



**ПОДКРЕПЯЩО
ИНТЕРВЮ**

РЪКОВОДСТВО

СТЪПКА ПО СЪТЪПКА

Този наръчник предоставя практически, последователни насоки за работодатели, HR специалисти, младежки работници и кариерни консултанти, които искат да провеждат справедливи, достъпни и подкрепящи интервюта за всички кандидати — включително и за хора с особености в ученето като дислексия, дискалкулия, дисграфия и ADHD.

1

Техники за подкрепящо интервюиране - как да създадете и проведете интервю за кандидати с различни стилове на мислене и комуникация

2

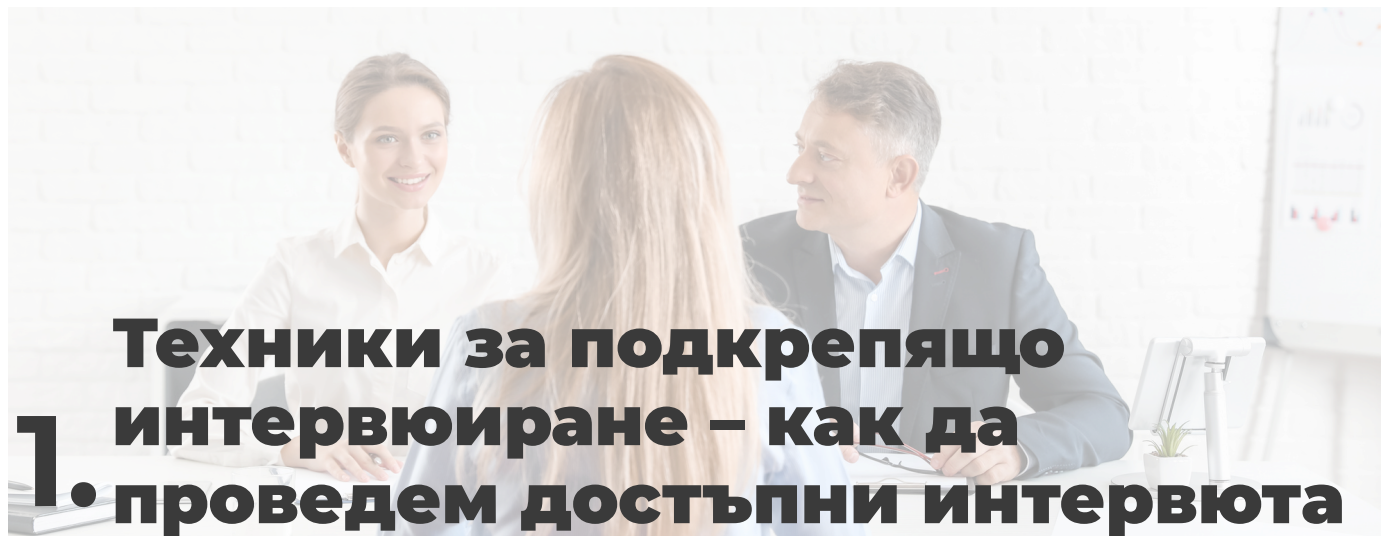
Контролни списъци за работодатели и HR екипи - какво трябва да бъде осигурено преди, по време и след интервюто

3

Препоръки след интервюто - как да продължите подкрепата чрез ясна обратна връзка и адаптирани материали

4

Подготовка на наставници и „buddy“ колеги - кратки инструкции и насоки за хората, които подпомагат новите служители в първите седмици



Малките промени могат да направят интервютата по-достъпни и по-справедливи

Подкрепящото интервюиране означава да създадем условия, при които всеки кандидат — независимо от начина, по който учи, мисли или обработва информация — има равна възможност да представи своите умения, опит и потенциал.

Дори незначителни, но добре обмислени корекции могат да направят интервюто по-ясно, по-малко стресиращо и много по-точно в разкриването на реалните способности на човека.

В тази секция ще откриете практически техники и реални примери, които помагат на работодатели, HR специалисти и младежки работници да провеждат интервюта, които са подкрепящи, структурирани и ориентирани към силните страни на кандидата.

