоянието на служителите | 76 |
| Приложение 6. Образец за оценка на риска | 80 |

СЪКРАЩЕНИЯ

| | |
|-------------------------|--|
| EASO | Европейска служба за подкрепа в областта на убежището |
| ЕС | Европейски съюз |
| EU-OSHA | Европейска агенция за безопасност и здраве при работа |
| Държавите от ЕС+ | държавите — членки на Европейския съюз, и асоциираните към Съюза държави |
| ДФГ | дискусия във фокусна група |
| ЧР | човешки ресурси |
| ЦПК | целеви показатели за качество |
| СОП | стандартна оперативна процедура |
| ТП | теория на промяната |

КОНТЕКСТ

Академичните изследвания ⁽¹⁾ на тази тема и срещите на Европейската служба за подкрепа в областта на убежището (EASO), проведени със служителите в тази област, показват, че специалистите, които работят в областта на хуманитарната помощ и убежището, по-често страдат от депресия, тревожност или професионално изчерпване, отколкото служителите, работещи в други области. Сред посочените причини са това, че работата е особено трудна поради липсата на ресурси, излагането на въздействието на страданията на групите от хора, с които се работи, и несигурността на работното място. Всичко това може да има вредни последици за благосъстоянието. В началото на 2019 г. националните звена за контакт на мрежата на EASO от експерти по уязвимостта поискаха от EASO да сподели добри практики от цяла Европа в областта на самостоятелните грижи и благосъстоянието на служителите по време на годишната среща на мрежата на EASO от експерти по уязвимостта. Като първа стъпка EASO разпространи проучване сред националните звена за контакт от всички държави – членки на Европейския съюз, и асоциирани държави (държавите от ЕС+), които са членове на мрежите на EASO за процесите на приемане и предоставяне на убежище и мрежата на EASO от експерти по уязвимост. Целта на анкетата беше да се научи повече за усилията на органите и организациите на гражданското общество в областта на благосъстоянието на служителите. Беше изготвен обзорен доклад ⁽²⁾ за текущо прилаганите практики и за потребностите и пропуските, установени от респондентите, който беше предоставен на трите мрежи на EASO през декември 2019 г.

Един от основните изводи от документирането е, че хроничните стресови фактори, свързани с работата, когато не се управляват, могат да доведат до промени в поведението на служителите, да повлияят върху техните убеждения, както и върху емоционалните им състояния, и да имат последици за физическото им благосъстояние. Това е особено подчертано по отношение на това как служителите се чувстват, когато са изложени на продължителен стрес. Той води до увеличаване на промените в настроението, чувство на гняв и липса на мотивация за работа, както се съобщава от респондентите в проучването, чието начало беше поставено от EASO през 2019 г.

⁽¹⁾ Solanki, H., Mindfulness and Wellbeing: [Mental health and humanitarian aid workers – A shift of emphasis from treatment to prevention](#), Action Against Hunger, Лондон, 2015 г.; Antares Foundation, [Managing Stress in Humanitarian Workers – Guidelines for good practice](#), 2012 г.

⁽²⁾ В проучването участваха общо 23 държави, 21 от които са държави — членки на ЕС. Бяха получени и мнения от Норвегия и Сърбия. Участваха общо 89 лица. Служителите на първа линия посочват като основни стресови фактори ежедневното излагане на травматично съдържание, голямото работно натоварване и ниските заплати. Същевременно ръководителите оценяват като основни причини за стреса високото равнище на бюрокрацията, липсата на структура на работното място и несигурността на работните места, наред с други фактори. Заключенията сочат, че участниците забелязват промени в начина, по който се чувстват, държат и действат както на работното място, така и в личния си живот.

Като цяло беше разкрита необходимост от подобрения в следните области в рамките на работната среда с цел *предотвратяване на рисковете* от влошаване на здравето (физическо и психично) на служителите:

- ангажираност на висшето ръководство и осведоменост относно *задължението за полагане на грижи* и значението на постоянното предоставяне на подкрепа на служителите по време на целия период докато трае тяхното разполагане/наемане на работа;
- засилване на дейностите преди наемане на работа (напр. *медицински и психологически прегледи* за целия персонал);
- *осигуряване и достъп до* ясна информация относно *политиките и дейностите*, свързани със благосъстоянието на служителите.

На последно място, от решаващо значение е да се обърне внимание на натоварването в контекста на работата във връзка с начина, по който понастоящем се възприема **миграцията** в Европа. Констатациите показват, че честите предимно отрицателните послания по темата ще трябва да бъдат взети под внимание при оценката и мерките за благосъстоянието на служителите на ръководни длъжности и на първа линия.

През 2020 г. EASO, заедно с експерти от държавите членки от **Белгия, Германия, Гърция, Нидерландия и Румъния**, разработи настоящото практическо ръководство, като обедини констатациите от първоначалното документиране, извършено през 2019 г. Ръководството се състои от **три отделни части** с цел подпомагане на органите в областта на убежището и приемането в техните усилия за осигуряване на благосъстоянието на служителите.



1. ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящото ръководство е съсредоточено върху работата в сферата на оперативните дейности в областта на убежището, където поради естеството на работата се изисква да има специфична работна обстановка. Служителите, работещи на работни места, свързани с убежището (като служители, работещи по случаи, ръководители на работни процеси, служители по регистрацията, служители по приемането и ръководители на екипи), често са поставени в различни трудни физически и психологически условия. Към тях спадат постоянната голяма натовареност в работата, често непредвидимата работна обстановка поради постоянните промени в броя на пристигащите лица, търсещи международна закрила, излагането на въздействието на хора, които са претърпели травми, и в някои случаи липсата на ресурси за справяне с всекидневните задачи.

За целите на настоящото практическо ръководство тези рискови фактори могат да бъдат отнесени към **две** основни категории ⁽³⁾.

- **Рискови фактори**, които засягат **служителите на първа линия**, които работят непосредствено с кандидатите за международна закрила. Такива фактори могат потенциално да доведат до косвена травма. Сред примерите са служителите по случаи, които слушат травмиращи преживявания, разказвани от кандидатите, и служителите по приемането, които всекидневно работят с травмирани хора.
- **Стресови фактори** ⁽⁴⁾, при които има риск да бъдат засегнати **цели екипи**. Такива фактори могат да доведат до професионално изчерпване, тъй като продължителната работа в стресова среда може да повлияе на благосъстоянието на персонала — от служителите на първа линия до ръководителите.



Важно е да се отбележи, че хората, работещи на първа линия, правят това с голяма отдаденост на каузата за подкрепа на лицата, нуждаещи се от международна закрила, които пристигат в Европа. Те идват на работа всеки ден, защото работата има цел, и се радват да работят в своята организация и в областта на убежището и миграцията. Освен това мнозина възприемат работата си за много удовлетворяваща въпреки трудностите.

Ето защо целта на настоящото практическо ръководство е да **подпомогне ръководителите при предотвратяването, намаляването и справянето с напрежението** сред служителите, работещи в областта на убежището. Напрежението в работата и свързаните с него рискове за здравето (физическо и психично) са обичайни за всички организации. Напрежението в работата често е резултат от **неспособността**

⁽³⁾ Настоящото практическо ръководство не се съсредоточава върху свързаните с работната обстановка рискове за безопасността и сигурността като злополуки и други опасения за безопасността поради увреди по непредпазливост, дължащи се на липса на планиране или поддръжка на офис структури, служебни превозни средства или други подобни.

⁽⁴⁾ Вж. също Leka, S., Griffiths, A. и Cox, T., глава 5.1. „Assessing risks at work”, в [Work Organisation and Stress](#), Световна здравна организация, Женева, 2004 г., стр. 10: „Стресът на работното място може да бъде ефективно управляван чрез прилагане на подход за управление на риска, както се прави успешно при други сериозни проблеми, свързани със здравето и безопасността. Такъв подход включва оценка на възможните рискове в работната среда, които могат да предизвикат ситуация, в която конкретни съществуващи опасности да причинят вреда на служителите. Опасност е събитие или ситуация, която може да причини вреда. Под вреда се има предвид влошаване на физическото или психичното здраве. Причините за стреса са опасности, свързани с проектирането и управлението на дейността и работните условия и тези опасности могат да бъдат управлявани, а тяхното въздействие — контролирано, по същия начин, както други опасности.”

да се справим със стреса и натоварването на работното място. То може да навреди както на отделните членове на персонала, така и на цялата организация ⁽⁵⁾.

Същевременно създаването на култура на подкрепа и разбирателство в дадена организация или орган би имало положително въздействие върху субективното усещане за благосъстояние на отделните членове на персонала, както и върху тяхната ефективност ⁽⁶⁾.

Този подход с акцент върху **предотвратяването на напрежението в работата** сред служителите се нарича също **грижа с информираност за травмите (Trauma Informed Care (TIC)) на работното място**, особено в организации, в които се полагат грижи за преживели травми групи от хора. Това се прави в известна степен и от европейските органи в областта на убежището и приемането. **Грижата с информираност за травмите** обикновено се изразява в организационни грижи за персонала, управление на самостоятелната грижа, екипна подкрепа и самостоятелна грижа за себе си. Всичко това има за цел предотвратяване на професионалното изчерпване и вторичните травми сред служителите, като същевременно се повишат съчувствието, удовлетвореността и допълнителната издръжливост. Тези теми са разгледани в трите части на настоящото практическо ръководство.

Практическото ръководство на EASO относно благосъстоянието на служителите в областта на убежището и приемането се състои от три взаимно свързани части, които се допълват взаимно, за да се постигне дълготраен ефект върху благосъстоянието на служителите. Трите части на ръководството могат да се използват заедно в тяхната цялост, в комбинация или като самостоятелни инструменти, в зависимост от потребностите на органа за предоставяне на убежище или за приемане. В ръководството се предлага цялостен тристранен подход към благосъстоянието на служителите. Обръща се внимание на определянето на стандарти и разработването на политика (част I), подбора и прилагането на практически инструменти (част II) и въвеждането на механизми за наблюдение и оценка (част III), за да се гарантира, че политиката за благосъстоянието на служителите е съобразена с техните потребности през цялото време. Мерките са разработени по начин, основан на участието и като резултат от оценки на потребностите и риска.

⁽⁵⁾ Mezomo, D. S. и De Oliveira, T. S., „Stress prevention and management programme for public Security professionals“, в Rossi, A. M., Meurs, J. A. и Perrewé P. L. (eds), Stress and Quality of Working Life – Interpersonal and occupational-based stress, Information Age Publishing Inc., Charlotte, NC, 2016 г., стр. 166.

⁽⁶⁾ Вж. също изследванията, проведени от Hart, P. M. и Cotter, P., „Occupational wellbeing and performance: a review of organisational health research“, Australian Psychologist, том. 38, № 2, 2003 г., стр. 118–127.

ФИГУРА 1: Цялостен подход към благосъстоянието на служителите



Част I: Стандарти и политика разглежда **осем стандарта** като насока за формулирането, прилагането и оценката на политика за благосъстоянието на служителите в работната среда на държавите от ЕС+ в областта на убежището и приемането. Тези стандарти са свързани с целеви показатели за качеството, индикатори и предложени дейности, които да бъдат използвани от органите за хармонизиране на благосъстоянието на служителите в техните отдели. Дават се препоръки за това как да се формулира стратегия за благосъстояние на служителите като основа за разработването и прилагането на политика за благосъстояние на служителите, за да се гарантира благосъстоянието на служителите. **Основната целева група** за част I са **ръководството и отделите за управление на човешките ресурси (ЧР)**.

Част II: Практически инструменти в областта на благосъстоянието на служителите предлага редица практически инструменти, упражнения и предложения за обучение за „меки умения“. Те са предназначени за ръководители и служители на първа линия, както и за вътрешни и външни специалисти, и са в съответствие със стандартите за благосъстоянието на служителите, разгледани в част I. Списъкът с препоръчвани инструменти, упражнения и дейности за изграждане на капацитет, включително дейности за самостоятелна грижа, не е изчерпателен, а представя добри практики, споделени от експерти от държавите членки. **Основната целева група** за част II включва **целия персонал, работещ в областта на убежището и приемането**: ръководството и персонала в областта на управлението на ЧР, екипи, отговарящи за управлението на критични инциденти, и персонал, участващ в изграждането на вътрешен капацитет. Включват се и специалистите, които оказват подкрепа в усилията за осигуряване на благосъстоянието на служителите в екипите, работещи за органите за предоставяне на убежище и приемане.

Част III: Наблюдение и оценка съдържа препоръки за въвеждане на мерки за оценка дали изпълнените мерки имат положителен ефект върху благосъстоянието на служителите и какъв е той. **Основната целева група** за част III са **онези служители, чиято работа е съсредоточена върху наблюдението и докладването в рамките на даден орган за предоставяне на убежище и приемане**. Поуките, извлечени в резултат на наблюдението, ще дадат информация на ръководството относно необходимостта от корекции, за да се постигне цялостна ефективност.

Наборът от понятия, свързани с благосъстоянието на служителите, включително „благосъстояние“, „стрес“ и „професионално изчерпване“, които се използват в трите части на *Практическото ръководство на EASO относно благосъстоянието на служителите в областта на убежището и приемането*, се основават на определенията, предоставени от Европейската агенция за безопасност и здраве при работа (EU-OSHA), други органи на ЕС и академични източници. За информация относно терминологията, използвана в трите части на настоящото ръководство, вж. приложение 1 „Определения“.

1.1. ОСНОВНА ЦЕЛЕВА ГРУПА НА НАСТОЯЩОТО ПРАКТИЧЕСКО РЪКОВОДСТВО

Препоръчително е целевата **група за част III** да използва и другите две части за допълване на усилията, тъй като те са взаимно свързани и са предназначени да функционират като практически набор от инструменти за:

- формулиране и въвеждане на **политика за благосъстояние на служителите** (част I) чрез използване на съгласувани стандарти;
- намиране на ефективни и **подходящи ответни действия**, които да бъдат заложили в ясно формулиран план за действие относно благосъстоянието на служителите и съобразени с конкретна ситуация (част II);
- **оценка на постигнатия напредък** по отношение на благосъстоянието на служителите чрез използване на съответни инструменти, свързани с набора от стандарти и дейностите, предложени в плана за действие относно благосъстоянието на служителите (част III).

Основната целева група за част III от *Практическото ръководство относно благосъстоянието на служителите в областта на убежището и приемането* са служителите, определени от органите да участват в наблюдението и оценката. Това могат да бъдат вътрешни служители или екипи по наблюдение и оценка ⁽⁷⁾,

⁽⁷⁾ Вж. приложение 3 „Образец на техническо задание за служител по наблюдението и оценката“ за примерна длъжностна характеристика, в която се съдържат задачите и отговорностите за тази длъжност.

които при необходимост се подпомагат от външни специалисти. Констатациите от редовните оценки и дейностите по наблюдение и оценка се предоставят на висшето ръководство, човешките ресурси и съответните екипи за подкрепа в областта на благосъстоянието на служителите. Извлечените поуки ще бъдат от полза за ръководството и човешките ресурси с информацията относно текущата стратегия за благосъстояние на служителите в полза на целия персонал, работещ за органа.

Следователно основните целеви групи, които ще ползват настоящата част от практическото ръководство на EASO са служителите по наблюдението и оценката, служителите в областта на ЧР и съответните екипи за подкрепа в областта на благосъстоянието на служителите.

1.2. КАК СЛЕДВА ДА СЕ ИЗПОЛЗВА НАСТОЯЩОТО ПРАКТИЧЕСКО РЪКОВОДСТВО

Предназначението на настоящото практическо ръководство е да подпомага ръководителите при предотвратяването, намаляването и справянето с натоварването върху служителите, работещи в областта на убежището и приемането. Стресът в работата и рисковете за здравето са обичайна ситуация, пред която са изправени и с която трябва да се справят всички организации. Натоварването в работата често е резултат от неспособността да се справим със стреса и напрежението на работното място и може да навреди както на отделните членове на персонала, така и на цялата организация ⁽⁸⁾.

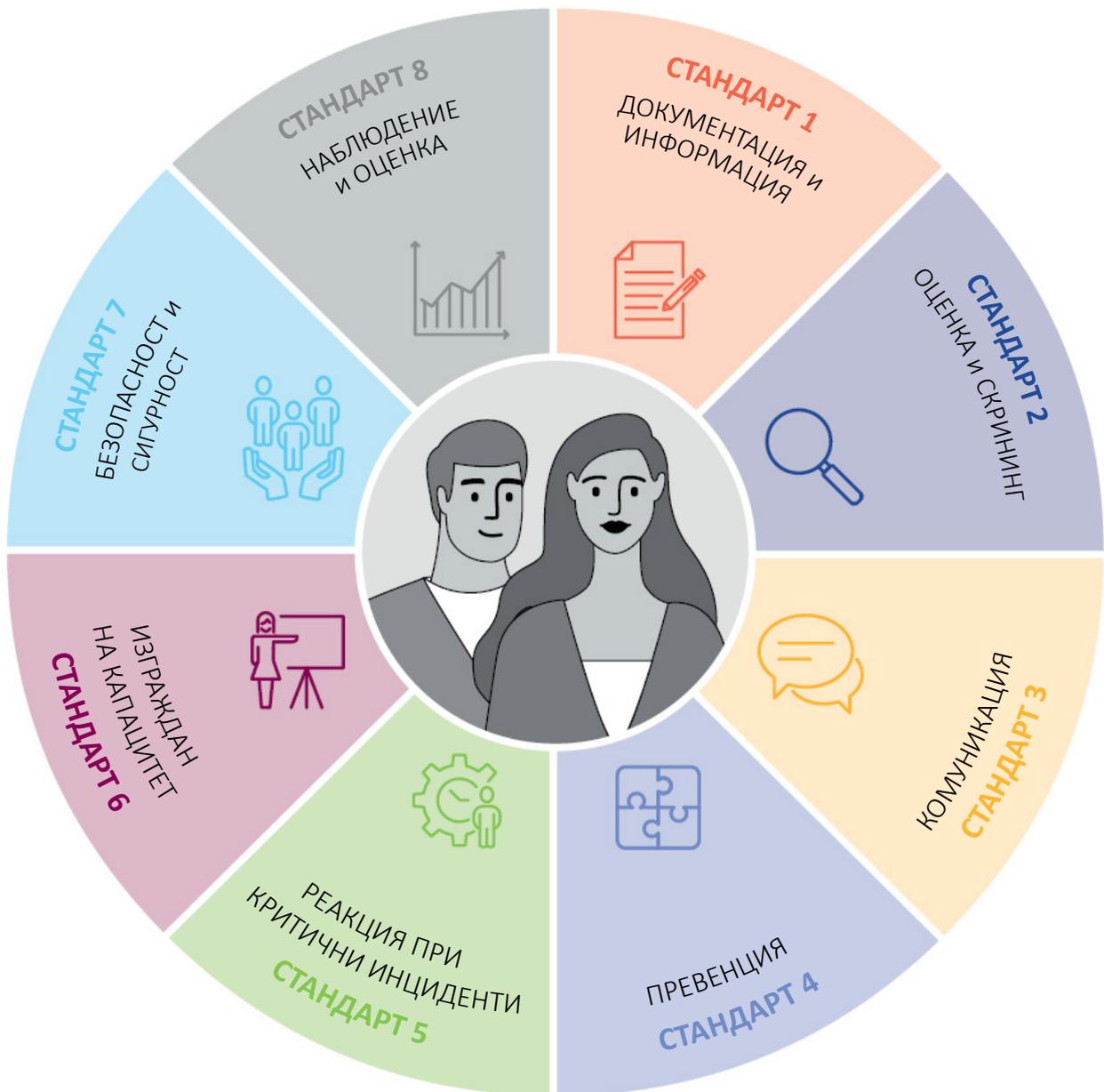
За да се гарантира, че органите изпълняват задължението си за полагане на грижа, се препоръчва определянето на лице/екип за редовно наблюдение на възприемането на успешни мерки за благосъстояние на служителите ⁽⁹⁾. Назначаването на определено лице е разгледано в **осемте стандарта за благосъстояние на служителите** ⁽¹⁰⁾, представени в **част I: Стандарти и политика**. Стандартите определят рамката и всички те са **еднакво ценни**, като нито един не е с повече тежест от другите по отношение на важността.

⁽⁸⁾ Mezomo, D. S. и de Oliveira, T. S., „Stress prevention and management programme for public Security professionals“, в Rossi, A. M., Meurs, J. A. и Perrewé P. L. (eds), Stress and Quality of Working Life – Interpersonal and occupational-based stress, Information Age Publishing Inc., Charlotte, NC, 2016 г., стр. 166.

⁽⁹⁾ Вж. приложение 3 „Образец на техническо задание за служител по наблюдението и оценката“ за евентуалните задачи, които трябва да бъдат изпълнявани от този вид служители.

⁽¹⁰⁾ Вж. стандарт 8 — Наблюдение и оценка.

ФИГУРА 2. Осемте стандарта за благосъстояние на служителите

**СТАНДАРТ 1:** документация и информация

Органите разполагат с документирана стратегия за благосъстоянието на служителите, която се съобщава чрез подходящи и съгласувани канали.

СТАНДАРТ 2: оценка и скрининг

Органите дават възможност на ръководителите да придобият основни умения за извършване на оценка и скрининг на своите екипи по въпроси, свързани с благосъстоянието на служителите.

СТАНДАРТ 3: комуникация

Органите насърчават ясната и цялостна комуникация чрез различни съгласувани платформи и канали.

СТАНДАРТ 4: превенция

Органите осигуряват устойчиви превантивни мерки за насърчаване и защита на психичното здраве сред своите служители.

СТАНДАРТ 5: реакция при критични инциденти

Органите предоставят конкретна подкрепа на служителите, които са претърпели критичен инцидент.

СТАНДАРТ 6: изграждане на капацитет

Органите предоставят на своите служители средства за развиване на подходящи умения.

СТАНДАРТ 7: безопасност и сигурност

Органите прилагат и съобщават конкретни насоки относно здравето, безопасността и сигурността въз основа на анализ на рисковете в различни работни условия (включително на терен).

СТАНДАРТ 8: наблюдение и оценка

Органите наблюдават и редовно оценяват ефективността на въведените мерки за благосъстояние на служителите и включват в тях извлечените поуки.