1. Използвайте ясни въпроси, без жаргон

- Използвайте кратки изречения с една идея в един въпрос.
- Не комбинирайте няколко понятия в един въпрос и не използвайте абстрактни формулировки като „синергия“, „парадигма“ или „стратегически ливъридж“.

Пример:

Вместо: „Бихте ли обяснили как вашата agile лидерска методология оптимизира синергията в екипа?“

Попитайте: „Можете ли да разкажете за случай, в който помогнахте на екипа си да работи по-ефективно?“

Съвет: Ясният език подпомага не само кандидатите с дислексия или ADHD, но и хората, за които езикът на интервюто не е майчин.

2. Дайте време на кандидатите да обработят информацията, преди да отговорят

Всеки обработва информация по различен начин — някои мислят най-добре, когато говорят веднага, а други имат нужда от кратка пауза.

Кандидати с дислексия, дискалкулия или ADHD може да се нуждаят от допълнително време, за да подредят мислите си, преди да отговорят.

- Изчакайте 5–10 секунди след задаването на въпроса.
- Предложете да повторите или преформулирате въпроса, ако изглеждат несигурни.
- Позволете им да си водят бележки или да погледнат въпроса в писмен вид.

Примерно изречение:

„Отделете нужното време — не бързае. Можем да се върнем към този въпрос по-късно, ако желаете.“

Съвет: По-важно е качеството на отговора, отколкото скоростта, с която е даден.

3. Оценявайте, като се фокусирате върху силните страни

Преместете акцента от „дефицитите“ към потенциала и способностите. Кандидатите с различни стилове на мислене често притежават изключителна креативност, упоритост, емпатия или аналитичен поглед, дори когато подхождат към задачите по нестандартен начин.

Питайте за успешни преживявания и работещи стратегии, а не само за затруднения. Формулирайте въпросите така, че да разкриват как кандидатът използва силните си страни, за да преодолява предизвикателства.

Оценявайте според резултатите и адаптивността, а не според гладкостта на изказа или впечатляващото представяне.

Пример:

„Кой проект или ситуация ви носи най-голяма гордост и кои лични качества ви помогнаха да постигнете успех?“

Съвет: Интервюирането, ориентирано към силните страни, води до по-дълбоки и автентични отговори и помага за намаляване на несъзнателните предразсъдъци.

4. Включвайте практически, реални задачи

Традиционните интервюта разчитат основно на устни отговори и запаметяване, което може да постави в неравностойно положение кандидати с дислексия, дисграфия или ADHD.

Добавете задачи, свързани с реална работа, чрез които кандидатите да покажат уменията си в контекст. Заменете абстрактните въпроси с практически примери или ситуационни задачи.

Насърчавайте кандидатите да покажат, а не само да разкажат как работят. Позволете избор на формат, например:

- кратка презентация на казус
- визуална mind map диаграма на идея
- кратко писмено или дизайнерско упражнение

Пример:

„Ето кратък сценарий, свързан с управление на няколко едновременни задачи. Можете ли да опишете как бихте подходили?“

Съвет: Практическите задачи дават по-надеждна представа за действителното представяне в работа, отколкото бързи въпроси и отговори.

5. Задавайте по един въпрос

Сложните въпроси с няколко части могат лесно да претоварят краткосрочната памет и концентрацията. Разделяйте ги на по-малки, по-ясни елементи. Вместо да питате:

„Разкажете ми за случай, в който трябваше да решите проблем, да работите в екип и да спазите кратък срок — какво направихте и какъв беше резултатът?“

Опитайте тази последователност:

„Можете ли да дадете пример за решаване на проблем на работа или в училище?“

„Каква беше ролята на екипната работа в тази ситуация?“

„Как успяхте да спазите срока?“

Съвет: Поетапните въпроси улесняват разбирането, намаляват напрежението и водят до по-ясни и структурирани отговори.

6. Предложете алтернативни начини за комуникация

Позволете на кандидатите да използват формата, която най-добре отговаря на техния стил на учене. Например, човек с дисграфия може да предпочете устни отговори вместо писмени, а човек с дислексия може да се възползва от визуални опори.

Възможни варианти са:

- устни отговори вместо писмени задачи
- използване на визуални елементи, диаграми или графики
- споделяне на екран при онлайн задачи
- писане на компютър вместо писане на ръка

Съвет: Уточнете още преди интервюто, че са налични алтернативни формати, това показва подкрепящ подход от самото начало.

7. Поддържайте подкрепяща и спокойна атмосфера

Спокойната среда по време на интервю позволява на кандидатите да се концентрират върху съдържанието, вместо да управляват стреса. Поздравете кандидатите учтиво и обяснете как ще протече интервюто.

Минимизирайте разсейващите фактори — изключете телефони, избягвайте прекъсвания и осигурете неутрален фон. Поддържайте последователен тон и темпо през цялото интервю.

Примерно въведение:

„Ще започнем с няколко общи въпроса, след това ще преминем към кратка задача и накрая ще обсъдим вашия опит. Можете спокойно да си водите бележки или да поискате уточнение по всяко време.“

Съвет: Спокойната и предвидима атмосфера е полезна за всички кандидати, не само за тези с особености в ученето.

8. Осигурете визуални и писмени помощни средства

Визуалната структура подпомага разбирането и запомнянето на информацията. Предоставете разпечатан дневен ред или дигитален план в началото на интервюто.

Показвайте основните въпроси на екрана по време на онлайн интервю. Използвайте схеми, диаграми или визуални модели, когато обсъждате по-сложни теми.

Пример:

„Ще споделя този кратък план на екрана, за да можете да следвате основните точки по време на разговора.“

Съвет: Съчетаването на визуална и устна информация значително улеснява разбирането за кандидати с различни стилове на учене, както и за хора, които владеят езика на интервюто като втори.

9. Обобщавайте и уточнявайте по време на разговора

След обсъждане на важни точки, накратко обобщете или преформулирайте чутото, за да се уверите, че сте разбрали правилно.

„Само да потвърдя — казахте, че предпочитате да работите в малки екипи. Разбирам ли ви правилно?“

Това помага да се избегнат недоразумения и дава увереност на кандидатите, че са изразили идеите си ясно.

Съвет: Отразяващото слушане изгражда доверие и намалява напрежението, свързано с нуждата да бъдеш „перфектен“ в изказването си.

10. Размишлявайте и записвайте наблюденията обективно

В края на интервюто отделете няколко минути, за да обмислите следното:

- Даде ли структурата на интервюто възможност на кандидата да демонстрира напълно своите умения?
- Имаше ли въпроси, които бяха ненужно сложни или трудни за разбиране?
- Фокусираха ли се бележките ми върху поведението и уменията, а не върху стил на изказ или впечатление?

Съвет: Използвайте контролен списък за оценка, който насочва вниманието към реалното представяне, а не към скоростта на отговорите или езиковата прецизност.

Допълнителни съвети за подготовка и провеждане на подкрепящо интервюиране

Подкрепящото интервюиране не означава да добавяте допълнителни стъпки — целта е да премахнете невидимите бариери, така че всеки кандидат да има равен шанс за успех. Следващите практични съвети ще ви помогнат да планирате, проведете и финализирате интервюта, които са справедливи, спокойни и насочени към силните страни, а не към ограниченията.

1. Планирайте предварително

Преди интервюто отделете време да помислите кои части от процеса могат да бъдат предизвикателни за кандидати с различни стилове на учене.

- Прегледайте въпросите си: дълги ли са, абстрактни ли са или съдържат ли няколко подточки? Оптимизирайте ги, като ги формулирате ясно и последователно.
- Предвидете възможни затруднения, като четене на инструкции, кратки времеви ограничения или бърза устна комуникация.
- Подгответе алтернативни начини за оценка на уменията — например допълнително време, възможност за представяне чрез примери, визуални материали или разказване на реални ситуации.

Пример: Ако кандидатът е с дислексия, дайте инструкциите и задачите едновременно устно и писмено.