Осемте стандарта за благосъстояние на служителите определят доброто управление в сферата на благосъстоянието на служителите в областта на убежището и приемането. Целевите показатели за качество са определени във връзка с тези стандарти, за да се гарантира, че са въведени съответните процедури и мерки, така че благосъстоянието на персонала в даден орган/организация да се разглежда с предимство и да се полагат грижи за него. Всеки стандарт и всеки целеви показател за качеството са обвързани с набор от индикатори (най-много четири) ⁽¹¹⁾, за да се даде възможност за измерване на изпълнението на политиката за благосъстояние на служителите. Необходимите рамкови условия, за да се гарантира, че осемте предложени стандарта са спазени, трябва да бъдат определени от самия орган. Благосъстоянието на служителите ще се подобри, когато стандартите бъдат въведени в рамките на административното управление на даден орган. Поради това наличието на система за осигуряване на качеството на въведените от органите мерки е важно за оценката на напредъка.

Част III има за цел да предостави на служителите по наблюдението и оценката някои основни инструменти за улесняване на тяхната работа. Те се основават на осемте препоръчителни стандарта за благосъстояние на служителите, които могат да

⁽¹¹⁾ Вж. раздел 2.3. „Стандарти и индикатори за наблюдение на благосъстоянието на персонала“.

бъдат адаптирани от органа в съответствие със съществуващите стандарти, ЦПК и индикаторите.

В инструментите, въведени като част от пакета за наблюдение на качеството на благосъстоянието на служителите, са заложили някои предложения за:

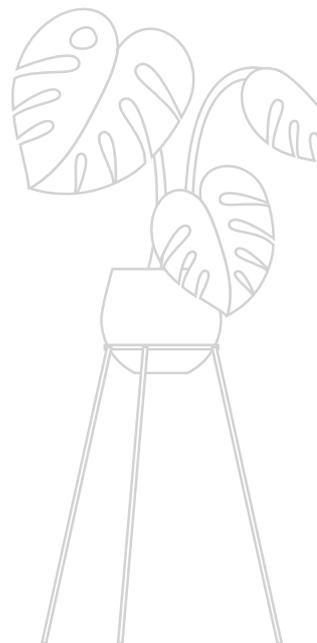
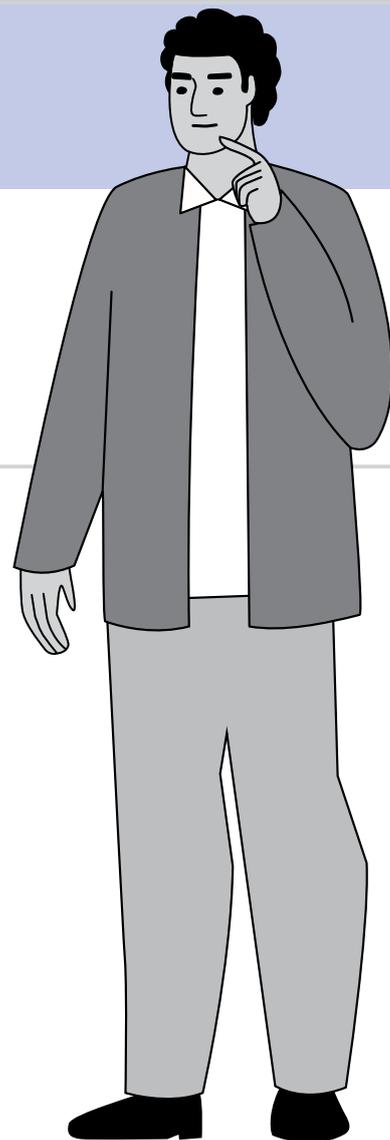
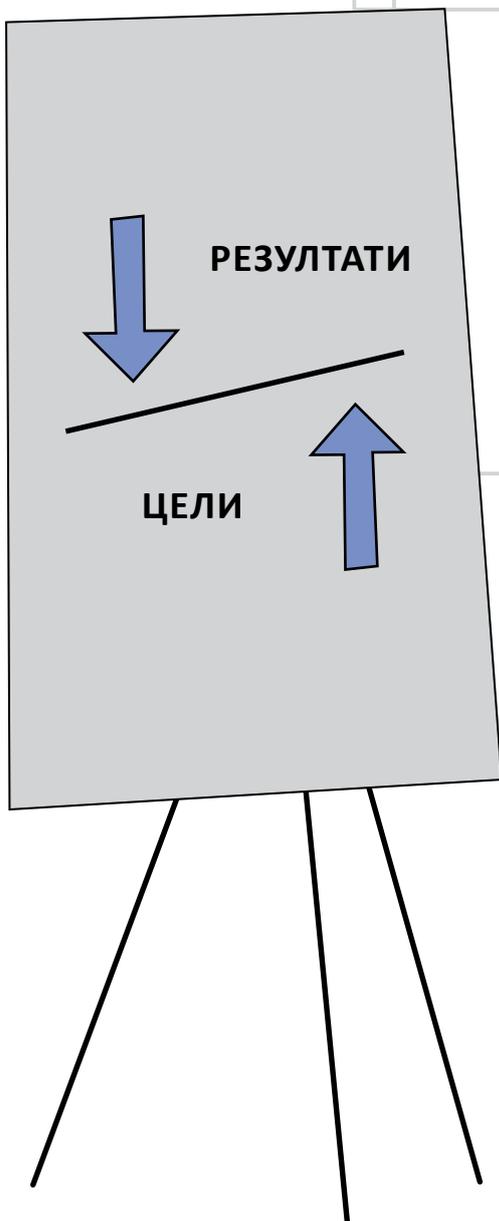
- провеждане на проучвания за базовото състояние и крайните параметри;
- наблюдение на текущите дейности;
- обобщаване на извлечените поуки в рамките на определен период от време.

Целта на това обобщаване е да се предостави информация за целите на стратегията за благосъстоянието на служителите и плана за действие в областта на благосъстоянието на служителите, разработени от органа.

ФИГУРА 3. Пакет за наблюдение на качеството на благосъстоянието на служителите



2. НАБЛЮДЕНИЕ И ОЦЕНКА НА БЛАГОСЪСТОЯНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ



Въпреки че инициативите за благосъстояние са част от начина на действие на повечето органи и организации, много често те се изпълняват *ad hoc*. Възможно е да не се обърне достатъчно внимание на потребностите на различните екипи и длъжностните характеристики на персонала. В условията на работа в областта на убежището и приемането такъв подход може да не е адекватен за благосъстоянието на служителите, които при изпълнението на своите задължения в трудната работна обстановка често трябва да понесат несигурност и стрес в различна степен. Поради това е препоръчително да се разработи и прилага съгласувана политика за благосъстояние на служителите в областта на убежището и приемането.

Съгласуваната политика има за цел проактивното решаване на проблемите в областта на благосъстоянието на служителите през целия цикъл на заетост. Това започва още от момента на наемане и въвеждане в работата и продължава през цялата продължителност на заетостта до напускането на служителя. Такава политика трябва да бъде разработена въз основата на периодичен анализ на профила и потребностите на персонала в рамките на органа и в съответствие с осемте стандарта за благосъстояние на служителите, предложени в [част I: Стандарти и политика](#). Водещата цел на политиката за благосъстояние на служителите е да се осигури висококачествена работна среда за персонала с цел да се улесни постигането на качествено изпълнение и висококачествени резултати за органите и кандидатите за международна закрила, грижите за които са поверени на служителите.

За да се постигне тази цел, наблюдението и оценката се включват като ключов елемент на политиката за благосъстояние на служителите. Те дават възможност на органите да проследяват изпълнението на политиката им и мерките за благосъстояние на служителите, както и постигането на поставените цели и внасянето на навременни корекции в мерките и подходите в областта на благосъстоянието.

Наблюдението е процес на систематично събиране и анализ на информация. То се прави с цел да се предостави информация за вземането на решения, свързани с текущи дейности или потенциални нови дейности, които предстои да бъдат въведени. Оценката включва анализ на целесъобразността и ефективността на текущите или приключилите дейности в тази област. Накратко, целта на наблюдението и оценката в този контекст е да се подобрят мерките в областта на благосъстоянието на служителите чрез събиране на информация относно изпълнението и въздействието на предоставената подкрепа и използване на констатациите и извлечените поуки за насоки при въвеждането на подобрения.

Често дейностите по оценяване (наблюдение и оценка) се разбират погрешно като одитен процес. Това **не е** така. Тези дейности са необходими за целите на ученето и документирането на условията и промените. В този контекст могат да се наблюдават промените по отношение на благосъстоянието на служителите в рамките на даден орган и удовлетворението от работата като цяло.

Важно е да се наблюдава напредъкът по изпълнението на дейностите чрез **ясен план за наблюдение**, което в този случай се осъществява от органа. Съгласуваността и отчетността се гарантират чрез създаването на **механизми за обратна връзка**. Тези механизми дават

възможност за предприемане на корективни действия с цел преразглеждане на допусканията, **очакваните резултати и процесите, които са в заложи основата на осъществяването на дадена дейност**. Систематичното и непрекъснатото наблюдение насърчава адаптивния подход по отношение на дейностите в реално време. Закljučенията от анализите, основани на доказателствени данни, се използват в процесите на вземане на решения в целия орган и могат да се предприемат информирани корективни мерки. Функцията за наблюдение трябва да бъде допълнена от отделна оценка на дейността, която дава възможност да се обобщат постигнатите ключови резултати, да се оцени изпълнението и да се предложат препоръки за бъдещи дейности ⁽¹²⁾.

Поради това на органите се препоръчва да осигурят подходящо планиране на дейностите по наблюдение и оценка, включително следното:

- изготвяне на план за наблюдение и оценка;
- използване на методология за наблюдение и оценка с добре проектирани ЦПК и индикатори, както и инструменти за събиране на данни за проследяване на изпълнението по показателите;
- използване на вътрешни или външни специалисти в областта на човешките ресурси със съответната квалификация;
- наличие на механизъм за обратна връзка, за да бъдат информирани служителите в рамките на органа за постигнатия напредък;
- наличие на механизъм за обратна връзка, който да гарантира, че установените резултати и препоръки се залагат в текущите планове за действие в областта на благосъстоянието на служителите.

Наблюдението и оценката трябва да бъдат планирани и приложени като съвместно усилие с активно ангажиране както на ръководството, така и на членовете на персонала. За предпочитане е те да се основават на подход на участието в целия процес. Активното участие на служителите на първа линия в процеса на разработване на цялостната стратегия за благосъстояние на персонала е от решаващо значение ⁽¹³⁾. Участието на тези служители е също така от ключово значение за пълноценното провеждане на дейностите по наблюдение и оценка.

Планирането на наблюдението и оценката на благосъстоянието на служителите трябва да бъде съобразено с петте стандартни критерия на ЕС за оценка. Те са уместност, ефективност, ефикасност, съгласуваност и добавена стойност, и следва да се имат предвид по време на процеса на оценяване.

⁽¹²⁾ EASO, Monitoring of Operations User Guide (Ръководство за потребителя: наблюдение на операции), EASO, Валета, 2019 г., стр. 9 (документ с ограничен достъп).

⁽¹³⁾ Вж. част I: Стандарти и политика, приложение 4 „План за действие относно благосъстоянието на персонала и образци за оценка на риска“.

| КРИТЕРИИ | ВИДОВЕ ВЪПРОСИ, НА КОИТО ТРЯБВА ДА СЕ ОТГОВОРИ |
|--|--|
| Стандартни критерии на ЕС за оценка | |
| Уместност | В каква степен дейността съответства на потребностите и приоритетите на служителите на органа? |
| Ефективност | Постигнати ли са целите/стандартите? Какъв е обхватът на въздействието на определени дейности спрямо поставените цели (сравнение: резултат спрямо планирано)? |
| Ефикасност | Каква е ефикасността на използваните ресурси (сравнение: вложени човешки и финансови ресурси спрямо постигнатото)? |
| Съгласуваност | Съгласувани ли са предлаганите и прилагани мерки за благосъстояние на служителите вътре в рамките на органа? Допълват ли те по-широкообхватната стратегия за благосъстояние на служителите и други политики (напр. кодекс на поведение/борба с(ъс) (сексуален) тормоз)? |
| Добавена стойност | Каква е допълнителната добавена стойност, произтичаща от изпълняваната от органа стратегия за благосъстояние на служителите, както е предвидено в <i>Практическото ръководство на EASO относно благосъстоянието на служителите в областта на убежището и приемането</i> ? Появили ли са се нови добри практики, от които могат да бъдат извлечени поуки и взети предвид? Например, отбелязани ли са като важни въпроси, свързани с многообразието (потребности на разположените на терен експерти спрямо тези на местните експерти, във връзка с пола и т.н.)? |
| Други критерии | |
| Устойчивост и въздействие | В каква степен е развит индивидуалният и колективен/организационен местен капацитет, за да се гарантират устойчивостта на усилията и ползите? |
| Непредвидени последици от действието | Какви са непредвидените последици (положителни и отрицателни) в резултат на тези мерки/инициативи? |

2.1. УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОГРАМАТА И НАБЛЮДЕНИЕ, ОСНОВАНО НА РЕЗУЛТАТИТЕ

Наблюдението и оценката са важна част от процеса на управление на програмния цикъл, включително коригирането. Чрез дейностите по наблюдение се проследява напредъкът по време на периода на изпълнение на политиката/дейността, докато оценката има за цел да се оцени постигането на планираните резултати и цели след приключването на изпълнението на същата политика/дейност. В този контекст включените дейности в плана за действие относно благосъстоянието на служителите следва да бъдат наблюдавани чрез механизми за обратна връзка в реално време, за да се гарантира, че фазата на изпълнение остава тясно обвързана с дейността през цялото време. Информацията, събрана чрез наблюдението и оценката, следва да бъде анализирана, за да бъде заложена в препоръките за коригиране на дадена политика/програма или дейност.

ФИГУРА 4. Цикъл на управление на програмата за благосъстояние на персонала

Източник: адаптирано по Службата на ООН по наркотиците и престъпността, *Evaluation Handbook – Guidance for designing, conducting and using independent evaluation at UNODC* (Наръчник за оценка - Ръководство за изготвяне, провеждане и използване на независима оценка в СНПРООН), Служба на ООН по наркотиците и престъпността, Виена, 2017 г., стр. 44.

Пример за това как да се използва и прилага основано на резултатите наблюдение на изпълнението на политиката за благосъстояние за служителите е да се разгледа планът за действие, съставен от органа в съответствие със стандартите на политиката в областта на благосъстоянието на служителите, предложени в **част I: Стандарти и политика**. В стратегията за благосъстояние на служителите ⁽¹⁴⁾ и свързания с нея план за действие, предмет на настоящата част от ръководството, раздел от които е включен по-долу, следва да се посочват целите и мерките, определени в разработената от органа стратегия за благосъстояние на служителите. Планът за действие трябва да е свързан с целева група и с бюджета, предвиден за предложените действия ⁽¹⁵⁾.

⁽¹⁴⁾ Вж. също приложение 5 „Образец на стратегия за благосъстояние на служителите“.

⁽¹⁵⁾ Важно е да се отбележи, че всички предложения трябва да бъдат съобразени с други политики (напр. за борба с тормоза, сексуалната експлоатация и злоупотреби), както и с кодекса на поведение.

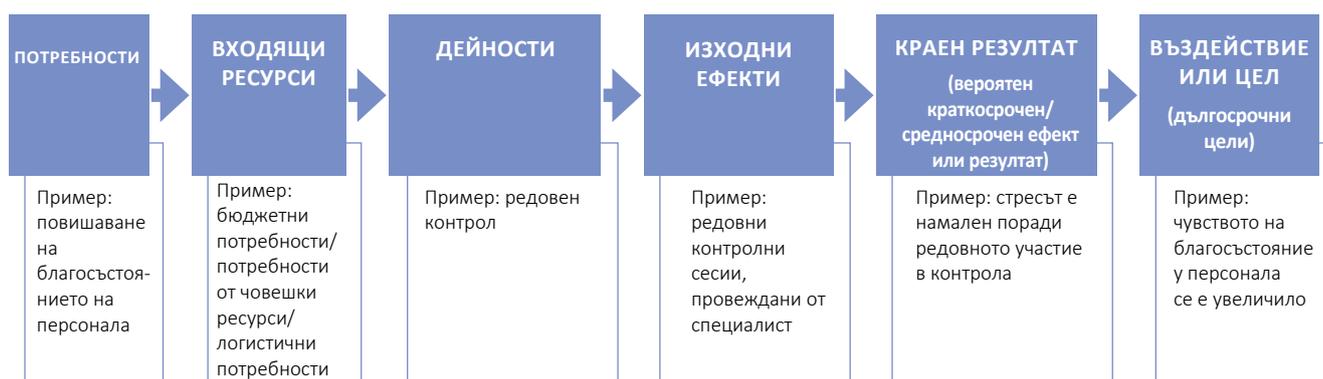
Примерна стратегия за благосъстояние на служителите. В съответствие с целите за благосъстояние на служителите за периода 20XX-20XX г. на органа XX, по-долу е описан подробно годишният план за действие относно благосъстоянието на служителите за 20XX г.

| ПРИМЕР ЦЕЛ 1: ПРЕДОТВРАТЯВАНЕ И НАМАЛЯВАНЕ НА СТРЕСА, СВЪРЗАН С РАБОТАТА | | | | |
|---|---|--|--------------------------|--------------------------------|
| Действие | Отговорен отдел | Изпълнява се от (категория служители: вътрешни/външни) | Целева група | Срок и честота |
| Контрол | ЧР и свързаната комисия по въпросите на благосъстоянието на служителите | Съветник по въпросите на благосъстоянието на служителите или външен специалист | Служители на първа линия | Веднъж месечно и при поискване |

Горният пример съответства на **стандарт за благосъстояние на служителите 4: превенция, ЦПК2** и свързаните с тях индикатори (вж. [Раздел 2.3. „Стандарти и индикатори за наблюдение на благосъстоянието на служителите“](#)).

Веригата от резултати обикновено очертава логическите връзки и взаимовръзки между вложените ресурси, дейностите и резултатите, които се получават под формата на крайни продукти, крайни резултати и въздействие. В матрицата с резултатите се обяснява как ще се постигнат резултатите, като се започва от вложените ресурси, преминава се през дейностите и крайните продукти, и се стига до крайните резултати и въздействието, които са част от веригата с резултати.

ФИГУРА 5. Верига с резултати



Чрез осъществяване на дейността, представена в примерната верига с резултати по-горе, обвързано с другите дейности, посочени в плана за действие относно благосъстоянието на служителите, могат да бъдат постигнати общата **цел** или **дългосрочното въздействие**. Целта е да се създаде **безопасна и здравословна работна среда за всички служители**, което в резултат на това да **има положително въздействие върху кандидатите за убежище** в рамките на компетенциите на органа.

В някои органи предпочитан начин за планиране и измерване на напредъка може да е **теорията на промяната (ТнП)**. Методологията на ТнП помага на даден орган да очертае планираните стъпки за постигане на целта. ТнП предлага насоки при разглеждането на варианти на дейности за намеса. Това е форма на логическа рамка на интервенциите.

Разликите между методиката за ТнП и обичайно използвания метод на веригата с резултати са в това, че ТнП:

- се **основава на резултатите** (каква е цялостната ни визия?);
- разглежда **причинно-следствените връзки** (ако..., тогава) и това става чрез:
 - формулиране на основните **допускания**.

Когато се използва подходът на ТнП, се определят дългосрочните цели и след това се документират в обратен ред, за да се определят необходимите предварителни условия.

Ето защо най-напред трябва да се зададат следните въпроси:

- Какво трябва да се промени?
- Какво е необходимо, за да се проправи пътят за такава промяна?
- С други думи, какви са предпоставките за задействане и консолидиране на трансформацията във времето?

Обикновено ТнП се формулира чрез използване на декларативни изрази „**ако/чрез..., тогава**“ и следователно предполага вид причинно-следствена връзка или условност.

Логиката се формулира по следния начин:

- чрез изпълнение на дейност X или ако бъде изпълнена дейност X,;
 - тогава ще се случи Y;
 - защото се извършва Z (рационален аргумент);
 - а това ще доведе до предвижданата промяна.

ТнП може да бъде представена или чрез използването на диаграмата, или като текстово описание.

| ПРИМЕР ЕДНО: ЧРЕЗ ... ЩЕ СЕ | ПРИМЕР ДВЕ: АКО..., ТОГАВА |
|--|---|
| <p>Нашата визия за промяна е да постигнем безопасна и здравословна работна среда за целия персонал, което впоследствие ще се отрази положително на кандидатите за убежище в рамките на компетенциите ни:</p> <ul style="list-style-type: none"> — чрез признаване от страна на висшето ръководство на важността на инвестирането в благосъстоянието на персонала; — чрез осигуряване на ясни и подходящи механизми за въвеждане в работата; — чрез предоставяне на информация за наличните инструменти (напр. стандартни оперативни процедури) за предотвратяване/реагиране на критични инциденти; — чрез гарантиране, че потребностите на персонала се оценяват редовно и се вземат предвид посредством различни мерки за подкрепа, както формални (събеседвания, индивидуални консултации, обучителен контрол и т.н.), така и неформални (напр. колегиални и партньорски); — чрез укрепване на капацитета на целия персонал (ръководители и служители на първа линия) по съответните теми, свързани с благосъстоянието (напр. комуникационни умения, обучение по техники за управление на стреса, важността на работата в екип и определянето на здравословни граници); — чрез повишаване на осведомеността относно важността на самостоятелната грижа; — чрез осигуряване на тясно сътрудничество и прозрачен обмен на информация между съответните отдели (ЧР, безопасност и сигурност, технически персонал и т.н.). <p>Набелязаните дейности, свързани с декларативните изрази от типа „чрез... тогава“ и необходими за постигане на желаната промяна, могат да бъдат включени например в плана за действие на органа относно благосъстоянието на персонала.</p> | <ul style="list-style-type: none"> — Ако служителите имат достъп и се насърчават от ръководството да се включват в специализирани услуги за подкрепа, предлагани от работодателя (органа), като курсове за обучение по управление на стреса, сесии по обучителен контрол или колегиална подкрепа; и — Ако едновременно с това ръководителите имат възможност да предоставят редовни, уместни и съпричастни отзиви; — тогава служителите ще са в състояние да се справят със стресови ситуации в контекста на своята работа по ефективен и навременен начин. <p>Това не само ще им даде възможност да си вършат работата професионално и да предоставят ангажирана подкрепа на кандидатите за международна закрила, но също така ще намали риска от професионално изчерпване (и други проблеми, свързани със стреса) в бъдеще и ще насърчи цялостното благосъстояние на служителите в областта на приемането и убежището.</p> <p>Освен това ще доведе до осъществяването на визията ни за промяна: безопасна и здравословна работна среда за целия персонал, което впоследствие ще се отрази положително на кандидатите за убежище в рамките на компетенциите ни.</p> |
| <p>Основните допускания са:</p> <ul style="list-style-type: none"> — че висшето ръководство на съответния орган е определило благосъстоянието на персонала като проблемна област и смята да подобри положението; — все още не са въведени полезни механизми за благосъстояние на персонала, поради което прилагането на такива дейности би било от полза. | |
| <p>Постигане на мащабни резултати.</p> <ul style="list-style-type: none"> — Какво трябва да се направи, за да се постигне най-голямо въздействие? | |

2.2. СЪОБРАЖЕНИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С ОПРЕДЕЛЯНЕТО НА ИНДИКАТОРИ

Стабилната система за наблюдение започва от етапа на проектиране на дадена **дейност**, включително, но не само, от разработването на съгласувана матрица

на резултатите и смислени индикатори ⁽¹⁶⁾. **Индикаторите** са количествени или качествени променливи, които позволяват измерване, проверка и валидиране спрямо планираното на промените, постигнати в резултат на дадена дейност.