2. Бъдете гъвкави

Гъвкавостта е основата на подкрепящото интервюиране. Признайте, че хората показват своите умения по различни начини.

- Предложете избор на формат за изпълнение на задачите — писмен, устен или визуален.
- Позволете използването на помощни инструменти като дигитални бележки, текст-към-говор или програми за четене от екран.
- Ако дадена задача е с ограничено време, преценете дали стриктното отчитане на минутите измерва реални умения или просто тества способността за работа под напрежение.

Пример:

Кандидат с дисграфия може да представи идеите си много по-ясно чрез кратко видео или презентация, отколкото чрез писане на ръка.

3. Създайте спокойна среда

Спокойната и добре структурирана атмосфера позволява на кандидатите да се концентрират и да се представят най-добре.

- Намалете шумовете, прекъсванията и движението на заден план при интервюта на живо или онлайн.
- Използвайте неутрален фон и подходящо осветление.
- При онлайн срещи се уверете, че техническата връзка е стабилна — бавният интернет или забавянето на картината увеличават напрежението и разсейват вниманието.
- Информирайте офис персонала да не прекъсва интервюто и да изключи известията по време на разговора.

4. Комуникирайте ясно

Ясната комуникация изгражда увереност. Уверете се, че кандидатите разбират всяка стъпка от процеса, преди да започнете.

- Обяснете структурата и целта на отделните етапи на интервюто (въведение, въпроси, задачи, обратна връзка).
- Говорете с равномерно темпо и проверявайте дали сте разбрани, като попитате: „Желаете ли да преформулирам или повторя въпроса?“
- Избягвайте идиоми, жаргон или неясни изрази — използвайте директни и практични формулировки.

Пример:

Вместо „Разкажете ми за стремежа си към резултати“, попитайте „Можете ли да опишете случай, в който си поставихте цел и я постигнахте?“

5. Насърчавайте задаването на въпроси

Подкрепящият интервюиращ приветства любопитството и уточняващите въпроси.

- Уточнете още в началото, че е напълно приемливо кандидатът да поиска повторение или пояснение — това не означава слабо представяне.
- Използвайте приятелски и открит тон, който намалява напрежението.
- Когато кандидатът зададе въпрос, отговорете положително: „Това е добър въпрос — радвам се, че го зададохте. Нека преминем отново през тази стъпка.“

Пример: Някои кандидати с ADHD може да поискат да потвърдят информация повече от веднъж; приемайте това като ангажираност, а не като разсейване.

6. Давайте конструктивна обратна връзка

След интервюто предоставете конкретна, добронамерена и насочена към развитие обратна връзка.

- Подчертайте първо силните страни на кандидата, след което посочете ясни примери за области, в които може да се подобри.
- Предлагайте практически насоки, а не общи или неопределени коментари.
- Благодарете за участието и отделеното време.

Пример: „Дадохте много добри примери за работа в екип. За следващ път опитайте да добавите малко повече детайли за това как подредихте приоритетите си.“

7. Размишлявайте след всяко интервю

Подкрепящият подход се развива чрез осъзнато наблюдение. След всяко интервю отделете няколко минути, за да си отговорите на следните въпроси:

- Дадох ли на кандидата достатъчно време да помисли и да отговори?
- Бяха ли въпросите ми достъпни и насочени към уменията, необходими за работата?
- Научих ли нещо, което може да подобри бъдещите интервюта?

Съвет: Поддържайте кратък дневник или контролен списък за тези размисли — това ще ви помогне да проследите напредъка си и да откриете модели с течение на времето.