Количествените индикатори измерват промяната във времето в цифрови стойности. Те се изразяват в числа, проценти или съотношение.

Качествените индикатори измерват промените, които не могат лесно да бъдат измерени чрез цифрови стойности, напр. подобрения, свързани с процеса, и подобро качество на услугите, политиките или капацитета. Те често се основават на възприемането, мнението или степента на удовлетвореност и описват промяната или в какво се изразява успехът. За да се определи целеви показател и да се измери един индикатор за качество, трябва да се „разопакова“ индикаторът и да се опише планираното развитие на промяната.

Предизвикателството при избора на индикатори е да се намерят **измерители, които могат да уловят смисъла на ключовите промени**, като се съчетава това, което е от съществено значение като отражение на желания резултат, с това, което е практически реалистично по отношение на събирането и управлението на данните. Ако се измерва грешен индикатор или измерването става по неправилен начин, данните могат да бъдат подвеждащи и да бъде засегнато качеството на решенията.

Като цяло добрите индикатори трябва да бъдат **SMART** (specific, measurable, attainable, relevant and time-bound — конкретни, измерими, постижими, от значение и обвързани със срокове), за да бъдат правилно наблюдавани и да предоставят ценна информация.

- **Конкретни.** Ясно ли е какво точно ще се измерва? Индикаторът достатъчно конкретен ли е, за да се измери напредъкът към постигане на резултатите?
- **Измерими.** Промените подлежат ли на обективна проверка? Индикаторът ще покаже ли желателна промяна? Индикаторът представлява ли надеждно и ясно измерение за резултатите?
- **Постижими.** Какви промени се очакват в резултат на дейността? Реалистични ли са резултатите, за които се предвижда индикаторът да очертае напредъка?
- **От значение.** Индикаторът от значение ли е за измерването на планираните резултати, крайни продукти и/или крайни резултати от мерките?
- **Обвързани със срокове.** Могат ли данните да бъдат набавени срещу разумни разходи и усилия? Съществува ли план за наблюдение на индикаторите?

⁽¹⁶⁾ EASO, Internal Monitoring User Guide (Ръководство за потребителя за вътрешен мониторинг), EASO, Валета, 2019 г., стр. 18–19 (документ с ограничен достъп).

2.3. СТАНДАРТИ И ИНДИКАТОРИ ЗА НАБЛЮДЕНИЕ НА БЛАГОСЪСТОЯНИЕТО НА ПЕРСОНАЛА

За целите на *Практическото ръководство на EASO относно благосъстоянието на служителите в областта на убежището и приемането* посочените на фигура 2 стандарти са свързани с подробен набор от ЦПК и индикатори, които са представени по-долу. Пакетът за наблюдение на благосъстоянието на персонала, предложен в глава 3 „Пакет за наблюдение на качеството на благосъстоянието на служителите“, представя конкретни инструменти за наблюдение и оценка, които засягат ЦПК и индикаторите, свързани с всеки от осемте стандарта на политиката за благосъстояние на служителите. В раздел 3.1. „Ръководство по наблюдение (инструмент 1)“ се разглеждат подробно някои ключови съображения, които трябва да се имат предвид преди извършването на каквато и да е дейност по наблюдение и оценка.

2.3.1. СТАНДАРТ 1: ДОКУМЕНТАЦИЯ И ИНФОРМАЦИЯ

| ЦЕЛЕВИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО (ЦПК) | ИНДИКАТОРИ |
|--|---|
| ЦПК 1. В стратегията за благосъстояние на служителите е посочено как се определя благосъстоянието на служителите и какви мерки се въвеждат в подкрепа на служителите | <p>1а. Експертна работна група предлага стратегия за благосъстояние на служителите, включително мерки за подкрепа на служителите и връзка с други политики (напр. за борба с тормоза, кодекса на поведение и др.)</p> <p>1б. Висшето ръководство одобрява стратегията за благосъстояние на служителите</p> <p>1в. Планът за действие относно благосъстоянието на служителите съдържа подробно описание на ключови дейности, които трябва да бъдат изпълнени през годината</p> <p>1г. Определени са срокове за преглед и актуализиране на стратегията за благосъстояние на служителите</p> |
| ЦПК 2. Въведени са стандартни оперативни процедури (СОП) | <p>2а. Разработени са СОП и са определени ролите и отговорностите</p> <p>2б. Ръководството използва СОП</p> |
| ЦПК 3. Стратегията за благосъстояние на служителите е леснодостъпна, конкретна и на разбираем за служителите език | <p>3а. Всички членове на персонала са запознати със стратегията за благосъстояние на служителите и имат достъп до нея</p> <p>3б. Служителите са получили материали, предоставящи информация относно предложените за изпълнение дейности.</p> |
| ЦПК 4. На всички служители систематично се дава информация относно стратегията за благосъстоянието на служителите, плана за действие и предложените за изпълнение мерки за благосъстояние на персонала, както и за начините за достъп до подкрепа | <p>4а. Брой на служителите, които са обхванати от предложените за изпълнение дейности за благосъстояние на служителите</p> <p>4б. Въвеждащи модули за новодошли, включително информация относно благосъстоянието на служителите</p> |



Стандарт 1:
Органите разполагат с документирана стратегия за благосъстоянието на служителите, която се съобщава чрез подходящи и съгласувани канали.

2.3.2. СТАНДАРТ 2: ОЦЕНКА И СКРИНИНГ

| ЦЕЛЕВИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО (ЦПК) | ИНДИКАТОРИ |
|--|---|
| ЦПК 1. Отделите по човешки ресурси и ръководителите притежават уменията да разработват ясни длъжностни характеристики и съответни въпроси за интервю за целите на подбора | 1а. Техническото задание и длъжностните характеристики за ръководителите и служителите определят ясни изисквания 1б. Таблицата за интервюиране за целите на подбора съдържа раздел за благосъстоянието (управление на стреса) и свързан въпрос относно кодекса на поведение. |
| ЦПК 2. Ръководителите са квалифицирани да идентифицират в основни линии физиологично и психическо напрежение и съответни потребности сред членовете на своите екипи | 2а. Редица ръководители участват в основно обучение за идентифициране на физиологично/психическо напрежение 2б. Потребностите на всички служители се оценяват веднъж годишно през всички етапи на заетостта чрез използване на институционализиран процес на наблюдение 2в. Процентът на събраните отзиви от служителите показва, че преките им ръководители са положили усилия за установяване на наличието на напрежение от професионален/личен характер |



Стандарт 2: Органите дават възможност на ръководителите да придобият основни умения за извършване на оценка и скрининг на своите екипи по въпроси, свързани с благосъстоянието на служителите.

2.3.3. СТАНДАРТ 3: КОМУНИКАЦИЯ

| ЦЕЛЕВИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО (ЦПК) | ИНДИКАТОРИ |
|---|---|
| ЦПК 1. Ръководните кадри и персоналът общуват помежду си, като използват умения за подходяща, вярна, прозрачна и почтителна комуникация | 1а. Брой служители и ръководители, участващи в обучение по комуникационни умения 1б. Процент на служителите, които посочват, че комуникацията с преките им ръководители се осъществява професионално, прозрачно и почтително 1в. Обобщение на констатациите от годишното проучване на отзивите от персонала е достъпно за всички служители |
| ЦПК 2. Създадена е структура, която позволява на всички служители да участват във формати за личен обмен на информация със съответните им преки ръководители както по професионални задачи, така и по въпроси на благосъстоянието. | 2а. Брой на проведените/участниците в индивидуални срещи 2б. Количество на положителните (конструктивни/полезни) отзиви, получени по време на такива редовни срещи |



Стандарт 3: Органите насърчават ясната и цялостна комуникация чрез различни съгласувани платформи и канали.

2.3.4. СТАНДАРТ 4: ПРЕВЕНЦИЯ

| ЦЕЛЕВИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО (ЦПК) | ИНДИКАТОРИ |
|---|---|
| ЦПК 1. Служителите и ръководителите имат достъп до широк спектър от сесии за обучение по установяване на признаците на стрес, предотвратяване на стреса и насърчаване на психичното здраве като цяло | 1а. Брой на служителите, участващи в сесии за обучение по управление на стреса 1б. Процент на служителите, които посочват, че предоставеното съдържание е от значение за ежедневната им работа |
| ЦПК 2. Служителите и ръководителите имат достъп до дейности и услуги за подкрепа (вътрешна и/или външна) | 2а. Лицата за връзка/екипите за съответните дейности за намеса са избрани и обучени 2б. Налице е техническо задание за избраните лица за връзка/членове на екипите за намеса и за услугите, които те предоставят 2в. Когато е необходимо, са налице ясни критерии за подбор и техническо задание за подкрепата от външни специалисти |
| ЦПК 3. Служителите и ръководителите имат достъп до дейности за насърчаване на здравето | 3а. Брой организирани дейности за насърчаване на здравето |



Стандарт 4:
Органите осигуряват устойчиви превантивни мерки за насърчаване и защита на психичното здраве сред своите служители.

2.3.5. СТАНДАРТ 5: РЕАКЦИЯ ПРИ КРИТИЧНИ ИНЦИДЕНТИ

| ЦЕЛЕВИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО (ЦПК) | ИНДИКАТОРИ |
|--|---|
| ЦПК 1. В рамките на органа е назначено независимо и обучено доверено лице (или екип), с което може да се правят консултации след критични инциденти. | 1а. Налице е техническо задание за този екип/лице за връзка 1б. Избраният екип/лице за връзка притежава необходимите умения и е обучен(о) да осигури необходимата подкрепа. |
| ЦПК 2. Налице са ясни насоки за ръководителите относно последващите действия след критичен инцидент | 2а. Въведена е СОП за управление на критични инциденти |
| ЦПК 3. Служителите и ръководителите разполагат с информация за това как да поискат и получат достъп до специфична подкрепа след настъпване на критичен инцидент | 3а. На всички съответни служители е съобщено за наличието, ролята и отговорностите на това лице за връзка/екип за намеса 3б. Информационните сесии (част от въвеждащото обучение и друго обучение на персонала) служат за запознаване на персонала със СОП, както и за начините за търсене/получаване на подкрепа и от кого в случай на критичен инцидент 3в. Общ брой и видове регистрирани критични инциденти спрямо инцидентите, поради които е било необходимо предприемането на последващи действия по отношение на служител 3г. Процент на засегнатия персонал, който посочва, че е удовлетворен от услугата, предоставена от лицето/екипа за подкрепа |



Стандарт 5:
Органите предоставят конкретна подкрепа на служителите, които са претърпели критичен инцидент.

2.3.6. СТАНДАРТ 6: ИЗГРАЖДАНЕ НА КАПАЦИТЕТ



Стандарт 6:
Органите предоставят на своите служители средства за развиване на подходящи умения.

| ЦЕЛЕВИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО (ЦПК) | ИНДИКАТОРИ |
|---|--|
| ЦПК 1. Органите са направили оценка на потребностите от обучение и систематична оценка на схемите за обучение с цел да се гарантира висококачествено и ефективно прилагане и трансфер на знанията в ежедневната работа | 1а. Извършени са оценки на потребностите с персонала на органите 1б. Налице е план за обучение, който съдържа теми, свързани с благосъстоянието на служителите 1в. Програмата за обучение е актуализирана |
| ЦПК 2. Органите са провели широк набор от специализирани и стандартни обучения | 2а. Брой на проведените учебни занятия 2б. Брой на проведените учебни занятия, свързани с благосъстоянието на служителите 2в. Брой участници годишно в учебните занятия |
| ЦПК 3. Органите предлагат допълнителни подходящи формати за професионално развитие, за да се гарантира трансферът на знания | 3а. Брой на служителите, участвали в дейности за подкрепа (колегиална подкрепа, междуколегиални сесии, индивидуално/групово консултиране и т.н.) през отчетния период 3б. Процент на служителите, които посочват в срещите за даване на отзиви, че съответната дейност, в която са участвали, е счетена за целесъобразна за гарантиране на благосъстоянието |

2.3.7. СТАНДАРТ 7: БЕЗОПАСНОСТ И СИГУРНОСТ



Стандарт 7:
Органите прилагат и съобщават конкретни насоки относно здравето, безопасността и сигурността въз основа на анализ на рисковете в различни работни среди (включително на място).

| ЦЕЛЕВИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО (ЦПК) | ИНДИКАТОРИ |
|--|---|
| ЦПК 1. Служителите и ръководителите са информирани за йерархичния ред на докладване, който да се прилага в случай на други извънредни ситуации/инциденти, свързани със сигурността, освен критичните инциденти | 1а. Въведена е и е разпространена СОП, която допълва СОП относно управлението на критични инциденти |
| ЦПК 2. Служителите и ръководителите получават информация за достъпа до мерки/инструкции, свързани със здравето, безопасността и сигурността | 2а. Специална пощенска кутия за получаване и отговори на запитвания, отправени от персонала 2б. Документират се видовете изразени опасения ⁽¹⁷⁾ 2в. Процент на служителите, които посочват в срещите за даване на отзиви, че считат, че тяхната безопасност и сигурност на работното място се вземат под внимание в достатъчна степен |
| ЦПК 3. Органите извършват мониторинг на рисковете на всяко работно място в непрекъснат и развиващ се процес на управление на риска и с участието на служителите на първа линия, за да коригират мерките за безопасност/сигурност, когато е необходимо | 3а. Въведена методология и план за мониторинг на риска 3б. Редов но актуализиран план за мониторинг на риска 3в. Брой служители на първа линия, участвали в годишния мониторинг на риска |

⁽¹⁷⁾ Поверителността е основен принцип във всички дейности, свързани с благосъстоянието на персонала.

2.3.8. СТАНДАРТ 8: НАБЛЮДЕНИЕ И ОЦЕНКА

| ЦЕЛЕВИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО (ЦПК) | ИНДИКАТОРИ |
|---|---|
| ЦПК 1. Налице е методология за наблюдение и оценка с цел оценяване на ефективността на въведените мерки за благосъстояние на служителите | 1а. Налице е методология за наблюдение и оценка на благосъстоянието на служителите 1б. Избрано е лице за връзка/екип по наблюдението |
| ЦПК 2. Провеждат се редовни дейности за наблюдение и оценка, които включват управление на риска ⁽¹⁸⁾ , свързан със стреса. | 2а. Доклади от наблюдението и оценката се изготвят ежегодно 2б. Констатациите се отразяват в редовни препоръки, които се отправят към висшето ръководство 2в. Препоръките се включват в прегледа на стратегията за благосъстояние на служителите и плана за действие в рамките на определения срок |



Стандарт 8:
Органите наблюдават и редовно оценяват ефективността на въведените мерки за благосъстояние на служителите и включват в тях извлечените поуки.

2.4. ПРОУЧВАНИЯ ЗА БАЗОВОТО И КРАЙНОТО СЪСТОЯНИЕ И ЦЕЛЕВИТЕ ПАРАМЕТРИ

Индикаторите следва да се придружават от информация за **базовото и целевото състояние** ⁽¹⁹⁾. Без базово и целево състояние измерването на промяната във времето няма да има смисъл.

Базовото състояние определя стойността на индикатора преди започване на дадена дейност, спрямо която може да се оценява напредъкът или да се правят сравнения. Целта на базовото проучване е да се осигури информационна база, спрямо която да се наблюдава и оценява напредъкът и ефективността на дейността по време на изпълнението и след приключването ѝ.

Понякога необходимите данни за базовото състояние, спрямо което да се измерват степента и качеството на промяната по време на изпълнението на дадена дейност, са налични. В такива случаи единствената задача е да се сверят данните и да се гарантира, че те могат да бъдат актуализирани в дългосрочен план чрез дейностите по наблюдение. Поради това е важно да се установи дали информацията вече е налична. Прегледът на общи доклади за други дейности, обсъждания във фокусни групи и доклади от посещения на място, също може да спомогне да се разбере действителното положение на място. Когато няма данни или те са недостатъчни, ще трябва да бъдат допълнени чрез събирането им *ad hoc*.

⁽¹⁸⁾ Вж. приложение 6 „Образец за оценка на риска“ за образец за оценка на риска и разяснения относно цикъла на оценката на риска.

⁽¹⁹⁾ EASO, Internal Monitoring User Guide, EASO, Валета, 2019 г., стр. 27–28 (документ с ограничен достъп).

Отговорността за базовите проучвания е на служителите в рамките на органите, които отговарят за планирането, и в известна степен на тези, които участват в изпълнението на дейностите. В идеалния случай това се извършва по време на етапа на проектиране в този контекст, преди да бъде разработен и изпълнен планът за действие относно благосъстоянието на персонала. Определеното лице/екип гарантират, че ще бъдат събрани дезагрегирани данни, когато това е целесъобразно. Това може да стане и чрез използване на въпросници, полуструктурирани събеседвания, групови срещи и общи посещения на място.

Проучването за състоянието в края (или средата) на периода е мярка, която се прилага при приключване на дадената дейност (или на ключови етапи от нейното изпълнение, напр. в края на даден етап), за да се сравни текущото с базовото състояние и да се оцени промяната. Проучванията за базовото и крайното състояние са свързани помежду си. Ако се провежда базово проучване, то обикновено е последвано от подобно проучване на по-късен етап от дейността (напр. проучване за крайното състояние), за да се сравнят данните и да се определи дали има промяна.

В този контекст висшите ръководители в органите следят как някои мерки, въведени в рамките на даден орган, са оказали положително влияние върху благосъстоянието на служителите.

Целевите параметри характеризират очакваното състояние след приключване на дейността (напр. процент от персонала, участвал в определена дейност в областта на благосъстоянието, чрез което се отчита удовлетворението от работата). Целевите параметри могат да бъдат полезни в няколко направления, тъй като:

- насочват служителите, отговарящи за дейността и други заинтересовани страни към това, което трябва да се направи и постигне;
- служат като маркери за вземане на решение дали е постигнат напредък или не.

Съществува естествено напрежение между необходимостта от определяне на реалистични и постижими цели и определянето им така, че да са достатъчно високи, за да се гарантира, че дейностите използват в максимална степен наличните ресурси с цел гарантиране на реално въздействие. Когато са мотивирани, хората често могат да постигнат повече, ако са поставени амбициозни цели. От друга страна, ако целите са нереалистично високи, ще пострадат увереността и доверието.

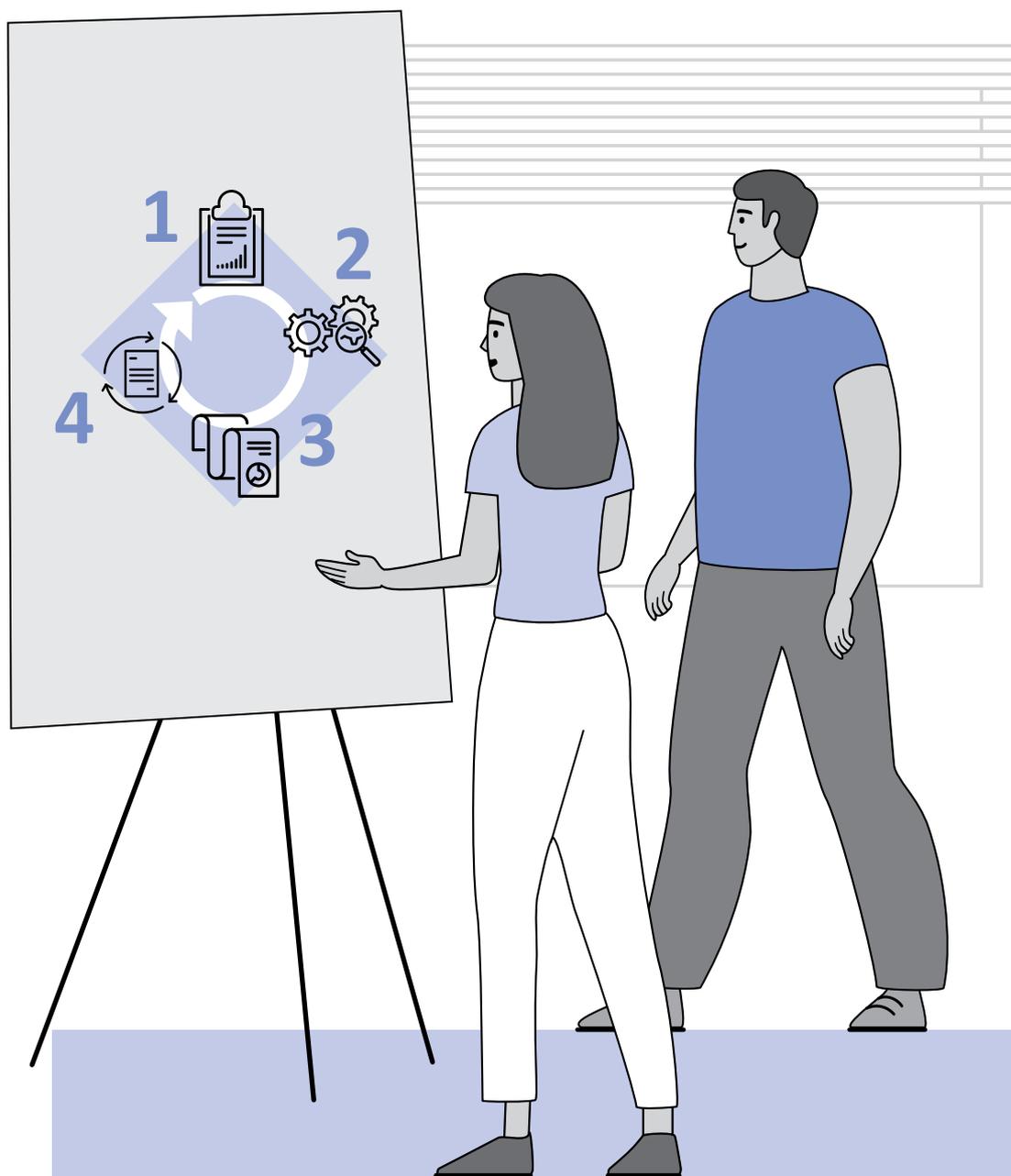
МОМЕНТИ, КОИТО ТРЯБВА ДА СЕ ИМАТ ПРЕДВИД ПРИ НАБЛЮДЕНИЕТО И ОЦЕНКАТА НА БЛАГОСЪСТОЯНИЕТО НА ПЕРСОНАЛА

- Добре е за наблюдението да се използва собствен набор от индикатори или определените в стандартите, ЦПК и дейностите, представени в трите части на настоящото ръководство на EASO, и те да бъдат обединени. Предназначението на окончателно избраните индикатори е да се измери степента, в която дейността е

била успешна или не. Окончателно избраните индикатори ще зависят от това какво вече е в ход, планираното и практически осъществимото в рамките на даден орган.