Обобщение: Основни принципи на подкрепящото интервюиране

ОСНОВЕН ПРИНЦИП	ОПИСАНИЕ	ПРАКТИЧЕСКИ ПРИМЕР
ЯСНОТА	Използвайте кратки, прости въпроси без жаргон	„Можете ли да опишете скорошен успех в работата си?“
ГЪВКАВОСТ	Предложете различни начини за отговор или изпълнение на задачи	Устни, писмени или визуални отговори
ЕМПАТИЯ	Осигурете допълнително време и подкрепа	„Отделете нужното време — не бърза ме.“
СПРАВЕДЛИВОСТ	Фокусирайте се върху потенциала, а не върху перфектното представяне	Оценявайте уменията за решаване на проблеми, а не граматиката
СТРУКТУРА	Поддържайте интервюто предвидимо и организирано	Обяснете дневния ред преди да започнете

Контролни списъци за работодатели и HR екипи – осигуряване на последователност преди, по време и след интервюта

Цел

Да се подпомогнат последователни, подкрепящи и необременени от предразсъдъци практики при подбора на персонал — преди, по време и след интервюта — така че всички кандидати, включително хора с особености в ученето като дислексия, дисграфия, дискалкулия и ADHD, да имат равни възможности да покажат своите умения.

Бърза справочна таблица – адаптации при различни стилове на учене

ОСОБЕНОСТ В УЧЕНОТО	ЧЕСТО СРЕЩАНО ЗАТРУДНЕНИЕ	ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА АДАПТАЦИЯ
ДИСЛЕКСИЯ	Бавно четене/писане	Давайте въпросите устно и писмено; осигурете допълнително време
ДИСГРАФИЯ	Трудности с писането на ръка или правописа	Позволете въвеждане на текст на компютър или устни отговори
ДИСКАЛКУЛИЯ	Работа с числа под напрежение	Използвайте визуални задачи или такива, базирани на логика и разсъждение
ADHD	Поддържане на внимание, импулсивност	Провеждайте кратки, структурирани интервюта; използвайте визуален дневен ред

1. Контролен списък за достъпност преди интервюто

Добре структурираната предварителна подготовка е в основата на подкрепящото интервюиране. Използвайте следния контролен списък, за да проверите дали процесът по подбор е достъпен, разбираем и справедлив.

А. Описание на работата и обявата

СТЪПКА	КАКВО ДА НАПРАВИТЕ	ЗАЩО Е ВАЖНО	ПРИМЕР
1	Използвайте ясен и стегнат език	Сложните формулировки обезкуражават кандидати с различни стилове на учене	Вместо: „Ще координирате екипните срещи.“ Използвайте: „Ще организирате срещи и ще подготвите кратки обобщения.“
2	Подчертайте основните умения, а не „перфектните“ изисквания	Насърчава кандидатите да кандидатстват, дори ако не покриват 100% от критериите	„Препоръчителен е опит с Excel“ вместо „Задължителен напреднал Excel.“
3	Добавете изявление за достъпност	Показва откритост и създава доверие	„Приветстваме кандидати, които може да имат нужда от адаптации. Моля, уведомете ни за вашите предпочитания.“

В. Комуникация с кандидата

СТЪПКА	КАКВО ДА НАПРАВИТЕ	ЗАЩО Е ВАЖНО	ПРИМЕР
1	Изпращайте покани за интервю достатъчно рано	Намалява стреса и дава време за подготовка	Изпратете поканата поне 5–7 дни преди интервюто
2	Предоставете ясна информация за часа, формата и участниците	Предвидимостта подпомага концентрацията и увереността	„Ще се срещнете с двама интервюиращи: HR мениджъра и ръководителя на екипа. Интервюто продължава 45 минути.“

СТЪПКА	WHAT TO DO	WHY IT MATTERS	EXAMPLE
3	Предложете избор на формат (онлайн/ присъствено, устен/ писмен)	Уважава индивидуалните предпочитания за комуникация	„Предпочитате ли да представите казуса устно или писмено?“
4	Споделете примерни или ключови въпроси при поискване	Подпомага справедливостта и прозрачността	Изпратете няколко примерни въпроса по имейл, ако кандидатът ги поиска
5	Потвърдете техническата и физическата достъпност	Гарантира участие на кандидати с различни потребности	Проверете осветлението, нивото на шум и опциите за субтитри при онлайн интервю