- Като цяло използваните индикатори следва да бъдат SMART (конкретни, измерими, постижими, от значение и обвързани със срокове).
- Когато е необходимо, данните се събират и дезагрегират като се спазват изискванията за чувствителни данни.
- Обикновено с течение на времето могат да бъдат наблюдавани само няколко индикатора. Поради това те следва да се избират въз основа на принципа „малко, но значими“. Те следва да бъдат определени така, че да може лесно да се прави оценка без да се прекъсва ежедневно работата на целия екип. Освен това данните за индикаторите следва винаги да са разбити по пол, длъжностна характеристика и местоположение, когато е възможно.
- Добре е наблюдението да се използва за анализи, учене и промяна. Данните за избрани индикатори могат да се събират периодично, като през следващите месеци или години текущо се прави последващо отчитане. Например, ако се извършва конкретен вид оценка (за базовото състояние) и анализ, същият процес може да се повтори по-късно през определени интервали (на 12 месеца, 18 месеца, 24 месеца и т.н.). Този процес служи за изследване на промените и да помогне на служителя по наблюдението и оценката, с подкрепата на съответните колеги, отговорни за вземане на решенията, да преосмисли действията и при необходимост да ги коригира.
- За улеснение на анализите, ученето и промяната, полезно средство за припомняне и размисъл по значението на данните и начините за коригиране на дейностите с оглед на наученото са диалозите с участниците в процеса. Като добра практика те следва да се провеждат в сътрудничество с избрани служители на първа линия, които може да предоставят важна задълбочена информация.
- Анализът на данните и основните констатации трябва да послужат за формулиране на препоръки, които да бъдат взети предвид в политиките, мерките и плановете за коригиращи действия.
- Основните заключения от дейностите по наблюдение и оценките следва да бъдат раздадени на всички съответни служители.

Важна бележка. При всички представяни дейности трябва да се спазват изискванията за поверителност. Съдържанието на обсъждания, проведени със служители, или получени попълнени от тях анкети не следва да се съобщават без съгласието на съответния(те) член(ове) на персонала нито на колеги, нито на ръководството. Изключение се прави единствено в случай на установен риск от евентуално самонараняване или нараняване на други лица. Следва също да се спомене, че оценките за благосъстоянието на персонала **не** трябва да се бъркат с прегледите или оценяването на изпълнението. Целта е да се оценят потребностите на даден служител, включително неговото професионално развитие.



3. ПАКЕТ ЗА НАБЛЮДЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА БЛАГОСЪСТОЯНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

За да се подпомогне процесът на разработване и изпълнение на политиката за благосъстояние на служителите, могат да бъдат разгледани три основни документа в областта на благосъстоянието на персонала. Това са стратегията за благосъстояние на служителите, планът за действие относно благосъстоянието на служителите и методологията за наблюдение и оценка на благосъстоянието на служителите. Стратегията за благосъстояние на служителите е свързана с плана за действие относно благосъстоянието на служителите, в който подробно са описани целите и мерките в областта на благосъстоянието на служителите, които трябва да бъдат систематично наблюдавани въз основа на методологията за наблюдение и оценка. Прилагането на методологията за наблюдение и оценка дава информация за евентуалната необходимост от внасяне на корекции в стратегията за благосъстоянието на служителите.

Пакетът за наблюдение на благосъстоянието на служителите, предложен тук, представя три ключови инструмента за осъществяване на наблюдение и оценка на политиката и дейностите в областта на благосъстоянието на служителите, както и на качеството на предоставяните грижи за персонала от органа по убежището или приемането. Инструментите са съставени в съответствие с ЦПК и индикаторите към осемте стандарта за благосъстояние на служителите, разгледани в [част I: Стандарти и политика](#) ⁽²⁰⁾. Те също така са тясно свързани с мерките за благосъстояние на служителите, разработени в [част II: Практически инструменти в областта на благосъстоянието на служителите](#). Трите инструмента трябва да се разглеждат като неразделна част от политиката в областта на благосъстоянието на служителите в даден орган и да помагат на органите да следят степента, в която планираните годишни дейности и мерки отговарят на поставените цели и допринасят за осигуряване на добро благосъстояние на персонала. Именно чрез систематично наблюдение и оценка органите в областта на убежището и приемането ще съберат информацията, която да послужи за основани на доказани данни препоръки за коригиране на политиките и дейностите в областта на благосъстоянието на служителите в съответствие с установените пропуски и потребности.

Пакетът за наблюдение на качеството на благосъстоянието на служителите съдържа следните инструменти:

— **ИНСТРУМЕНТ 1: Ръководство по наблюдение**

Предоставя насоки за наблюдение на основните проблеми, които трябва да бъдат взети под внимание при проектирането, планирането и изпълнението на дейности по наблюдение и оценка.

— **ИНСТРУМЕНТ 2: Проучвания за базовото и крайното състояние на благосъстоянието на служителите**

Представят се въпросници за проучванията, които трябва да се проведат преди започването и след изпълнението на дадена програма/политика в областта на благосъстоянието на персонала. Инструментът е в помощ на измерването на напредъка в изпълнението на политиката в областта на благосъстоянието на служителите в продължение на относително дълъг период от време (2–3 години).



⁽²⁰⁾ Вж. раздел 2.3. „Стандарти и индикатори за наблюдение на благосъстоянието на персонала“.

— **ИНСТРУМЕНТ 3: Наблюдение на напредъка по отношение на благосъстоянието на служителите**

Предоставен е контролен списък за анализ и два въпросника за проучване на качествени показатели в помощ на органите при текущото проследяване на напредъка по всичките осем стандарта за благосъстояние на служителите.

Представените инструменти са само едно предложение за това как да се наблюдава и оценява политиката и въведените мерки за благосъстояние на служителите. Органите с вече създадена и функционираща система могат да обмислят възможността да я използват, но като се уверят, че са включени и индикатори, предназначени за измерване на благосъстоянието на персонала.

3.1. РЪКОВОДСТВО ПО НАБЛЮДЕНИЕ (ИНСТРУМЕНТ 1)

Ръководството по наблюдение предоставя кратък преглед на основните съображения, които да се имат предвид от определения служител по наблюдението и оценката при наблюдението и оценката на постигнатия по темата напредък. В ръководството е направен опит да бъдат отразени различните реалности, пред които може да бъдат изправени държавите от ЕС+. Някои от тях вече разполагат със силна система за подкрепа на персонала и може да не се нуждаят от по-голямата част от това, което се предлага; други може да са в процес на укрепване и хармонизиране на процесите. Трети могат да използват настоящото ръководство като основа да започнат систематичното интегриране на мерки във връзка с благосъстоянието на служителите. В таблица 1 са представени накратко неотложните въпроси, които трябва да се вземат предвид при провеждането на срещи за даване на отзиви⁽²¹⁾, анкети, базови/крайни проучвания или събиране на отзиви по темата.

⁽²¹⁾ За допълнителна информация вж. приложение 4 „Срещи за даване на отзиви“.

ТАБЛИЦА 1. Ръководство за наблюдение на благосъстоянието на служителите

| ПРИ ОЦЕНЯВАНЕ НА НАПРЕДЪКА, ПОСТИГНАТ ПО ОТНОШЕНИЕ НА БЛАГОСЪСТОЯНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ОРГАН НА ДЪРЖАВА ОТ ЕС+, СЛЕДВА ДА СЕ ВЗЕМЕ ПРЕДВИД СЛЕДНОТО: | |
|---|---|
| Общи бележки | <p>Съображения във връзка с контекста Кои са ключовите въпроси за оценката? Кои са най-важните неща, които органът трябва да знае за дейностите в областта на благосъстоянието на служителите на този етап? Кои могат да бъдат приоритетните въпроси за представения критерий, за извличане на поуки и определяне на добрите практики, включително устойчивост и въздействие: значимост, ефективност, ефикасност, съгласуваност? Коя методология за оценка е най-целесъобразна за въпросите? Кой е най-подходящият формат, например онлайн въпросници, посещения на място, обсъждания във фокусни групи или индивидуални събеседвания? Отчита ли се многообразието от гледна точка на пола, като същевременно се отчитат възрастта, културният произход (напр. в случаите на експерти, разположени на терен в други държави от ЕС+) и т.н.?</p> <p>Съображения във връзка с ресурсите Всеки орган има също така различни бюджетни, логистични и ресурсни ограничения, които следва да се имат предвид при планирането на посещенията за оценка. Когато времето и ресурсите са изключително ограничени, могат да се използват следните критерии за определяне на местоположението и състава на анкетираните лица (източник на данните): 1) достъпност — посещават се услугите, достъпът до които е по-евтин/несложен в сравнение например с тези на персонал, работещ в приемни центрове/помещения за провеждане на интервюта в отдалечени райони; 2) пропуски в съществуващото познание — установяване на пропуските, при които липсва информация и по които все още не се работи целенасочено, или съсредоточаване първо върху тези, при които има налична информация за целевите/базовите показатели за измерване на напредъка.</p> |
| Инструменти и въпросници | <p>Добре е да се обмисли какви да бъдат дължината на въпросниците и алтернативните дейности. Добре е да не се разработват дълги въпросници или списъци с насочващи въпроси. В противен случай участниците могат да се откажат да попълнят анкета или да участват в групови обсъждания с часове. За да се обхванат определени аспекти и променливи, напр. информация по качествени показатели, е препоръчително да се обмисли използването на методи за събиране на данните като индивидуални събеседвания или фокусни групи.</p> <p>Проба на въпросниците или насочващите въпроси Добре е да се изпробват въпросниците с няколко респондента от същата сфера, за да се провери доколко разбират въпросите и колко време им е необходимо, за да отговорят на всички. Въпросниците трябва да се актуализират според необходимостта преди провеждането на дейността по наблюдение. Трябва да е сигурно, че се използва набор от инструменти, които дават възможност за обмен на информация по качествени показатели (напр. отзиви, получени чрез обсъждания във фокусни групи).</p> |
| Документи | Инструментът за наблюдение на стандартите за благосъстояние на служителите е на разположение на таблет/лаптоп (офлайн), за дава възможност за лесно въвеждане на събраната информация и последващ анализ на констатациите, и за целите на документирането. След като резултатите бъдат предоставени онлайн, те се анализират и предоставят в обобщен доклад от съответните членове на ръководството/екипите. |
| Оценяващ | Лицето, оценяващо напредъка в рамките на даден орган, може да бъде специализиран служител (служител по наблюдението и оценката) или външен краткосрочно нает консултант. Важното е в случай че член на персонала изрази критични и сериозни опасения във връзка с благосъстоянието, да има установен ред за споделяне на отзиви при спазване на поверителност. Оценяващият никога не споделя направени от служител оплаквания по начин, който позволява установяване на самоличността на лицето. Единственото изключение от това правило е, когато въпросният служител е изложен на опасност да нарани себе си и/или други лица. |
| Срокове | За лицето, което извършва оценката, и в зависимост от това колко събеседвания или фокусни групи са планирани, се препоръчва да бъде изготвен малък работен план. Той съдържа като минимум: сроковете; източниците на информация (кои ще са участниците и техния брой); мястото (посещават се на място за извършване на дейността, ако са на различни работни места). Препоръчително е работен план да се изготвя по-специално в държавите от ЕС+ с голям брой служители, множество приемни центрове или в които работните места са с различно местонахождение. Информация за посещенията на място в органите и подобрите за участие лица се съобщава своевременно, за да се гарантира, че участниците ще са на разположение и ще има съдържателно взаимодействие. Наличието на тази информация на файл също ще е от полза, когато отново се провеждат последващи срещи/сесии за даване на отзиви за целите на сравнението. |

| Събиране на данни | Описание | Бележки |
|---|---|---|
| Източник на данни – документна проверка | <p>Преди оценката/наблюдението се извършва кратка документна проверка, която включва следното:</p> <p>Преглед на евентуални доклади и статистически данни във връзка с благосъстоянието на персонала, включително относно управлението на критични инциденти през посочен период. Други избрани доклади за дейността могат в някои случаи също да хвърлят светлина върху въпроси, свързани с благосъстоянието на персонала, например оценки на програми, в които подробно се описват проблемите и успехите.</p> <p>Използват се и доклади на външни специалисти (психолози), когато е приложимо (като винаги се гарантира поверителността).</p> | <p>Вземат се предвид само наскоро изготвени доклади/статистически данни, ако е приложимо.</p> |
| Източник на данни – участници в събеседвания/обсъждания | <p>Най-малко двама или трима души от всяка категория персонал следва да участват като „източник на данни“ в дейността по наблюдение. Тази дейност се провежда веднъж годишно и се извършва под формата на обсъждания по качествени параметри и/или полуструктурирани обсъждания във фокусни групи или групови срещи. Окончателният брой на участниците зависи от големината на органа и следва да включва комбинация от служители от:</p> <p>отдел „Човешки ресурси“, ръководството, служители на първа линия, външни/вътрешни специалисти, лице за връзка по въпросите на благосъстоянието на персонала;</p> <p>когато е приложимо — независимо лице, например от различен отдел, друга централа, други партньори или заинтересовани страни, напр. организации на гражданското общество или местни партньори.</p> | <p>Участието е доброволно. Следва да се гарантира поверителността. По време на сесията трябва да се прилага съобразен с аспектите на културния произход и пола подход.</p> |
| Източник на данни – респонденти в анкети | <p>Могат да бъдат предвидени анкети на хартиен носител или онлайн, за да се достигне до по-широк кръг и по-голям брой служители. Това може да бъде особено полезно в органи с голям брой на служителите и ако те работят на различни места. Препоръчва се възможно най-широко участие на служителите (от всички категории служители): ръководители, служители на първа линия, отдел „Човешки ресурси“, външни/вътрешни специалисти, лице за връзка по въпросите на благосъстоянието на персонала.</p> | <p>Участието е доброволно. Участието може да е анонимно.</p> |
| Изпълнение | Описание | Бележки |
| Оценка | <p>Преди началото на оценката/оценяването оценителите се представят и осигуряват начинът на провеждане да е ясен за участниците доброволци. Поставените въпроси следва да дават възможност на оценителите да направят оценка по всеки от индикаторите от предложения инструмент за наблюдение на стандартите за благосъстояние на служителите. Едно общо обсъждане на начина, по който са подбрани дейностите, свързани с благосъстоянието на служителите, и каква е тяхната функция (ако е приложимо), може да бъде добър начин участниците да се почувстват удобно и да споделят ценна информация.</p> <p>Това е полуструктурирано събеседване и дава възможност за отговори в свободен текст. Разговорите следва да се провеждат по-скоро „неформално“. Тази оценка следва да даде възможност за събиране на отзиви по качествени показатели, които да могат да спомогнат за по-доброто разбиране, когато става въпрос за контекста и динамиката на определени процеси, както и защо някои дейности биха могли да са по-успешни от други в даден момент. По време на обсъждането оценителят може да се включи почтително, без да прекъсва, за да гарантира, че са обхванати всички стандарти/индикатори.</p> <p>Ако по време на обсъжданията се изтъкват само положителни резултати, е добре да се направи насрещна проверка дали има пропуски в спазването на стандартите. По същия начин, ако се изтъкват само проблеми, ще е необходимо да се види дали могат да бъдат намерени също и силни страни. В някои случаи може да се предпочитат индивидуални срещи, докато в други е препоръчително организирането на групови обсъждания по темата.</p> | <p>Събира се всякаква допълнителна информация в подкрепа на оценката, когато това е необходимо. Това може да включва допълнителни процедури, разработени от самите служители, нови упражнения/дейности за самостоятелна грижа или споделяне на добри практики, които още не са част от въведените мерки за благосъстояние на служителите и т.н.</p> |

3.2. ПРОУЧВАНИЯ ЗА БАЗОВОТО И КРАЙНОТО СЪСТОЯНИЕ НА БЛАГОСЪСТОЯНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ (ИНСТРУМЕНТ 2)

Базовото и крайното проучване са инструменти в помощ на измерването на напредъка във времето. Предложеният тук въпросник за базовото/крайното проучване следва да се попълни два пъти от ръководители и служители на първа линия. Първият път е **преди** изпълнението на някоя от дейностите по даден план

за действие/стратегия. След това проучването се провежда отново **след** края на планирания срок за изпълнение на дейността/политиката. Резултатите от базовото проучване служат като еталон за измерване на резултатите от крайното проучване. Промените в отговорите показват постигнатия напредък в различните области. В зависимост от потребностите им в областта на благосъстоянието на служителите и от степента на развитие на политиката и програмата им в тази област, органите могат да съсредоточат базовото/крайното проучване върху конкретни стандарти, които считат за особено важни.

Допълнителна бележка. Проучването за базовото/крайното състояние трябва да се проведе с една и съща група служители, когато това е възможно, или с представителна извадка. За да се гарантира поверителността, от служителите не се изисква да посочват имената си; те трябва да знаят, че това не е задължително. Ако органът реши да работи с фокусни групи, подходът за събиране на информация ще трябва да бъде коригиран. Обсъжданията във фокусни групи са полезен инструмент за събиране на информация по конкретни въпроси. Те обаче няма да улеснят определянето на ясна базова линия, изразена в числа или проценти, в някои области, като например точния брой на посетените обучения.

Но събраната по време на обсъжданията във фокусни групи информация по качествени показатели може да спомогне за по-доброто разбиране например на контекста и динамиката в рамките на екипа, или защо някои дейности са успешни, а други не. В груповите обсъждания могат също така да се очертаят определени тенденции като цялостната необходимост от повече инвестиции във функциониращи работни пространства, или да се предостави информация за потребности от допълнително обучение. Ако се прилага групов подход, добре е да се посочи броят на членовете на групата, техният пол и средният им трудов стаж. Препоръчително е този вид групови обсъждания да бъдат допълнени, когато е възможно, с основен въпросник, който да е съсредоточен също и върху количествените данни. Същото се препоръчва и при индивидуалните срещи, при които се приема, че не е задължително да се посочват имена.

ТАБЛИЦА 2. Индивидуален инструмент — образец за базово/крайно състояние

| НЕЗАДЪЛЖИТЕЛНО – ИМЕ НА ОТДЕЛНИЯ ЧЛЕН НА ЕКИПА | | | |
|---|--|--|---|
| ПОЛ: М/Ж/Х | РАБОТИ ОТ: < 1 г./1—3 г./ПОВЕЧЕ ОТ 3 г. | КАТЕГОРИЯ ПЕРСОНАЛ: РЪКОВОДИТЕЛ/СЛУЖИТЕЛ НА ПЪРВА ЛИНИЯ/ЧР/БЕЗОПАСНОСТ И СИГУРНОСТ/ДРУГО (посочете): | |
| ДАТА НА ПРОУЧВАНИЯТА ЗА БАЗОВОТО И КРАЙНОТО СЪСТОЯНИЕ (посочва се дали това е базово или крайно проучване): | | | |
| СКАЛА ЗА ОЦЕНЯВАНЕ – 1, изобщо не е удовлетворително/полезно/конструктивно; 2, отчасти удовлетворително/полезно/конструктивно; 3, удовлетворително/полезно/конструктивно; 4, много удовлетворително/полезно/конструктивно; 5, надхвърля очакванията) | | | |
| ВЪПРОСИ, КОИТО ТРЯБВА ДА СЕ ЗАДАДАТ ВЪВ ВРЪЗКА С ПРЕДЛОЖЕНИТЕ СТАНДАРТИ | | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО БАЗОВО СЪСТОЯНИЕ | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО КРАЙНО СЪСТОЯНИЕ |
| Общ въпрос | Как бихте оценили към настоящия момент цялостното си удовлетворение от усилията, положени от работодателя ви във връзка с общото ви усещане за благосъстояние на работното място? | 1—2—3—4—5 | 1—2—3—4—5 |
| Стандарт 1: Документация и информация | | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО БАЗОВО СЪСТОЯНИЕ | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО КРАЙНО СЪСТОЯНИЕ |
| | Знаете ли дали съществува политика относно благосъстоянието на служителите? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Знаете ли за някакви дейности/мерки в областта на благосъстоянието на служителите? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Смятате ли, че това, което се предлага понастоящем като грижи за персонала, е достатъчно? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Има ли информационни материали относно самостоятелната грижа/благосъстоянието на служителите и пр., до които имате достъп? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| Стандарт 2: Оценка и скрининг | | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО БАЗОВО СЪСТОЯНИЕ | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО КРАЙНО СЪСТОЯНИЕ |
| | Според Вас ръководителите и служителите в областта на човешките ресурси достатъчно добре ли са подготвени да провеждат скрининг на персонала/екипите и да разпознават хроничния стрес или признаците на професионално изчерпване? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Вашият орган разполага ли с методология за наблюдение на благосъстоянието на служителите? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Опитвал ли се е Вашият пряк ръководител някога да разбере как сте (в професионален, но и в личен план, за да разбере дали сте добре)? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Как бихте оценили значението, което работодателят Ви отдава на благосъстоянието на служителите, като имате предвид цикъла на разполагане на терен – от подбора и въвеждането в работата, през текущата работа, и до края на заетостта? | 1—2—3—4—5 | 1—2—3—4—5 |
| Стандарт 3: Комуникация | | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО БАЗОВО СЪСТОЯНИЕ | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО БАЗОВО СЪСТОЯНИЕ |
| | Знаете ли кое е лицето за връзка в органа, на което е възложено да се грижи за нуждаещ се персонал (напр. определен екип по стреса, комисия по благосъстоянието на служителите, съветник на персонала и т.н. ⁽²²⁾)? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Участвали ли сте в курсове за обучение по комуникационни умения? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Провеждате ли редовни срещи с вашия пряк ръководител, за да се справяте с предизвикателствата, свързани с работата, с които се сблъсквате, или да споделяте други актуални въпроси? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Доколко конструктивни и полезни за бъдещото Ви развитие смятате отзивите за резултатите от работата Ви, предоставени Ви от прекия ръководител? | 1—2—3—4—5 | 1—2—3—4—5 |
| | Доколко почтителни и уместни считате комуникационните умения на прекия си ръководител? | 1—2—3—4—5 | 1—2—3—4—5 |

⁽²²⁾ Тези функции ще трябва да бъдат уточнени в зависимост от терминологията, използвана в рамките на органа.

| Стандарт 4: Превенция | | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО БАЗОВО СЪСТОЯНИЕ | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО КРАЙНО СЪСТОЯНИЕ |
|---|--|---|---|
| | Смятате ли, че ръководителите във Вашия орган и служителите като цяло имат достатъчно познания за това как да предотвратят стреса и професионалното изчерпване и как да определят здравословни граници? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Имате ли достъп до вътрешни/външни специалисти в случай на необходимост? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Бихте ли потърсили подкрепа от тези вътрешни/външни специалисти, ако възникне необходимост? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Участвали ли сте в курсове за обучение в областта на насърчването на психичното здраве? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Участвате ли редовно в дейности, свързани със благосъстоянието на служителите, предлагани от Вашия работодател/служба? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Безплатни ли се тези услуги ? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Дайте оценка на доверието, което имате в работодателя си за грижите, които полага за Вас и за гаранциите за Вашето благосъстояние, включително във връзка със стреса, свързан с работата (1 – нямам доверие, 5 – високо доверие) | 1—2—3—4—5 | 1—2—3—4—5 |
| | Участвате ли в редовни дейности за самостоятелна грижа за себе си, напр. спорт, йога, други хобита, време със семейството? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Когато сте под стрес, мислите ли си какви са източниците и как да се справите с тях по позитивен начин? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Смятате ли, че успявате добре да поддържате равновесието между професионалния и личния си живот? (1 – изобщо не, 5 – до голяма степен) | 1—2—3—4—5 | 1—2—3—4—5 |
| | Що се отнася до превенцията, имате ли други/допълнителни предложения за това какво би могъл/трябва да подобри Вашият работодател в сегашното положение? | | |
| Стандарт 5: Реакция при критични инциденти | | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО БАЗОВО СЪСТОЯНИЕ | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО КРАЙНО СЪСТОЯНИЕ |
| | Участвали ли сте в критичен инцидент на работното си място наскоро (през последната година)? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Знаете ли за вътрешна СОП, с която можете да се запознаете, за да научите как се управляват критични инциденти? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Доколко ефективна е съществуващата понастоящем система за управление на персонал, засегнат от критичен инцидент? (1 – изобщо не е ефективна, 5 – много ефективна) | 1—2—3—4—5 | 1—2—3—4—5 |
| | Разполагате ли с информация за това към кого да се обърнете и какво да направите (сигнализиране) в случай на критичен инцидент? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Смятате ли, че подкрепата, предоставяна понастоящем на кандидатите за убежище с цел предотвратяване на критични инциденти е достатъчна? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| Стандарт 6: Изграждане на капацитет | | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО БАЗОВО СЪСТОЯНИЕ | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО КРАЙНО СЪСТОЯНИЕ |
| | Посещавали ли сте обучения тази година, свързани с темата за благосъстоянието (напр. управление на стреса, самостоятелна грижа/ комуникация и др.)? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Знаете ли, че се организират опреснителни сесии за обучение? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Беше ли начинът, по който бяха проведени повечето курсове за обучение достатъчно практически насочен, за да е приложим в ежедневната работа? (1 – изобщо не е приложим, 5 – до голяма степен) | 1—2—3—4—5 | 1—2—3—4—5 |
| Стандарт 7: Безопасност и сигурност | | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО БАЗОВО СЪСТОЯНИЕ | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО КРАЙНО СЪСТОЯНИЕ |
| | Как бихте оценили субективното си чувство за безопасност на настоящото си работно място? (1 – изобщо незадоволително, 5 – много задоволително) | 1—2—3—4—5 | 1—2—3—4—5 |
| | Запознати ли сте с йерархията в докладването в случай на инцидент, свързан с безопасността или сигурността? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |

| Стандарт 8: Наблюдение и оценка | | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО БАЗОВО СЪСТОЯНИЕ | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО КРАЙНО СЪСТОЯНИЕ |
|--|--|---|---|
| | Организира ли се редовни срещи за даване на отзиви, в които участват всички членове на персонала, с цел своевременно откриване на потенциално претоварване на членовете на персонала? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| | Съгласни ли сте, че отзивите, дадени от служителите на първа линия по въпроси, свързани с благосъстоянието на персонала, се вземат предвид в достатъчна степен? (1 – изобщо не съм съгласен, 5 – до голяма степен съм съгласен) | 1—2—3—4—5 | 1—2—3—4—5 |
| | Участвали ли сте някога в анкета, обсъждане във фокусна група или подобна дейност, или искал ли е от Вас прекият ви ръководител да споделите рисковите фактори, за които сте установили, че увеличават нивата на стрес при Вас и колегите Ви? | ДА/НЕ/НЕ СЪМ СИГУРЕН(А) | ДА/НЕ/НЕ СЪМ СИГУРЕН(А) |
| Общи заключителни въпроси | | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО БАЗОВО СЪСТОЯНИЕ | ОТГОВОР, ПОЛУЧЕН КАТО КРАЙНО СЪСТОЯНИЕ |
| | Участва ли персоналот и предоставя ли отзивите си при разработването на мерки, свързани със благосъстоянието на служителите в рамките на вашата работна среда? | ДА/НЕ | ДА/НЕ |
| Въпрос от отворен тип | Ако можете да промените нещо, за да подобрите благосъстоянието на служителите в настоящата си работна среда, какво би било то? | | |
| Въпрос само за крайното състояние | Според Вас наблюдава ли се подобрене в ангажимента на висшето ръководство да инвестира в благосъстоянието на служителите след повдигането на тази тема? ДА/НЕ – Ако отговорът е „да“, обяснете накратко по какъв начин. | | Пояснете: |
| Въпрос само за крайното състояние | Смятате ли, че тъй като Вашият орган проявява активност да разгледа по-систематично въпроса за благосъстоянието на персонала, това по един или друг начин е повлияло положително на личната Ви ежедневна работа или на начина, по който се чувствате, когато идвате на работа? ДА/НЕ – Ако отговорът е „да“, обяснете накратко по какъв начин. | | Пояснете: |

3.3. НАБЛЮДЕНИЕ НА НАПРЕДЪКА ПО ОТНОШЕНИЕ НА БЛАГОСЪСТОЯНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ (ИНСТРУМЕНТ 3)

Инструмент 3 е двупосочен и обхваща както анализа на напредъка по отношение на благосъстоянието на служителите, така и въпросниците, които да се използват за наблюдение на напредъка.

3.3.1. КОНТРОЛЕН СПИСЪК ЗА АНАЛИЗ НА НАПРЕДЪКА ПО ОТНОШЕНИЕ НА БЛАГОСЪСТОЯНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

Контролният списък за анализ на напредъка по отношение на благосъстоянието на служителите, показан в таблица 3, е пример за това как служителите по наблюдението и оценката могат да проследяват постигнатия напредък в рамките на определен срок по всеки от осемте стандарта за благосъстояние на служителите, като същевременно се взема предвид всеки от свързаните с тях целеви показатели за качеството (ЦПК). Предложеният контролен списък използва цветен код и отразява веднага изпълнените стандарти (в зелено), тези, които са почти изпълнени (в оранжево), и тези, по които все още е нужно да се насочи допълнително внимание (в червено). Този контролен списък дава възможност на ръководителите веднага да установят постигнатия напредък по различните стандарти и свързаните с тях

ЦПК. Докато органите в някои държави от ЕС+ могат да се стремят към изпълняване на изискванията на всичките осем стандарта, други могат да решат да се съсредоточат само върху един или два, в зависимост от това доколко стандартите са развити или необходими в техния контекст. И накрая, този инструмент очертава и области, които изглеждат „неясни“ и позволява да се наблюдава дали постиженията са колебливи, например дали тези, които са в зелено остават в зелено, или дали колебанията са съществени и постигнатото се е върнало на предходния етап в оранжево или червено след известно време.

ТАБЛИЦА 3. Контролен списък за анализ на напредъка по отношение на благосъстоянието на персонала

● А постигнато /изпълнено, ● Б частично постигнато/изпълнено, ● В все още не е постигнато/изпълнено, ● Г не е сигурно

| СТАНДАРТ | ОПИСАНИЕ | ЦЕЛЕВИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО (ЦПК) | А | Б | В | Г |
|------------------------------|---|--|---|---|---|---|
| 1: Документация и информация | <i>Органите разполагат с документирана стратегия за благосъстоянието на служителите, която се съобщава по подходящи и съгласувани канали</i> | В стратегията за благосъстояние на служителите е посочено как се определя благосъстоянието на персонала и какви мерки се въвеждат в подкрепа на служителите | ● | ● | ● | ● |
| | | Въведени са СОП | ● | ● | ● | ● |
| | | Стратегията за благосъстояние на персонала е леснодостъпна, конкретна и на разбираем за служителите език | ● | ● | ● | ● |
| | | На всички служители систематично се дава информация относно стратегията за благосъстоянието на персонала, плана за действие и предложените за изпълнение мерки за благосъстояние на служителите, както и за начините за достъп до подкрепа | ● | ● | ● | ● |
| 2: Оценка и скрининг | <i>Органите дават възможност на ръководителите да придобият основните умения да оценяват и проверяват своите екипи по въпроси, свързани с благосъстоянието на служителите</i> | Отделите по човешки ресурси и ръководителите притежават уменията да разработват ясни длъжностни характеристики и съответни въпроси за интервю за целите на подбора | ● | ● | ● | ● |
| | | Ръководителите са квалифицирани да идентифицират в основни линии физиологично и психическо напрежение и съответни потребности сред членовете на своите екипи | ● | ● | ● | ● |
| 3: Комуникация | <i>Органите насърчават ясна и цялостна комуникация чрез различни договорени платформи и канали</i> | Ръководните кадри и персоналът общуват помежду си, като използват умения за подходяща, вярна, прозрачна и почтителна комуникация | ● | ● | ● | ● |
| | | Създадена е структура, която позволява на всички служители да участват във формати за личен обмен както по професионални задачи, така и по отношение на благосъстоянието със съответните си преки ръководители. | ● | ● | ● | ● |
| 4: Превенция | <i>Органите осигуряват устойчиви превантивни мерки за насърчаване и опазване на психичното здраве сред своите служители</i> | Служителите и ръководителите имат достъп до широк спектър от сесии за обучение по установяване на признаците на стрес, предотвратяване на стреса и насърчаване на психичното здраве като цяло | ● | ● | ● | ● |
| | | Служителите и ръководителите имат достъп до дейности и услуги за подкрепа (вътрешна и/или външна) | ● | ● | ● | ● |
| | | Служителите и ръководителите имат достъп до дейности за насърчаване на здравето | ● | ● | ● | ● |

| СТАНДАРТ | ОПИСАНИЕ | ЦЕЛЕВИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО (ЦПК) | А | Б | В | Г |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| 5: Реакция при критични инциденти | <i>Органите предоставят специфична подкрепа на служителите, които са претърпели критичен инцидент</i> | В рамките на органа е назначено независимо и обучено доверено лице (или екип), с което може да се правят консултации след критични инциденти. | ● | ● | ● | ● |
| | | Налице са ясни насоки за ръководителите относно последващите действия след критичен инцидент | ● | ● | ● | ● |
| | | Служителите и ръководителите разполагат с информация за това как да поискат и получат достъп до специфична подкрепа след настъпване на критичен инцидент | ● | ● | ● | ● |
| 6: Изграждане на капацитет | <i>Органите осигуряват средствата за служителите си да развият подходящи умения</i> | Органите са направили оценка на потребностите от обучение и систематична оценка на схемите за обучение с цел да се гарантира висококачествено и ефективно прилагане и трансфер на знанията в ежедневната работа | ● | ● | ● | ● |
| | | Органите са провели широк набор от специализирани и стандартни обучения | ● | ● | ● | ● |
| | | Органите предлагат допълнителни подходящи формати за професионално развитие, за да се гарантира трансферът на знания | ● | ● | ● | ● |
| 7: Безопасност и сигурност | <i>Органите прилагат и съобщават конкретни насоки относно здравето, безопасността и сигурността въз основа на анализ на рисковете в различни работни среди (включително на място)</i> | Служителите и ръководителите са информирани за йерархичния ред на докладване, който да се прилага в случай на други извънредни ситуации/ инциденти, свързани със сигурността, освен критичните инциденти | ● | ● | ● | ● |
| | | Служителите и ръководителите получават информация за достъпа до мерки/инструкции, свързани със здравето, безопасността и сигурността | ● | ● | ● | ● |
| | | Органите извършват мониторинг на рисковете на всяко работно място в непрекъснат и развиващ се процес на управление на риска и с участието на служителите на първа линия, за да коригират мерките за безопасност/ сигурност, когато е необходимо | ● | ● | ● | ● |
| 8: Наблюдение и оценка | <i>Органите наблюдават и редовно оценяват ефективността на въведените мерки за благосъстояние на служителите и включват извлечените поуки</i> | Налице е методология за наблюдение и оценка с цел оценяване на ефективността на въведените мерки за благосъстояние на служителите | ● | ● | ● | ● |
| | | Провеждат се редовни дейности за наблюдение и оценка, които включват управление на риска ⁽²³⁾ , свързан със стреса | ● | ● | ● | ● |

3.3.2. ВЪПРОСНИЦИ ЗА НАБЛЮДЕНИЕ НА НАПРЕДЪКА ПО ОТНОШЕНИЕ НА БЛАГОСЪСТОЯНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

Въпросниците за качеството на благосъстоянието на персонала следва да се използват за анкетиране на ръководителите, служителите в областта на човешките ресурси и служителите на първа линия, и могат да бъдат малко променени, за да се използват за вътрешни/външни специалисти. Въпросниците са инструмент за

⁽²³⁾ Вж. приложение 6 „Образец за оценка на риска“ за образец за оценка на риска и разяснения относно цикъла на оценката на риска.

събиране на данни за напредъка в изпълнение на стандартите за благосъстояние на служителите и за постигането на свързаните с тях цели. Събраните данни се обработват и анализират и могат да бъдат включени в контролния списък за наблюдение на напредъка, предложен в раздел 3.3.1. Анкетирването с предложените въпросници се провежда под формата на полуструктурирани събеседвания с ръководители и служители.

Въпросник за качеството на благосъстоянието на персонала: ръководители

| | | |
|--|---|--|
| НАИМЕНОВАНИЕ НА ОЦЕНЯВАНИЯ ОРГАН/ОТДЕЛ/ЕКИП: | | |
| ДАТА НА ДЕЙНОСТТА ПО НАБЛЮДЕНИЕ: | | |
| ИМЕ(НА) НА ОЦЕНИТЕЛЯ(ИТЕ): | | |
| ПРИМЕРНИ ВЪПРОСИ КЪМ ИЗТОЧНИЦИ НА ДАННИ/ УЧАСТНИЦИ В СЪБЕСЕДВАНИЯ, ЗА ДА СЕ ОТЧЕТАТ ПРЕДЛОЖЕНИТЕ ЦПК И СВЪРЗАНИТЕ С ТЯХ ИНДИКАТОРИ | | ОТГОВОР ОТ ИЗТОЧНИЦИ НА ДАННИ (РЪКОВОДИТЕЛИ, ЧР, СПЕЦИАЛИСТИ И ДР.) |
| Стандарт 1: документация и информация | | |
| Въпроси | Предложен ЦПК | Бележки |
| Разполагате ли с процес за оценка на потребностите във връзка с разработването на политиката за благосъстояние на служителите? Моля, посочете подробности. | <p>ЦПК 1. В стратегията за благосъстояние на служителите е посочено как се определя благосъстоянието на персонала и какви мерки се въвеждат в подкрепа на служителите</p> <p>ЦПК 2. Въведени са СОП</p> <p>ЦПК 3. Стратегията за благосъстояние на персонала е леснодостъпна, конкретна и на разбираем за служителите език</p> <p>ЦПК 4. На всички служители систематично се дава информация относно стратегията за благосъстоянието на персонала, плана за действие и предложените за изпълнение мерки за благосъстояние на персонала, както и за начините за достъп до подкрепа</p> | |
| Разполагате ли с документ за политиката относно благосъстоянието на служителите? Моля, посочете подробности. Документът за политиката относно благосъстоянието на служителите достъпен ли е за всички служители? | | |
| Висшето ръководство официално одобрило/утвърдило ли е този документ? | | |
| Политиката за благосъстояние на персонала свързана ли е с план за действие относно благосъстоянието на персонала? | | |
| Преразглеждана ли е/актуализирана ли е политиката за благосъстоянието на персонала от нейното създаване насам? Моля, посочете подробности. | | |
| Как вашият орган гарантира, че всички служители са запознати с предлаганите мерки за благосъстояние на персонала и как да получат достъп до тях, например чрез СОП? | | |
| Какви информационни канали използвате, за да информирате персонала за дейностите, свързани с благосъстоянието на персонала (брошури, листовки, плакати, информационни срещи, други)? | | |
| Включва ли се при въвеждането в работата на служителите информация за наличните предлагани мерки в областта на благосъстоянието на персонала? | | |
| Вашият орган разполага ли с електронен адрес, чрез който членовете на персонала да се свързват с отговорните звена и да отправят запитвания относно дейностите, свързани с благосъстоянието на персонала? | | |

| Стандарт 2: оценка и скрининг | | |
|--|--|---------|
| Въпроси | Предложен ЦПК | Бележки |
| Според вас длъжностните характеристики ясно ли са формулирани, за да привличат подходящите кандидати? | <p>ЦПК 1. Отделите по човешки ресурси и ръководителите притежават уменията да разработват ясни длъжностни характеристики и съответни въпроси за интервю за целите на подбора</p> <p>ЦПК 2. Ръководителите са квалифицирани да идентифицират в основни линии физиологично и психическо напрежение и съответни потребности сред членовете на своите екипи</p> | |
| Въпросите относно управлението на стреса и самостоятелната грижа включени ли са в процеса на подбор? | | |
| Организиран ли се курсове за обучение на ръководителите и отделите по човешки ресурси за професионален скрининг/оценка на служителите във връзка с благосъстоянието (напр. как да се установят признаци на дистрес, професионално изчерпване)? | | |
| Ако е така, какъв вид курсове за обучение, колко сесии в рамките на един вид курс, с по колко участници като дял от общия брой ръководители и служители в областта на човешките ресурси? | | |
| Участвали ли сте някога в проучване за удовлетвореността на служителите от работата? Ако това е така, колко често се провеждат такива проучвания? | | |
| Стандарт 3: комуникация | | |
| Въпроси | Предложен ЦПК | Бележки |
| Осигурени ли са вътрешни курсове за въвеждащо обучение, което включва (ефективни) комуникационни умения за служителите и ръководителите? | <p>ЦПК 1. Ръководните кадри и персоналът общуват помежду си, като използват умения за подходяща, вярна, прозрачна и почтителна комуникация</p> <p>ЦПК 2. Създадена е структура, която позволява на всички служители да участват във формати за личен обмен на информация със съответните им преки ръководители както по професионални задачи, така и по въпроси на благосъстоянието.</p> | |
| Ако е така, колко обучения са проведени за даден период от време и с колко участници (като дял от всички новопостъпили)? | | |
| Провеждат ли се редовни индивидуални срещи относно изпълнението в работата и благосъстоянието? Те провеждат ли се в обсег от 360° (което означава определен брой служители – висши/младши/от едно и също ниво – да предоставят отзивите си)? Моля, посочете подробности. | | |
| Разполагате ли с процедура, чрез която служителите могат да поискат индивидуална среща с ръководителите си (при необходимост и по теми като благосъстояние и/или изпълнението на задачите в работата)? | | |
| Как се гарантира, че отзивите относно изпълнението в работата, предоставяни от ръководителите на служителите, се дават периодично и са конструктивни? | | |
| Провеждат ли се анкети за даване на отзиви от персонала относно ръководството и комуникацията? | | |
| Ако е така, въведени ли са някакви промени в комуникационната политика по отношение на благосъстоянието на персонала въз основа на резултатите от анкетите? | | |

| Стандарт 4: превенция | | |
|--|--|---------|
| Въпроси | Предложен ЦПК | Бележки |
| Редовно ли се провеждат курсове за обучение на персонала и за вас като ръководители, служители по ЧР или специалисти, относно начините за предотвратяване на стреса и професионалното изчерпване, определяне на граници и т.н.? | <p>ЦПК 1. Служителите и ръководителите имат достъп до широк спектър от сесии за обучение по установяване на признаците на стрес, предотвратяване на стреса и насърчаване на психичното здраве като цяло</p> <p>ЦПК 2. Служителите и ръководителите имат достъп до дейности и услуги за подкрепа (вътрешна и/или външна)</p> <p>ЦПК 3. Служителите и ръководителите имат достъп до дейности за насърчаване на здравето</p> | |
| Какъв е броят на проведените обучения; броят на персонала, който участва, като дял от целия персонал; и броят на ръководителите, които участват, като дял от всички ръководители? | | |
| Предоставят ли се опреснителни курсове по същите теми? Ако е така, по колко сесии и какъв е броят на служителите/ръководителите, които участват, като дял от целия персонал/всички ръководители? | | |
| Можете ли да посочите дейностите/подкрепата в областта на благосъстоянието на персонала, въведени от вашия орган? | | |
| Има ли лице (или лица) за връзка в рамките на органа, на кой(и)то е възложено да полага(т) грижи за нуждаещ се персонал (напр. определен екип по стреса, вътрешен екип по инцидентите, комисия по благосъстоянието на служителите, съветници по въпросите на благосъстоянието на персонала)? | | |
| Тези услуги за подкрепа достъпни ли са и за членове на персонала, разположени на терен в друга държава членка като външна експертна помощ? | | |
| Има ли баланс между половете сред персонала, на който е възложено изпълнението на тези услуги? | | |
| Органът разполага ли със СОП относно предоставянето на подкрепа/дейностите? Достъпни ли са СОП за персонала и чрез какви канали? | | |
| Ако видите колега, който е подложен на силен стрес, какво ще направите? Например, ако служител неочаквано направи необичайни грешки в работата си, които имат отрицателно въздействие върху екипа и резултатите като цяло, как реагирате в тази ситуация? Моля, посочете подробности. | | |
| Съществува ли списък с вътрешни/външни специалисти, които са на разположение за достъп на целия персонал да се свърже с тях при необходимост? | | |
| Безплатни ли са тези услуги ? | | |

| Стандарт 5: реакция при критични инциденти | | |
|---|---|---------|
| Въпроси | Предложен ЦПК | Бележки |
| Знаете ли кой отговаря за предоставянето на подкрепа в случай на критичен инцидент (екип/лица)? Какви са техните функции и отговорности? | <p>ЦПК 1. В рамките на органа е назначено независимо и обучено доверено лице (или екип), с което може да се правят консултации след критични инциденти.</p> <p>ЦПК 2. Налице са ясни насоки за ръководителите относно последващите действия след критичен инцидент</p> <p>ЦПК 3. Служителите и ръководителите разполагат с информация за това как да поискат и получат достъп до специфична подкрепа след настъпване на критичен инцидент</p> | |
| Имате ли вътрешна политика/СОП за справяне с управлението на критични инциденти и знаете ли за нея? Имат ли служителите достъп до този документ и чрез какви канали? | | |
| Консултирали ли сте се със служители относно това какво би било най-необходимо/полезно, ако бъдат засегнати от критичен инцидент? | | |
| До какъв вид помощ може да има достъп персоналът? Възможно ли е насочване към специалисти (напр. психолози), ако е необходимо? | | |
| Чувствате ли се подготвени да се справите с критичен инцидент, ако възникне такъв? | | |
| Известно ли ви е дали е имало някакви критични инциденти? Органът документира ли системно такива инциденти? | | |
| Стандарт 6: изграждане на капацитет | | |
| Въпроси | Предложен ЦПК | Бележки |
| Извършвате ли оценка(и) на потребностите, за да разработвате и вземате решения относно програмата за обучение, което да бъде провеждано в органа? Моля, посочете подробности. | <p>ЦПК 1. Органите са направили оценка на потребностите от обучение и систематична оценка на схемите за обучение с цел да се гарантира висококачествено и ефективно прилагане и трансфер на знанията в ежедневната работа</p> <p>ЦПК 2. Органите са провели широк набор от специализирани и стандартни обучения</p> <p>ЦПК 3. Органите предлагат допълнителни подходящи формати за професионално развитие, за да се гарантира трансферът на знания</p> | |
| Участвали ли са през тази година служителите (ръководителите/служителите на първа линия) в обучение, свързано с благосъстоянието на персонала? Кои теми бяха обхванати? | | |
| Колко курса на обучение/обучителни занятия са проведени? Колко са били участниците (персонал/ръководители) като дял от общия брой служители/ръководители? | | |
| Предлагат ли се опреснителни сесии за обучение? Ако е така, по какви теми? Колко на брой? Брой на участниците като дял от общия брой на служителите/ръководителите? | | |
| Органът предлага ли други формати за обучение, като партньорски или онлайн курсове за обучение? Моля, посочете подробности. | | |
| Необходимо ли е друго обучение, от което се нуждаят ръководителите/служителите? Обяснете какво, защо и как следва да се провежда това обучение. | | |
| Има ли инструменти за оценка на програмите за обучение и/или извършват ли се оценки? | | |
| Преразглежда ли се и актуализира ли се периодично програмата за обучение? Моля, посочете подробности. | | |

| Стандарт 7: безопасност и сигурност | | |
|---|--|---------|
| Въпроси | Предложен ЦПК | Бележки |
| Разполагат ли ръководителите и служителите с достатъчно информация относно достъпа до мерки, свързани със здравето, сигурността и безопасността? Ако е така, как ръководителите/служителите получават тази информация? Какви са каналите за достъп/получаване на тази информация? | <p>ЦПК 1. Служителите и ръководителите са информирани за йерархичния ред на докладване, който да се прилага в случай на други извънредни ситуации/инциденти, свързани със сигурността, освен критичните инциденти</p> <p>ЦПК 2. Служителите и ръководителите получават информация за достъпа до мерки/инструкции, свързани със здравето, безопасността и сигурността</p> <p>ЦПК 3. Органите извършват мониторинг на рисковете на всяко работно място в непрекъснат и развиващ се процес на управление на риска и с участието на служителите на първа линия, за да коригират мерките за безопасност/сигурност, когато е необходимо</p> | |
| Запознати ли сте с йерархичния ред за докладване в случай на инцидент, свързан с безопасността или сигурността? Моля, посочете подробности. | | |
| Извършва ли се редовен мониторинг и оценки на риска на работните места? Участват ли служители на първа линия в този процес? | | |
| Правят ли се промени, когато възникнат нови потребности в областта на безопасността и сигурността? Моля, посочете подробности. | | |
| Стандарт 8: наблюдение и оценка | | |
| Въпроси | Предложен ЦПК | Бележки |
| Има ли разработена методология за наблюдение на благосъстоянието на персонала? Ако е така, актуализира ли се методологията (например въз основа на годишните цели в областта на благосъстоянието на персонала)? | <p>ЦПК 1. Налице е методология за наблюдение и оценка с цел оценяване на ефективността на въведените мерки за благосъстояние на персонала</p> <p>ЦПК 2. Провеждат се редовни дейности за наблюдение и оценка, които включват управление на риска, свързан със стреса</p> | |
| Какъв вид дейности по наблюдение се извършват? Моля, посочете подробности (напр. проучване на отзивите от служителите, наблюдение на изпълнението на дейностите). | | |
| Използват ли се получените конструктивни и критични отзиви за актуализиране на мерките в областта на благосъстоянието на персонала и/или на политиката относно благосъстоянието на персонала? | | |
| Организируют ли се редовни срещи за получаване на отзиви, в които участват всички служители, с цел своевременно откриване на потенциално претоварване на членовете на персонала? | | |
| Какви дейности/мерки за благосъстояние на персонала се прилагат понастоящем? Моля, посочете подробности. | | |
| Има ли данни за това колко служители редовно участват в тези дейности или изпълняват тези мерки? | | |
| Има ли разработена методология за наблюдение на благосъстоянието на персонала? Ако е така, актуализира ли се методологията (например въз основа на годишните цели в областта на благосъстоянието на персонала)? | | |

Благодарим Ви за съдействието!

Въпросник за качеството на благосъстоянието на служителите: служители на първа линия в областта на убежището и приемането. Този инструмент подпомага оценката на качеството на услугите, предоставяни от органа, и се съсредоточава върху отзивите, получени от служителите на първа линия, включително от разположените на терен външни експерти.

| НАИМЕНОВАНИЕ НА ОЦЕНЯВАНИЯ ОРГАН/ОТДЕЛ/ЕКИП: | | |
|--|---|--|
| ДАТА НА ДЕЙНОСТТА ПО НАБЛЮДЕНИЕ: | | |
| ИМЕ(НА) НА ОЦЕНИТЕЛЯ(ИТЕ): | | |
| ПРИМЕРНИ ВЪПРОСИ КЪМ ИЗТОЧНИЦИ НА ДАННИ/ УЧАСТНИЦИ В СЪБЕСЕДВАНИЯ, ЗА ДА СЕ ОТЧЕТАТ ПРЕДЛОЖЕНИТЕ ЦПК И СВЪРЗАНИТЕ С ТЯХ ИНДИКАТОРИ | | ОТГОВОР ОТ ИЗТОЧНИЦИ НА ДАННИ (СЛУЖИТЕЛИ НА ПЪРВА ЛИНИЯ) |
| Стандарт 1: документация и информация | | |
| Въпроси | Предложен ЦПК | Бележки |
| Участвали ли сте в проучване за оценка на потребностите в областта на благосъстоянието на служителите? Моля, посочете подробности. | <p>ЦПК 1. В стратегията за благосъстоянието на персонала е посочено как се определя благосъстоянието на персонала и какви мерки се въвеждат в подкрепа на служителите</p> <p>ЦПК 2. Въведени са СОП</p> <p>ЦПК 3. Стратегията за благосъстояние на персонала е леснодостъпна, конкретна и на разбираем за служителите език</p> <p>ЦПК 4. На всички служители систематично се дава информация относно стратегията за благосъстоянието на персонала, плана за действие и предложените за изпълнение мерки за благосъстояние на персонала, както и за начините за достъп до подкрепа</p> | |
| Вашият орган разполага ли с документ за политиката в областта на благосъстоянието на персонала? Имате ли достъп до този документ? | | |
| Знаете ли дали се актуализира документът за политиката в областта на благосъстоянието на персонала? | | |
| Запознати ли сте с предлаганите дейности в областта на благосъстоянието на персонала и какви са каналите, чрез които получавате тази информация? | | |
| Имате ли достъп до брошури, листовки, плакати и др., в които се рекламират налични дейности в областта на благосъстоянието на персонала? В какъв формат са на разположение те? Полезни ли са тези формати? | | |
| Присъствали ли сте на информационни сесии относно наличните предлагани дейности в областта на благосъстоянието на персонала? Моля, посочете подробности. | | |
| Знаете ли за специален адрес/член на персонала, до който можете да отправяте запитвания и искания, свързани с благосъстоянието на персонала? | | |
| Стандарт 2: оценка и скрининг | | |
| Въпроси | Предложен ЦПК | Бележки |
| По време на процедурата за подбор или въвеждането ви в работата задавали ли са ви въпроси относно уменията ви за управление на стреса и дейности за самостоятелна грижа? | <p>ЦПК 1. Отделите по човешки ресурси и ръководителите притежават уменията да разработват ясни длъжностни характеристики и съответни въпроси за интервю за целите на подбора</p> <p>ЦПК 2. Ръководителите са квалифицирани да идентифицират в основни линии физиологично и психическо напрежение и съответни потребности сред членовете на своите екипи</p> | |
| Канен/а ли сте да участвате в анкета относно благосъстоянието на служителите? Моля, посочете подробности. | | |
| Участвали ли сте в индивидуално събеседване или фокусна група за предоставяне на отзиви относно качеството на благосъстоянието на персонала? | | |
| Изисквали ли са някога да предоставите отзиви в обсег 360° за работата на своя(ите) ръководител(и) или колеги? Ако е така, под каква форма? | | |

| Стандарт 3: комуникация | | |
|---|--|---------|
| Въпроси | Предложен ЦПК | Бележки |
| Участвали ли сте във въвеждащо обучение, когато сте постъпили на работа в органа, за да се запознаете с работата, екипите, задачите, логистиката и т.н.? | <p>ЦПК 1. Ръководните кадри и персоналът общуват помежду си, като използват умения за подходяща, вярна, прозрачна и почтителна комуникация</p> <p>ЦПК 2. Създадена е структура, която позволява на всички служители да участват във формати за личен обмен на информация със съответните им преки ръководители както по професионални задачи, така и по въпроси на благосъстоянието.</p> | |
| Участвате ли в индивидуални срещи относно изпълнението на задачите и благосъстоянието с прекия Ви ръководител? Ако това е така, колко често се провеждат такива срещи? | | |
| Отпращали ли сте искане за индивидуална среща относно изпълнението на задачите в работата и благосъстоянието? Ако е така, вашият ръководител отзова ли се на това искане? | | |
| Конструктивни и полезни ли са отзивите, които прекият ви ръководител ви дава във връзка с резултатите от работата ви? | | |
| Участвали ли сте в проучване на отзивите за ръководството и комуникацията с цел оценка на ефективността и прозрачността на комуникацията по отношение на благосъстоянието на персонала? | | |
| Знаете ли дали има списък с вътрешни/външни специалисти, които са на разположение за достъп на целия персонал да се свърже с тях при необходимост (психолози и др.)? | | |
| Стандарт 4: превенция | | |
| Въпроси | Предложен ЦПК | Бележки |
| Участвали ли сте в обучения за насърчаване на психичното здраве, посветени на превенцията на стреса и професионалното изчерпване, определянето на граници и т.н.? | <p>ЦПК 1. Служителите и ръководителите имат достъп до широк спектър от сесии за обучение по установяване на признаците на стрес, предотвратяване на стреса и насърчаване на психичното здраве като цяло</p> <p>ЦПК 2. Служителите и ръководителите имат достъп до дейности и услуги за подкрепа (вътрешна и/или външна)</p> <p>ЦПК 3. Служителите и ръководителите имат достъп до дейности за насърчаване на здравето</p> | |
| Участвали ли сте в опреснителни обучения за психично здраве? Ако е така, какъв вид обучения и защо бяхте избран да участвате в тях? | | |
| Можете ли да посочите някои от дейностите в областта на благосъстоянието на персонала, въведени от вашия орган? | | |
| Има ли лице (или лица) за връзка в органа, на кой(и)то е възложено да полага(т) грижи за нуждаещ се персонал (напр. определен екип по стреса, вътрешен екип по инцидентите, комисия по благосъстоянието на служителите, съветници на персонала)? | | |
| Има ли баланс между половете сред персонала, на който е възложено изпълнението на тези услуги? | | |
| [за разположени на терен експерти] Считате ли, че сте достатъчно подготвени за разполагането на терен и имате ли достъп до дейности, свързани с благосъстоянието на персонала по време на мисията? | | |
| Запознати ли сте със СОП за предоставяне на подкрепа/ дейности във вашия орган? Какъв е каналът за достъп до СОП? | | |
| Ако видите колега, който е подложен на силен стрес, какво ще направите? Например, ако служител неочаквано направи необичайни грешки в работата си, които имат отрицателно въздействие върху екипа и резултатите като цяло, как реагирате в тази ситуация? Моля, посочете подробности. | | |
| Съществува ли списък с вътрешни/външни специалисти, които са на разположение за достъп на целия персонал да се свърже с тях при необходимост? | | |
| Безплатни ли са тези услуги ? | | |

| Стандарт 5: реакция при критични инциденти | | |
|--|--|---------|
| Въпроси | Предложен ЦПК | Бележки |
| Имате ли вътрешна политика/СОП за справяне с управлението на критични инциденти и знаете ли какво представлява? | <p>ЦПК 1. В рамките на органа е назначено независимо и обучено доверено лице (или екип), с което може да се правят консултации след критични инциденти.</p> <p>ЦПК 2. Налице са ясни насоки за ръководителите относно последващите действия след критичен инцидент</p> <p>ЦПК 3. Служителите и ръководителите разполагат с информация за това как да поискат и получат достъп до специфична подкрепа след настъпване на критичен инцидент</p> | |
| Как СОП беше съобщена и обяснена? Смятате ли, че я разбирате достатъчно добре? | | |
| Консултирали ли са ви относно това какво би било най-необходимо/полезно, ако бъдете засегнати(а) от критичен инцидент? | | |
| Знаете ли какво трябва да се направи (попълване на доклад за инцидент) в случай на критичен инцидент и от кого? | | |
| Разполагате ли с информация за това с кого можете да се свържете в случай на критичен инцидент? | | |
| До какъв вид помощ можете да получите достъп? Възможно ли е насочване към (външни) специалисти (напр. психолози), ако е необходимо? | | |
| Чувствате ли се подготвен(а) и имате ли подкрепа да се справите с критичен инцидент, ако възникне такъв? | | |
| Стандарт 6: изграждане на капацитет | | |
| Въпроси | Предложен ЦПК | Бележки |
| Участвали ли сте в обучения, свързани със благосъстоянието на персонала? Кои теми бяха обхванати? В колко различни видове обучения сте участвали? | <p>ЦПК 1. Органите са направили оценка на потребностите от обучение и систематична оценка на схемите за обучение с цел да се гарантира висококачествено и ефективно прилагане и трансфер на знанията в ежедневната работа</p> <p>ЦПК 2. Органите провеждат широк набор от специализирани и стандартни обучения</p> <p>ЦПК 3. Органите предлагат допълнителни подходящи формати за професионално развитие, за да се гарантира трансферът на знания</p> | |
| Редовно ли се провеждат обучения за персонала относно начините за предотвратяване на стреса и професионалното изчерпване, за определянето на граници и т.н.? | | |
| Участвали ли сте в опреснителни обучения? Ако е така, по какви теми? | | |
| Има ли друго обучение, от което според вас се нуждаят служителите? Ако е така, посочете по-подробно. | | |
| Предлагали ли са ви и/или посещавали ли сте други формати на обучение, като партньорски или онлайн курсове за обучение? | | |
| Канени ли сте да участвате в анкета за оценка на програмата за обучение в организацията ви? | | |

| Стандарт 7: безопасност и сигурност | | |
|--|--|---------|
| Въпроси | Предложен ЦПК | Бележки |
| Смятате ли, че разполагате с достатъчно информация относно достъпа до мерки, свързани със здравето, сигурността и безопасността? Ако е така, как получавате тази информация? | <p>ЦПК 1. Служителите и ръководителите са информирани за йерархичния ред на докладване, който да се прилага в случай на други извънредни ситуации/инциденти, свързани със сигурността, освен критичните инциденти</p> <p>ЦПК 2. Служителите и ръководителите получават информация за достъпа до мерки/инструкции, свързани със здравето, безопасността и сигурността</p> <p>ЦПК 3. Органите извършват мониторинг на рисковете на всяко работно място в непрекъснат и развиващ се процес на управление на риска и с участието на служителите на първа линия, за да коригират мерките за безопасност/сигурност, когато е необходимо</p> | |
| Запознати ли сте с йерархичния ред за докладване в случай на инцидент, свързан с безопасността или сигурността? | | |
| Знаете ли дали се извършва редовен мониторинг и оценка на риска на вашето работно място? Ако е така, участвали ли сте вие или служители на първа линия в този процес? | | |
| Предоставените от вас/служителите на първа линия отзиви вземат ли се предвид в достатъчна степен? | | |
| Знаете ли дали се правят промени, когато възникват нови потребности по отношение на безопасността и сигурността? Моля, посочете подробности. | | |
| Стандарт 8: наблюдение и оценка | | |
| Въпроси | Предложен ЦПК | Бележки |
| Смятате ли, че дадени от служителите критични отзиви се интегрират при актуализирането на политиката и дейностите в областта на благосъстоянието на персонала? | <p>ЦПК 1. Налице е методология за наблюдение и оценка с цел оценяване на ефективността на въведените мерки за благосъстояние на персонала</p> <p>ЦПК 2. Провеждат се редовни дейности за наблюдение и оценка, които включват управление на риска, свързан със стреса</p> | |
| Какви дейности в областта на благосъстоянието на персонала се изпълняват понастоящем? Моля, посочете подробности. | | |
| Искано ли е от Вас да дадете отзивите си за това доколко полезни са според вас дейностите в областта на благосъстоянието на персонала? Моля, посочете подробности. | | |
| Имате ли достъп до докладите за тенденциите в областта на благосъстоянието на персонала, изготвени въз основа на дейностите по наблюдение и оценка? | | |

Благодарим Ви за съдействието!



4. ДОКЛАДИ ОТ ДЕЙНОСТИТЕ ПО НАБЛЮДЕНИЕ И ОЦЕНКА

Както е посочено, констатациите от дейностите по наблюдение трябва да се анализират, организират, обобщят и документират. Обобщените доклади се предоставят на лицата/екипите за връзка в органа, които на свой ред ги предоставят на висшето ръководство или ръководителите, както и на служителите. Констатациите следва да се използват своевременно за информиране и при необходимост за евентуално коригиране на въведените мерки. За тази цел е необходимо да има лице/екип, ясно определени като отговорни за последващите действия във връзка с препоръките и констатациите, посочени в доклада. Определените нови добри практики трябва да бъдат очертани и интегрирани, когато това е възможно, и да се считат за полезни.

Служителят по наблюдението и оценката, който изготвя доклада, следва да има предвид следните ключови елементи ⁽²⁴⁾:

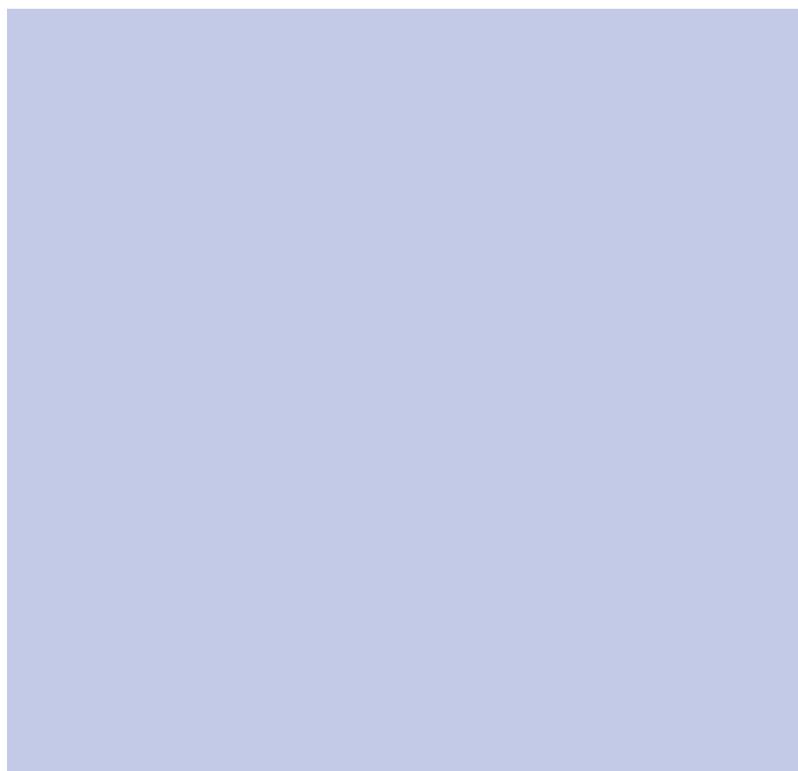
- съдържание,
- резюме с някои от основните моменти/основни констатации,
- въведение,
- основна информация и контекст,
- методология, използвана за наблюдението/оценката,
- представяне на констатациите – констатациите от оценката се представят чрез обвързването им с определените критерии (уместност, ефикасност, ефективност, въздействие, добавена стойност) и в ясна връзка със стратегията за благосъстоянието на персонала и съответните мерки в нея,
- констатации, свързани с пола и многообразието,
- заключения и препоръки,
- извлечени поуки и добри практики,
- следващи стъпки.

Приложения:

- брой лица, с които е осъществен контакт по време на оценката, и функциите им,
- списък с въпроси/други използвани инструменти,
- прегледани доклади (ако е приложимо).

⁽²⁴⁾ Адаптирано от Службата на ООН по наркотиците и престъпността, *Evaluation Handbook: Guidance for designing, conducting and using independent evaluation*, Виена, 2017 г., стр. 42.

ПРИЛОЖЕНИЯ



ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящото ръководство **„благосъстояние на персонала“** ⁽²⁵⁾ се използва като общо понятие за означаване на политиките и мерките, насочени към осигуряване на благосъстоянието на служителите, разбирано както във физически, така и в емоционален смисъл. Благосъстоянието на персонала е свързано с поддържането на здравословни и безопасни условия във всички аспекти на труда. За тази цел работодателите извършват оценка на **рисковете**, на които персоналят може да бъде изложен в работната среда и въвеждат превантивни и защитни мерки, напр. да гарантират, че всеки член на персонала е получил необходимата **информация** и **обучение** във връзка със здравословните и безопасни условия на труд.

Благосъстоянието ⁽²⁶⁾ на работното място се разбира като физическо здраве и морално и социално удовлетворение, а не само като липса на злополуки или професионални заболявания. Положителните аспекти на благосъстоянието на работното място включват приемане на себе си, самостоятелност, ентузиазъм, професионално развитие, цел, положителни отношения с другите хора и личностно израстване ⁽²⁷⁾.

Стресът ⁽²⁸⁾ се определя от гледна точка на динамичните взаимодействия между индивида и неговата среда. Той често се създава от наличието на проблемна връзка между човек и заобикалящата го среда и от емоционалните реакции, които са в основата на това взаимодействие.

Свързаният с работата стрес ⁽²⁹⁾ възниква, когато натискът, дължащ се на изискванията в работата и други стресови фактори, свързани с работата, станат прекомерни и продължителни с оглед на ресурсите, способностите и уменията за справяне, които човек смята че притежава.

Съществува разлика между понятията **„стрес, свързан с работата“** и **„предизвикателства на работното място“** ⁽³⁰⁾. Предизвикателствата в работата могат да захванат човек с психическа и физическа енергия и да го насърчат да придобива нови умения. Чувството да си изправен пред предизвикателства в работата си

⁽²⁵⁾ Вашата Европа, „Здравословни и безопасни условия на труд“, 2020 г.

⁽²⁶⁾ EU-OSHA, „Work-life balance – managing the interface between family and working life“, OSHwiki, 2015 г. В по-широк смисъл благосъстоянието е резултат от удовлетворяването на важните потребности и осъществяването на целите и плановете, които човек си поставя в живота. Благосъстоянието включва положителна оценка на човек за собствения му живот, включително положителни емоции, ангажираност, удовлетвореност и смисъл.

⁽²⁷⁾ „Growth and transformation“, In Practice: Електронно списание The EAWOP Practitioners, № 12, 2020 г., стр. 17. Въпреки че щастието и чувството за благосъстояние на работното място отчасти са свързани с индивидуалните доходи, съществуват и други фактори, които допринасят за тях. На определен етап нивото на щастие и удовлетвореност от живота вече не се свързват с равнището на доходите.

⁽²⁸⁾ Cox, T., Griffiths, A. J. и Rial-Gonzalez, E., Research on Work-related Stress, Служба за официални публикации на Европейския съюз, Люксембург, 2000 г.

⁽²⁹⁾ Hassard, J. и Cox, T., „Work-related stress: nature and management“, OSHwiki, 2015 г.

⁽³⁰⁾ Cox, T., Griffiths, A. J., и Rial-Gonzalez, E., Research on Work-related Stress, Служба за официални публикации на Европейския съюз, Люксембург, 2000 г.

е важен елемент за развиването и поддържането на психически здравословна работна среда. От друга страна стресът се свързва с негативно психическо състояние с когнитивни и емоционални компоненти, които засягат [здравето както на индивида, така и на организацията](#).

Когато реакциите срещу стреса (когнитивни, емоционални, поведенчески и психологически) се задържат за продължителен период от време, това може да доведе до по-трайни и по-трудно обратими ([здравни](#)) [последиви](#). Примерите включват хронична умора, умора от състрадание, професионално изчерпване, [косвена травма](#), [мускулно-скелетни проблеми](#) и сърдечносъдови заболявания.

Умората от състрадание ⁽³¹⁾ се отнася до промяна в способността на дадено лице да проявява съпричастност към лицата, с които работи, и/или към колегите си, както и към членовете на семейството. Служител на първа линия може да страда от умора от състрадание в резултат на години излагане на въздействието на разкази за травматични преживявания, споделяни от кандидати за убежище, така че такива разкази да започнат да звучат по един и същ начин на служителя и той престава да реагира на тях.

Професионалното изчерпване ⁽³²⁾ е описание за психологическата реакция на дадено лице на хронични стресови фактори на работното място. Въпреки че не се счита за медицинско състояние, то може да повлияе на [здравния статус](#) и потенциално да наложи клинична намеса. Това понятие също така се дължи на криза в отношението към работата като цяло.

Професионалното изчерпване в работата се проявява чрез симптоми на (емоционално) изтощение, цинизъм (деперсонализиране) и понижена професионална ефикасност.

- **Изтощението** се отнася до усещане за свръхнапрегнатост, умора и преумора, които са резултат от продължително участие в свръхвзискателна работна ситуация.
- **Цинизмът** отразява безразличието и дистанцираността от работата, липсата на ангажираност и на ентузиазъм към работата. Това е неправилен начин за справяне с изтощителни ситуации, като намалява възможностите за намиране на творчески решения на работното място.
- **Професионалната ефикасност** се състои в чувство за компетентност, успешни постижения и реализация в работата, които намаляват с развиването на професионално изчерпване.

⁽³¹⁾ Vlack, T. V., „Tools to reduce vicarious trauma / secondary trauma and compassion fatigue“, Tend Academy, 2017 г.

⁽³²⁾ EU-OSHA, „Understanding and preventing worker burnout“, OSHwiki, 2013 г. Световната здравна организация разглежда професионалното изчерпване като явление, свързано с труда: „Професионалното изчерпване е синдром, който се смята, че се дължи на хроничен стрес на работното място, който не се управлява успешно“, Световна здравна организация, „Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases“, 2019 г.

Професионалното изчерпване може да има отрицателно въздействие върху здравето, когнитивните способности и работоспособността, както и върху възприемането за цялостното трудово изпълнение.

Косвената травма ⁽³³⁾ може да се обобщи като „цената на проявата на загриженост“.

Тя може да се опише като силна реакция и изпитване на симптоми на травма от лица, които са изложени на въздействието на травматичните преживявания на друго лице. Това често засяга служителите, които работят с кандидати за убежище в контекста на предоставянето на убежище. Косвената травма е кумулативен процес, който се разгръща с течение на времето. С него се описва промяна в светогледа на човек. За лицата, които преживяват косвена травма, е трудно да определят собствените си граници спрямо кандидатите за убежище, с които работят. Трудно им е да напуснат кабинета си в края на деня. Това може да доведе също до загуба на смисъл и до безнадеждност.

Психологическите рискове ⁽³⁴⁾ се отнасят до вероятността свързаните с работата психосоциални опасности да окажат отрицателно въздействие върху здравето и безопасността на служителите поради начина, по който ги **възприемат и преживяват**.

Психосоциалните опасности се отнасят до аспекти на планирането и управлението на работата и нейния социален и организационен контекст, които могат да причинят психически или физически увреждания. Психологическите рискове се определят като едно от **главните съвременни предизвикателства** за здравословните и безопасни условия на труд. Тези рискове са свързани с проблеми на работното място като свързан с работата стрес и насилие и тормоз на работното място (наричани още малтретиране). Отрицателните последици на индивидуално равнище включват **лошо здраве и благосъстояние** и **проблеми с междуличностните отношения**, както на работното място, така и в личния живот.

Равновесието между професионалния и личния живот ⁽³⁵⁾ включва удовлетворение и добро изпълнение на функциите на работното място, както и у дома, при минимален конфликт между различните роли на индивида. За постигането на равновесие между професионалния и личния живот следва да се вземат предвид три основни взаимно свързани елемента: 1) „равновесие на времето“, което означава предоставянето на еднакво време за ролите в работата и за тези извън нея, 2) „равновесие на ангажираността“, което означава еднаква степен на психологическа ангажираност в професионалните и семейните (нетрудови) роли, и 3) „равновесие на удовлетвореността“, което означава еднаква степен на удовлетвореност от професионалните и семейните (непрофесионални) роли.

За целите на настоящото практическо ръководство EASO дава следните определения за различните категории персонал в областта на убежището и приемането.

⁽³³⁾ Вж. също информацията, предоставена от института Headington: Pearlman, L. A. и McKay, L., *Vicarious trauma: what can managers do?*, Headington Institute, Пасадена, СА, 2008 г.

⁽³⁴⁾ EU-OSHA, „Managing psychological risks: drivers and barriers“, OSHwiki, 2017 г.

⁽³⁵⁾ EU-OSHA, „Work-life balance – managing the interface between family and working life“, OSHwiki, 2015 г.

Служител на първа линия е член на персонала , който работи пряко с кандидатите за международна закрила в рамките на реда за предоставяне на убежище и/или приемане.

Служителите на първа линия могат да бъдат:

- **служители по приемането** — персоналът, който предоставя подкрепа в приемните центрове;
- **служители по регистрацията** – служителите на националните компетентни органи, които участват във всеки етап от регистрацията и подаването на молби;
- **служители по случаи** – служителите, участващи в провеждането на индивидуални интервюта с кандидати за международна закрила и/или във вземането на решения по молбите за международна закрила (наричани също така интервюиращи лица и лица, отговорни за вземането на решения);

Ръководителите (понякога наричани също началници, ръководители на екипи и преки ръководители) са лица, ръководещи един или повече служители на първа линия или други ръководители, в зависимост от ранга. За целите на настоящото ръководство определението включва също лица, различни от преките ръководители, които имат координираща или контролна роля, напр. ръководители на екипи, началници и координатори.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. МЕРКИ ЗА БЛАГОСЪСТОЯНИЕ НА ПЕРСОНАЛА

| МЕРКИ | ОБЩО ОПИСАНИЕ/СПЕЦИФИЧНА МЯРКА | ПОЗОВАВАНЕ НА СТАНДАРТ(И) | ПРЕПРАТКА КЪМ ЧАСТТА ОТ РЪКОВОДСТВОТО | СТРАНА ИНИЦИАТОР/ИЗПЪЛНИТЕЛ | | | ЦЕЛЕВА ГРУПА | | ПРЕДИ НАЕМАНЕ/ПОДБОР | ВЪВЕЖДАНЕ В РАБОТА/ПОДГОТОВКА ЗА РАЗПОЛАГАНЕ НА ТЕРЕН | ТЕКУЩА ПОДКРЕПА | ПРЕКРАТЯВАНЕ/ОТЗОВАВАНЕ |
|---|--|---|---|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------|--------------------------|----------------------|---|-----------------|-------------------------|
| | | | | РЪКОВОДИТЕЛ | ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ/ АДМИНИСТРАЦИЯ | ВЪРШЕН/ВЪНШЕН СПЕЦИАЛИСТ | РЪКОВОДИТЕЛ | СЛУЖИТЕЛИ НА ПЪРВА ЛИНИЯ | | | | |
| Обща подкрепа | | | | | | | | | | | | |
| Свидетелство за съдимост | Свидетелството за съдимост е официален документ, издаден в резултат на цялостна проверка от полицията или правителствена агенция, в който подробно се описват обстоятелства от регистрите за съдимост във връзка с въпросното лице. Регистрите за съдимост могат да включват информация относно задържане, поддигане на обвинение и евентуално наказателно производство. | Стандарт за благосъстояние на служителите (СБС) 4: превенция СБС 7: безопасност и сигурност | | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | | |
| Процедура за подбор | Гарантиране, че благосъстоянието на служителите се взема предвид още на етапа на интервюто. Таблиците за интервюто обхващат тази тема, включително с препратки към други документи от политиката в областта на човешките ресурси (кодекс на поведение, политика за борба с(съ) (сексуалния) тормоз и др.) | СБС 2: оценка и скрининг | Част 1: Стандарти и политика Приложение 6 „Образец на таблица за интервюто за назначаване“ | | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | |
| Медицински и психологически прегледи | Целта на трудово-медицинските и психологически грижи е да се поддържа доброто здраве на служителите и да се подобри опазването на здравето на работното място Чрез тези здравни грижи работодателят може да докаже, че изпълнява задълженията си за полагане на грижа | СБС 4: превенция СБС 7: безопасност и сигурност | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Практическа информация и подготовка за пътуване | Подготовка за разполагане на терен по време на работата по трудово правоотношение, която се отнася до подготовката за пътуването, застраховките, резервациите, инструктажа, йерархичния ред на докладване в държавата на разполагане/ мисията и т.н. | СБС 7: безопасност и сигурност | | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Езикови курсове | Занятията по езиково обучение спомогат за повишаване на увереността на персонала и за максимално развиване на професионалните умения Опреснителните занятия/курсове по езиково обучение спомогат за повишаване на увереността на персонала и за максимално развиване на професионалните умения | СБС 3: комуникация СБС 6: изграждане на капацитет | | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| МЕРКИ | ОБЩО ОПИСАНИЕ/СПЕЦИФИЧНА МЯРКА | ПОЗОВАВАНЕ НА СТАНДАРТ(И) | ПРЕПАТКА КЪМ ЧАСТТА ОТ РЪКОВОДСТВОТО | СТРАНА ИНИЦИАТОР/ ИЗПЪЛНИТЕЛ | | | ЦЕЛОВА ГРУПА | | ПРЕДИ НАЕМАНЕ/ПОДБОР | ВЪВЕЖДАНЕ В РАБОТА/ ПОДГОТОВКА ЗА РАЗПОЛАГАНЕ НА ТЕРЕН | ТЕКУЩА ПОДКРЕПА | ПРЕКРАТЯВАНЕ/ОТЗОВАВАНЕ |
|--|---|--|---|------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------|-------------------------|----------------------|--|-----------------|-------------------------|
| | | | | РЪКОВОДИТЕЛ | ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ/ АДМИНИСТРАЦИЯ | ВЪТРЕШЕН/ВЪНШЕН СПЕЦИАЛИСТ | РЪКОВОДИТЕЛ | СЛУЖИТЕЛИ НА ПРВА ЛИНИЯ | | | | |
| Марка за подкрепа | | | | | | | | | | | | |
| Психосоциални групови сесии/ коучинг | Ангажирането на психолог може да спомогне за откриване на скрити рискове или проблеми в рамките на дадена група Индивидуалната подкрепа от квалифициран коуч/психолог за справяне с лични проблеми на работното място също може да бъде от полза. | СБС 3: комуникация СБС 4: преценка СБС 5: реакция при критични инциденти | Част II: Практически инструменти в областта на благосъстоянието на служителите Раздел 4.1 „Психосоциални групови сесии и коучинг“ Раздел 4.2 „Сесии за индивидуално консултиране“ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | |
| Инструктаж след разполагане на терен или полуструктурирани интервюта | Инструктаж, воден от квалифициран обучител (напр. психолог), за да се направи оценка на недостатъците, да се открият рисковете за здравето и да се създаде пространство за обмен Структурираните, институционализирани и редовни дискусии между ръководителите и персонала с цел откриване на недостатъци, рискове и т.н. са от решаващо значение и следва да започнат по време на въвеждането в работата/подготовката за разполагане на терен | СБС 2: оценка и скрининг СБС 3: комуникация СБС 4: преценка СБС 5: реакция при критични инциденти СБС 7: безопасност и сигурност СБС 8: наблюдение и оценка | Част II: Практически инструменти в областта на благосъстоянието на служителите Раздел 2.2 „Полуструктурирани индивидуални срещи“ Приложение 3 „Полуструктурирани събеседвания или индивидуални срещи“ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | ✓ |

| МЕРКИ | ОБЩО ОПИСАНИЕ/СПЕЦИФИЧНО ОБУЧЕНИЕ | ПОЗОВАВАНЕ НА СТАНДАРТ(И) | ПРЕПРАТКА КЪМ ЧАСТТА ОТ РЪКОВОДСТВОТО | СТРАНА ИНИЦИАТОР/ИЗПЪЛНИТЕЛ | | | ЦЕЛОВА ГРУПА | | ПРЕВАРИТЕЛНО НАЕМАНЕ/ПОДБОР | ВЪВЕЖДАНЕ В РАБОТАТА/ПОДГОТОВКА ЗА РАЗПОЛАГАНЕ НА ТЕРЕН | ТЕКУЩА ПОДКРЕПА | ПРЕКРАТЯВАНЕ/ОТЗОВАВАНЕ |
|--|--|--|---|-----------------------------|------------------|----------------------------|--------------|--------------------------|-----------------------------|---|-----------------|-------------------------|
| | | | | РЪКОВОДИТЕЛ | ЧР/АДМИНИСТРАЦИЯ | ВЪТРЕШЕН/ВЪНШЕН СПЕЦИАЛИСТ | РЪКОВОДИТЕЛ | СЛУЖИТЕЛИ НА ПЪРВА ЛИНИЯ | | | | |
| Изграждане на капацитет | | | | | | | | | | | | |
| Професионално обучение | Обучение по набиране и подбор на персонал | СБС 6: изграждане на капацитет | Част II: Практически инструменти в областта на благосъстоянието на служителите Глава 6 „Дейности за изграждане на капацитет“ Раздел 6.2 „Изграждане на капацитет, ориентиран към благосъстоянието на персонала“ Приложение 14 „Примерна програма за обучение с акцент върху благосъстоянието на персонала“ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | |
| | Обучение по насоки за защита на данните | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | |
| Обучение за професионално развитие: служители по случаи и служители по приемането (напр. основни модули на ЕАСО в областта на убежището) | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | |
| | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | |
| Въвеждащо обучение относно организационната структура и личните системи | Организационна култура (включително йерархия и комуникационни канали) | СБС 1: документация и информация СБС 3: комуникация СБС 4: превенция СБС 6: изграждане на капацитет | Част II: Практически инструменти в областта на благосъстоянието на служителите Глава 6 „Дейности за изграждане на капацитет“ Раздел 6.2 „Изграждане на капацитет, ориентиран към благосъстоянието на персонала“ Приложение 14 „Примерна програма за обучение с акцент върху благосъстоянието на персонала“ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | |
| | Преглед на процедурите, правилата и законодателството | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | |
| Обучение по безопасност/ сигурност (опресняване) | Административни процедури | СБС 3: комуникация СБС 4: превенция СБС 6: изграждане на капацитет СБС 7: безопасност и сигурност | Част II: Практически инструменти в областта на благосъстоянието на служителите Глава 6 „Дейности за изграждане на капацитет“ Раздел 6.2 „Изграждане на капацитет, ориентиран към благосъстоянието на персонала“ Приложение 14 „Примерна програма за обучение с акцент върху благосъстоянието на персонала“ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | |
| | Кодекс на поведение и политика за борба с (със) (сексуалния) тормоз (или подобни) | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | |
| Обучение за оказване на първа помощ | Организационна структура и ръководен екип (йерархия) | СБС 3: комуникация СБС 4: превенция СБС 6: изграждане на капацитет СБС 7: безопасност и сигурност | Част II: Практически инструменти в областта на благосъстоянието на служителите Глава 6 „Дейности за изграждане на капацитет“ Раздел 6.2 „Изграждане на капацитет, ориентиран към благосъстоянието на персонала“ Приложение 14 „Примерна програма за обучение с акцент върху благосъстоянието на персонала“ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | |
| | Обучение за оказване на първа помощ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | |
| Инструктаж и обучение по сигурност (за разполагане на терен в чужбина) | Инструктаж и обучение по сигурност (за разполагане на терен в чужбина) | СБС 3: комуникация СБС 4: превенция СБС 6: изграждане на капацитет СБС 7: безопасност и сигурност | Част II: Практически инструменти в областта на благосъстоянието на служителите Глава 6 „Дейности за изграждане на капацитет“ Раздел 6.2 „Изграждане на капацитет, ориентиран към благосъстоянието на персонала“ Приложение 14 „Примерна програма за обучение с акцент върху благосъстоянието на персонала“ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | |
| | Инструктаж по противопожарна охрана | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | |
| Безопасност на работното място, основана на победението безопасност, култура на безопасност и цикъл на безопасност | Безопасност на работното място, основана на победението безопасност, култура на безопасност и цикъл на безопасност | СБС 3: комуникация СБС 4: превенция СБС 6: изграждане на капацитет СБС 7: безопасност и сигурност | Част II: Практически инструменти в областта на благосъстоянието на служителите Глава 6 „Дейности за изграждане на капацитет“ Раздел 6.2 „Изграждане на капацитет, ориентиран към благосъстоянието на персонала“ Приложение 14 „Примерна програма за обучение с акцент върху благосъстоянието на персонала“ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | |
| | Борба с измамите, корупцията и други свързани политики (напр. срещу сексуален тормоз, експлоатация и злоупотреби) | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | |

| МЕРКИ | ОБЩО ОПИСАНИЕ/СПЕЦИФИЧНО ОБУЧЕНИЕ | ПОЗОВАВАНЕ НА СТАНДАРТ(И) | ПРЕПРАТКА КЪМ ЧАСТА ОТ РЪКОВОДСТВОТО | СТРАНА ИНИЦИАТОР/ИЗПЪЛНИТЕЛ | | | ЦЕЛОВА ГРУПА | | ПРЕДВАРИТЕЛНО НАЕМАНЕ/ПОДБОР | ВЪВЕЖДАНЕ В РАБОТА/ПОДГОТОВКА ЗА РАЗПОЛАГАНЕ НА ТЕРЕН | ТЕКУЩА ПОДКРЕПА | ПРЕКРАТЯВАНЕ/ОТЗОВАВАНЕ |
|--|---|---|---|-----------------------------|------------------|--------------------------|--------------|-------------------------|------------------------------|---|-----------------|-------------------------|
| | | | | РЪКОВОДИТЕЛ | ЧР/АДМИНИСТРАЦИЯ | ВЪРШЕН/ВЪРШЕН СПЕЦИАЛИСТ | РЪКОВОДИТЕЛ | СЛУЖИТЕЛИ НА ПРВА ЛИНИЯ | | | | |
| Изграждане на капацитет (актуализиране и операционално обучение по „меки“ умения/механизми за справяне) | Управление на стреса | СБС 3: комуникация СБС 5: реакция при критични инциденти СБС 6: изграждане на капацитет | Част II: Практически инструменти в областта на благосъстоянието на служителите Глава 6 „Дейности за изграждане на капацитет“ Раздел 6.2 „Изграждане на капацитет, ориентиран към благосъстоянието на персонала“ Приложение 14 „Примерна програма за обучение с акцент върху благосъстоянието на персонала“ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Управление на конфликти | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | Комуникационни техники | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | Междуклтурен усет | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | Управление на критични инциденти | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | Изграждане на екип/тийм-билдинг | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | Управление и ръководство в контекста на убежището | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ОБРАЗЕЦ НА ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ ЗА СЛУЖИТЕЛ ПО НАБЛЮДЕНИЕТО И ОЦЕНКАТА

Наименование на длъжността: Координатор/служител по наблюдението и оценката

Орган: ...

Местонахождение/местоположение: ...

Степен (когато е приложимо): ...
договор): ...

Вид длъжност (временен/безсрочен

Цели на длъжността:

Координаторът/служителят по наблюдението и оценката... ръководи разработването, изпълнението и управлението на рамка за наблюдение, оценка, отчетност и обучение за (всички и/или свързани със благосъстоянието на персонала) дейности, които са от значение за органа. Освен това координаторът/служителят по наблюдението и оценката подпомага ръководителите и служителите в областта на човешките ресурси за извършване на периодично наблюдение на мерките, свързани с благосъстоянието на персонала. Използването на актуални събрани доказателствени данни и обучението са от решаващо значение за вземането на решения, отчетността и непрекъснатото подобряване на цялостната мисия на органа.

Структура на докладване

Координаторът/служителят по наблюдението и оценката... за... орган ще бъде под ръководството на ...

Докладва на: ...

Персонал, пряко подчинен на тази длъжност (когато е приложимо): ...

Основни области на отговорност:

- Разработва и прилага рамката за наблюдение и оценка за отделите..., включително мерки, свързани с благосъстоянието на персонала.
- Ръководи изпълнението на дейностите по наблюдение и оценка и определя/актуализира минималните стандарти за всички съответни дейности.
- Въз основа на оценката и извлечените поуки, допринася за по-нататъшното развитие на... включително стратегията за благосъстоянието на персонала.
- Подкрепя и провежда периодични оценки в сътрудничество с... екип и изготвя планове за действие, съгласувано с...
- Разработва планове за наблюдение и оценка в съответствие със стандартите за благосъстояние на персонала и ръководи изпълнението на плана за действие (и бюджетите) за наблюдение и оценка на благосъстоянието на персонала. Това

включва разработването на инструменти за събиране на данни по качествени показатели, механизми за съхранение и валидиране на данните.

- Когато е приложимо, предоставя необходимото обучение, подкрепа и контрол на работното място за персонала и/или партньорите относно използването на съответните инструменти за наблюдение и оценка.
- Ръководи своевременното обобщаване, анализ, синтез и качествено вътрешно и външно докладване.
- Предприема редовни посещения на място в подкрепа на процесите по наблюдение и оценка.

Кодекс на поведение

Лицето, заемащо длъжността, носи отговорност за пълното разбиране на разпоредбите на Кодекса на поведение на органа и допълващите го политики (напр. политиката за борба с(ъс) (сексуалния) тормоз) и за това да ръководи поведението си в съответствие с правилата на политиката и да гарантира, че начинът, по който се извършва работата, не излага на риск нито един служител или кандидат за международна закрила.

Умения и поведение:

- носи отговорност за взетите решения, ефективното управление на ресурсите, поведението си и функциите на ролеви модел съобразно ценностите;
- амбициозен е и е отговорен за собственото си личностно развитие;
- общителен и добър слушател;
- цени многообразието, приема гледните точки на колегите си, проявява чувствителност към културните различия;
- разработва и насърчава съответни решения;
- честен и открит;
- проявява ангажираност към ... ценности.

Необходими квалификации и опит:

- ангажираност и разбиране на... работата;
- опит в работата по разработване на функциониращи системи за наблюдение и оценка;
- опит в планирането, наблюдението, оценката и преразглеждането на... включително благосъстоянието на персонала;
- доказано разбиране на инициативите по планиране, наблюдение, оценка и отчетност в областта на убежището и приемането;
- добри организационни умения;
- опит в изграждането на капацитет;
- отлични междуличностни и организационни умения и способност за работа под напрежение;
- доказани аналитични способности и умения за решаване на проблеми;
- отлични умения да се изразява устно и писмено на... език;

- добри компютърни умения, по-специално с Microsoft Excel и Word;
- възможност и готовност да пътува до... (когато е приложимо).

Незадължителни изисквания

...

Дата на изготвяне:

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. СРЕЩИ ЗА ДАВАНЕ НА ОТЗИВИ

Специалистът по ЧР следва да проведе информационна среща с участниците и помощник за улесняване на диалога, за да събере отзиви от служителите, теми от общ интерес за тях, общ тон на срещата, изненадващи коментари и всякакви лични наблюдения, които заслужават да бъдат отбелязани. Най-добре е информацията да бъде организирана като отговори на обсъждани въпроси или по доминиращи теми или изразени опасения. Специалистът в областта на ЧР следва да направи общи заключения, които да отговарят на обсъдените въпроси, и ако е целесъобразно, да набележи препоръчителни стъпки за действие.

След това специалистът в областта на ЧР следва да изготви обобщение на целите, основните констатации и препоръки и да съобщи резултатите, ако е уместно, на ръководителите и на по-високо ниво, както и на участвалите служители. Участниците следва да бъдат информирани за начина, по който ще се използва информацията, а специалистът по ЧР следва да изготви последващи доклади или обобщения, за да се гарантира, че служителите са запознати с предприетите действия за подобряване на благосъстоянието на персонала. След това анонимните резултати могат да бъдат споделени с ръководството за предприемане на действия.

РАЗРАБОТВАНЕ НА ОБСЪЖДАНЕ ВЪВ ФОКУСНИ ГРУПИ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ НА ОТЗИВИ

Контролен списък. Обсъждания във фокусни групи ⁽³⁶⁾

| I. Проектиране на обсъждане във фокусна група |
|---|
| Определяне на целта |
| Съставяне на списък с ключови въпроси |
| Спазване на етичните стандарти |
| Определяне и набиране на участници |
| Осигуряване на хомогенен състав (пол, възраст, език) |
| Определяне на броя на участниците |
| Наемане на помощник за улесняване на диалога и асистент (да води бележки) |
| Определяне на броя на фокусните групи |
| Определяне на подходящо място за провеждане |
| Осигуряване на място, което е достъпно и с подходяща големина |
| Подготовка на материали (баджове за имената, формуляри за съгласие, присъствени списъци, записваща техника) |

⁽³⁶⁾ За контекста вж. Nyumba, T. O., Wilson, K., Derrick, C. J. и Mukherjee, N., „The use of focus group discussion methodology: insights from two decades of application in conservation“, *Methods in Ecology and Evolution*, том 9, № 1., стр. 20–32, 2017г.

| II. Събиране на данни |
|---|
| Подготовка преди сесията |
| Запознаване с динамиката на групата, сценария и местата за сядане |
| Водене на сесията от помощника за улесняване на диалога |
| Запознаване на участниците (име на всеки член на групата, въпроси, свързани с поверителността, основни правила) |
| Водене на сесията от помощника за улесняване на дискусията (обсъждания, обобщения, почивки, записване и наблюдаване на дискусията) |
| Проследяване на въпросите и последващи обсъждания по темите |
| Записват се всички отговори успоредно на въпросите, като се използва специален формат (асистентът на помощника за улесняване на диалога води бележки) |
| Заклучение |
| III. Анализ |
| Анализиране на съдържанието |
| Определяне на ключови теми |
| Подреждане в списъка/класиране |
| Анализиране на съдържанието |
| Анализ на дискусията |
| Вземане на решение относно аудиторията за резултатите |
| Предоставяне на отзиви на ръководителите |
| Предприемане на следващи действия |

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ОБРАЗЕЦ НА СТРАТЕГИЯ ЗА БЛАГОСЪСТОЯНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

Основните съображения, които трябва да бъдат обхванати в стратегията/политиката за благосъстояние на персонала, са посочени по-долу.

Заглавие. Според договореното между органите и екипа, разработващ политиката/стратегията. Примерите включват „Стратегия за благосъстояние на служителите“ и „Политика за благосъстояние на служителите“.

Предговор. Утвърдително изявление от висшето ръководство.

Визия/мисия. Кратък текст, в който се описва общата визия на органа, която е ръководна за стратегията за благосъстояние на персонала. Например да се даде възможност на персонала да води здравословен и продуктивен професионален живот, като същевременно разгръща и запазва пълния си потенциал на работното място и предоставя висококачествени услуги в полза на кандидатите за международна закрила.

Кратко въведение. Тази част включва общо описание на причините, поради които е разработена тази стратегия/политика за благосъстояние на персонала (напр. ангажимент към служителите) и процеса на разработването ѝ. В ръководството относно благосъстоянието на служителите се препоръчва разработването на стратегиите за благосъстояние на персонала да става въз основа на анализ на оценката на потребностите, извършена съвместно с персонала и ръководството.

Определение. Какво се разбира под „благосъстояние на служителите“ в органа/екипа? За идеи вж. *Практическото ръководство на EASO относно благосъстоянието на служителите в областта на убежището и приемането.*

Цели. Целите на стратегията, които ще бъдат постигнати чрез конкретни дейности/мерки. За справка вж. [част I: Стандарти и политика](#), раздел 2.1 „Стандарти на политиката относно благосъстоянието на служителите“, в който са препоръчани основните стандарти и целеви показатели на една всеобхватна политика относно благосъстоянието на служителите в областта на убежището и приемането. Стратегията за благосъстояние на персонала и целите за нейното осъществяване са най-подходящи, когато се основават на предварителна оценка на потребностите на персонала. Целите ще бъдат отправната точка на плана за действие (вж. [част I: Стандарти и политика](#), приложение 4 „План за действие относно благосъстоянието на персонала и образци за оценка на риска“).

Целеви групи. За кого е предназначена стратегията/политиката? Например стратегията е насочена към ръководството и останалия персонал, нает в органите/отдела/на терен в държавата от ЕС+. Политиката обхваща всички членове на персонала (постоянни, пенсионирани, срочни и т.н.). Този раздел би могъл също така да включва като отделни тирета кратки пояснения относно следната информация.

- **По какъв начин тази стратегия ще бъде от полза за персонала и ръководителите?** Това следва да бъде уточнено с оглед на извършените оценки на потребностите.
- **Основни ценности.** Включват се общите основни ценности на органа и на членовете на персонала, например:
 - почтеност
 - професионализъм
 - творчество
 - работа в екип
 - приобщаване
 - уважение и достойнство.

Задължения и очаквания. Този параграф обхваща задълженията на ръководството (напр. да гарантира, че политиката се прилага в полза на всички служители) и тези на всички останали служители, особено на служителите на първа линия (напр. участие в предлагани дейности за благосъстояние на персонала, активна роля в планирането на самостоятелната грижа за себе си).

Общи мерки за благосъстояние на служителите. Това са придобивки и права във връзка с благосъстоянието, които са на разположение на всички членове на персонала през целия цикъл на заетост (напр. осигуряване на редовни индивидуални срещи с преките ръководители, редовно проучване на удовлетвореността от работата, обучение/личностно развитие).

Специфични мерки за благосъстояние на служителите. Това обхваща специфичната подкрепа, предоставяна от органа на ръководителите, и по-специално на служителите на първа линия. *Практическото ръководство на EASO относно благосъстоянието на служителите в областта на убежището и приемането* може да се използва за вдъхновение по отношение на дейностите, които да бъдат предложени (напр. определяне на екип за управление на стреса, който да предприема последващи действия по отношение на засегнатия персонал, като гарантира, че на персонала се предоставя подходящо опреснително обучение по темата).

Диаграма(и) на подкрепата. В този раздел подробно се описват предоставяните услуги за подкрепа по опростен начин, включително механизмите за докладване. На членовете на персонала се предоставят телефонни номера, за да са подготвени за всякакви критични инциденти, които могат да възникнат.

Безопасност и сигурност. Този раздел обхваща специфичните елементи, свързани с безопасността на персонала на различните работни площадки. Това може да включва редовни проверки на приемните центрове/стаите за интервюта от служители на отдела(ите) за безопасност и сигурност с цел да се гарантира безопасността на членовете на персонала. Включват се също и общите работни пространства, както и редовната поддръжка на служебните автомобили, наличността на радиостанции, когато е необходимо, и редовни инструктажи за сигурност. Тези инструктажи биха могли да се отнасят за всички здравни мерки, които се въвеждат в случай на криза, свързана с общественото здраве (напр. ебола, COVID-19). Този раздел обхваща също така специалните разпоредби за персонала, работещ в приемни центрове, включително затворени приемни центрове, както и за персонала, работещ през нощта. Трябва да се включи също и извършването на оценка на риска, свързан с благосъстоянието на персонала. Също така тук трябва да бъдат включени мерки за предотвратяване и реагиране при критични инциденти.

Допълнителни съображения във връзка с благосъстоянието на служителите.

Връзка между стратегията за благосъстояние на персонала и общата стратегия в областта на човешките ресурси на органа/организацията, като някои стандартни елементи на тази стратегия за човешките ресурси се отнасят до благосъстоянието на персонала. Това би могло да включва правото на редовни почивки за обяд/за хранене, например, и/или други почивки (включително и места, където храната може да бъде предоставена, закупена или консумирана по безопасен начин). В този раздел се включват и условията за отпуск и насърчаването на служителите да ползват всичките си дни отпуск, на които имат право. Евентуалното предоставяне на дни за почивка и възстановяване също може да бъде включено тук.

Предотвратяване на насилието на работното място и на (сексуалния) тормоз.

Ако не съществува политика за борба с(ъс) (сексуалния) тормоз, тук следва да се предоставят насоки, за да се гарантира, че на всички членове на персонала се напомня за кодекса на поведение, който са подписали при постъпването си на работа, както и за задължението им да се отнасят почтително един към друг и към групите от хора, които обслужват. Всяко нарушение на кодекса на поведение следва да бъде докладвано и разглеждано по съответния ред чрез определени подходящи вътрешни канали и механизми за подаване на жалби.

Наблюдение и оценка. Наблюдението и оценката, както и въведените инструменти, които позволяват осъществяването на тези дейности, са неразделна част от стратегията. Те осигуряват редовна оценка на нейното изпълнение, на съответствието ѝ с потребностите на персонала и внасянето на изменения.

Декларация за отказ от отговорност. Стратегията за благосъстояние на персонала от настоящото ръководство се отнася конкретно за благосъстоянието на служителите в областта на убежището и приемането. Тя не бива да се бърка с една цялостна стратегия в областта на човешките ресурси, която обхваща всички аспекти и компоненти на управлението на човешките ресурси. Стратегията за благосъстояние на персонала обаче би могла да бъде интегрирана или концептуално разработена в съответствие с по-широкообхватната стратегия в областта на човешките ресурси на органа/организацията за предоставяне на убежище и приемане.

Стратегията/политиката за благосъстояние на персонала преминава в план за действие, основаващ се на участие на персонала след извършването на оценка на потребностите. Този план обхваща дейности, които вече са въведени и се възприемат като полезни от персонала, и включва препоръчителни дейности според наличните ресурси в органа. Планът за действие относно благосъстоянието на персонала трябва да бъде разработен въз основа на целите и мерките, определени в стратегията за благосъстояние на персонала. Всички предложени дейности следва да съответстват на целите на стратегията за благосъстояние на персонала и да бъдат реалистични и измерими. Планът за действие трябва да е достъпен за всички служители.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6. ОБРАЗЕЦ ЗА ОЦЕНКА НА РИСКА

Като цяло рисковете могат да бъдат вътрешни и външни. Обикновено е по-лесно да се намалят последиците от вътрешните рискове като липсата на персонал или липсата на курсове за обучение. По-трудно или невъзможно е да се намери решение на външни рискове, напр. внезапно увеличаване на броя пристигащи лица, търсещи международна закрила, или пандемия в областта на общественото здраве. Оценката както на вътрешните, така и на външните рискове, може да следва сходна логика по отношение на подхода, но това зависи от съществуващите местни и вътрешни инструменти за оценка на риска. По-долу е даден основен пример за документацията и логиката, които да бъдат използвани, когато се акцентира върху вътрешните рискове.

Вътрешни рискове. В първата колона са посочени потенциалните рискови фактори, определени от висшето ръководство и служителите на първа линия. Всички съответни членове на екипа трябва да бъдат ангажирани редовно да предоставят отзиви относно нововъзникващи рискове и потребности. Във втората колона са показани **висок (H)**, **среден (M)** или **нисък (L)** риск. В третата колона са предложени дейности, които могат да смекчат риска. В четвъртата колона се посочва кой отговаря за последващите действия във връзка с тези дейности, за да се гарантира смекчаване на последиците, а в петата колона са посочени срокове.

| ВЪТРЕШНИ РИСКОВЕ | | | | |
|--|------------------|---|--|---|
| УСТАНОВЕНИ РИСКОВИ ФАКТОРИ | РАВНИЩЕ НА РИСКА | КОНТРОЛ ЗА СВЕЖДАНЕ ДО МИНИМУМ НА РИСКА | КОЙ ОТГОВАРЯ? | КОГА ТРЯБВА ДА СЕ ОСЪЩЕСТВЯТ ДЕЙНОСТИТЕ ЗА СМЕКЧАВАНЕ? |
| Персоналът не е запознат какво се очаква от него по отношение на критични инциденти/ инциденти, свързани със сигурността | M | Служителите по въпросите на ЧР и на безопасността и сигурността (с подкрепата на ръководителите) обясняват на всички служители въведените политики, инструменти и механизми за докладване. Използваните с тази цел комуникационни канали се различават в зависимост от потребностите/достъпа на персонала, който трябва да бъде информиран (онлайн или лични срещи и т.н.). Политиките и брошурите се предоставят на разположение на всички служители (както по електронен път, така и на хартиен носител). На служителите, които изразят конкретен интерес по въпроси, свързани с благосъстоянието на персонала, и особено във връзка с управлението на критични инциденти, се осигурява необходимото обучение. Обучените служители се насърчават доброволно да станат лица за връзка по въпросите на критичните инциденти и тяхното управление. | Отдел „Човешки ресурси“ и отдел „Безопасност и сигурност“, с подкрепата на висшето ръководство | По време на въвеждането в работата всеки служител се въвежда в СОП за управление на критични инциденти. По време на разполагането служителите участват в опреснително обучение относно управлението на критични инциденти. Актуализациите на СОП (или други мерки) се съобщават текущо . |

| ВЪТРЕШНИ РИСКОВЕ | | | | |
|--|------------------|--|--|--|
| УСТАНОВЕНИ РИСКОВИ ФАКТОРИ | РАВНИЩЕ НА РИСКА | КОНТРОЛ ЗА СВЕЖДАНЕ ДО МИНИМУМ НА РИСКА | КОЙ ОТГОВАРЯ? | КОГА ТРЯБВА ДА СЕ ОСЪЩЕСТВЯТ ДЕЙНОСТИТЕ ЗА СМЕКЧАВАНЕ? |
| Служителите на първа линия редовно участват в <i>ad hoc</i> дейности извън работно време поради големия приток на кандидати за убежище | Н | Преките ръководители разработват ясен ротационен график, който позволява на всички служители да ползват почивки, годишен отпуск и да почиват в събота и неделя, в съответствие с националната процедура и договора си В сътрудничество с отдел „Човешки ресурси“ се разработва ясен протокол относно начините за възстановяване и отпускане в течение на времето (напр. въвеждане на цикли за почивка и възстановяване по време на силен приток на търсещи убежище). Създава се списък на специалистите, които да подпомагат членовете на основните екипи при изпълнението на техните задължения по време на периоди с голям приток на хора | Отдел „Човешки ресурси“, в сътрудничество с висшите ръководители | Актуализират се графици за ротация като част от редовните дейности по планиране на извънредни ситуации (ръководители/отдел „Човешки ресурси“) Политиката в областта на човешките ресурси във връзка с почивката, възстановяването и други придобивки, се съобщава по време на въвеждането в работата Данните за връзка/наличността на експертите, включени във вътрешните списъци, се актуализират редовно (отдел „Човешки ресурси“). |

Редовната оценка на рисковете, пред които са изправени членовете на персонала, чрез полуструктурирани интервюта или дискусии във фокусни групи, спомага за предотвратяване на по-сериозни проблеми, с които служителите се сблъскват в дългосрочен план. Препоръчително е ръководителите да поддържат редовно връзка с персонала и да събират информация от него.

За контакт с представители на ЕС

Лично

В целия Европейския съюз съществуват стотици информационни центрове „Europe Direct“. Адресът на най-близкия до Вас център ще намерите на уебсайта https://europa.eu/european-union/contact_bg

По телефона или по електронна поща

Europe Direct е служба, която отговаря на въпроси за Европейския съюз. Можете да се свържете с тази служба:

- чрез безплатния телефонен номер 00 800 6 7 8 9 10 11 (някои оператори може да таксуват обаждането),
- или стационарен телефонен номер +32 22999696, или
- по електронна поща чрез формуляра на разположение на адрес https://europa.eu/european-union/contact_bg.

За да намерите информация за ЕС

Онлайн

Информация за Европейския съюз на всички официални езици на ЕС е на разположение на уебсайта Europa на адрес https://europa.eu/european-union/index_bg.

Публикации на ЕС

Можете да изтеглите или да поръчате безплатни и платени публикации на адрес <https://op.europa.eu/bg/publications>. Редица безплатни публикации може да бъдат получени от службата Europe Direct или от Вашия местен информационен център (вж. https://europa.eu/european-union/contact_bg).

Право на ЕС и документи по темата

За достъп до правна информация от ЕС, включително цялото право на ЕС от 1951 г. насам на всички официални езици, посетете уебсайта EUR-Lex на адрес <http://eur-lex.europa.eu>.

Свободно достъпни данни от ЕС

Порталът на ЕС за свободно достъпни данни (<http://data.europa.eu/euodp/bg>) предоставя достъп до набори от данни от ЕС. Данните могат да бъдат изтеглени и използвани повторно безплатно, както за търговски, така и за нетърговски цели.



Служба за публикации
на Европейския съюз