С. Вътрешна подготовка

СТЪПКА	КАКВО ДА НАПРАВИТЕ	ЗАЩО Е ВАЖНО
1	Инструктирайте всички интервюиращи относно комуникационни техники (кратки въпроси, позитивен тон, търпение)	Осигурява последователна и справедлива оценка
2	Подгответе структурирана оценъчна таблица, фокусирана върху компетенции	Намалява предразсъдъците, като задава ясни критерии за всички интервюиращи
3	Планирайте почивки при по-дълги интервюта	Подпомага концентрацията както на кандидатите, така и на интервюиращите

2. Насоки за подкрепящ и приобщаващ език

Езикът оформя възприятията. Думите, които използваме по време на интервю, могат да изградят подкрепа и включване — или да засилват предразсъдъци. По-долу ще намерите кратко ръководство, което да гарантира, че комуникацията остава уважителна, неутрална и професионална.

А. Принципи на приобщаващия език

НАСОКА	ПРАВЕТЕ ТОВА	ИЗБЯГВАЙТЕ ТОВА	ЗАЩО Е ВАЖНО
ПОСТАВЯЙТЕ ЧОВЕКА НА ПЪРВО МЯСТО	„Кандидат с дислексия“	„Дислексичен кандидат“	Фокусира вниманието върху човека, а не върху етикета
СИЛНОЦЕНТРИЧЕН ЕЗИК	„Има силни визуални умения за разсъждение.“	„Има затруднения с четенето.“	Подчертава способностите, а не трудностите
НЕУТРАЛЕН ТОН	„Може да предпочита структурирани писмени материали.“	„Не може да се справи със сложни инструкции.“	Избягва оценъчни и осъждащи формулировки
ПОЛОВО НЕУТРАЛНИ ТЕРМИНИ	„Те/тях“, „Председател“, „Търговски представител“	„Той/тя“, „Председател-мъж“, „Търговец-мъж“	Подпомага равнопоставеността
ДОСТЪПЕН И РАЗБИРАЕМ ЕЗИК	Кратки изречения и прости думи	Прекомерна употреба на жаргон	Подобрява разбирането за всички кандидати

В. Практически примери от интервюта

СИТУАЦИЯ	НЕ ПОДКРЕПЯЩО ИЗКАЗВАНЕ	ПОДКРЕПЯЩА АЛТЕРНАТИВА
ОБСЪЖДАНЕ НА ОСОБЕНОСТИ В УЧЕНОТО	„Той страда от дислексия.“	„Той има дислексия и използва визуални стратегии, за да организира работата си.“
ВЪПРОС ЗА ТРУДНОСТИ	„Коя е най-голямата ти слабост?“	„Какъв вид подкрепа ти помага да се представяш по най-добрия начин?“
ДАВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА	„Не обясни достатъчно ясно.“	„Можеш ли да споделиш още един пример, за да разбера по-добре как работиш?“

3. Инструмент за рефлексия след интервю

Размисълът гарантира справедливост и непрекъснато подобрене. Използвайте този инструмент веднага след всяко интервю (най-добре в рамките на 24 часа), за да оцените както представянето на кандидата, така и своето поведение като интервюиращ.

А. Въпроси за самооценка

Справедливост и яснота

- Обясних ли ясно структурата и времевата рамка на интервюто?
- Осигурих ли достатъчно време на кандидата да помисли и да отговори?
- Използвах ли устен и писмен формат там, където беше полезно?

Фокус върху релевантността за работата

- Бяха ли въпросите ми пряко свързани с основните задачи на позицията?
- Оценявах ли умения и поведение, а не изразяване, езикова плавност или стил?
- Дадох ли равна възможност на кандидата да покаже своите силни страни?

Осъзнатост за предразсъдъци

- Несъзнателно ли предпочетох комуникационен стил, подобен на моя собствен?
- Направих ли предположения за способностите на кандидата на базата на езикови умения, зрителен контакт или почерк?
- Как моето настроение или натискът във времето повлияха на впечатлението ми?

Координация в екипа

- Използваха ли всички интервюиращи една и съща оценъчна рамка?
- Бяха ли разликите в оценките обсъдени открито и прозрачно?

Б. Шаблон за структурирана оценка (пример)

Структурираният шаблон за оценяване помага на интервюиращите да записват наблюдения по справедлив, последователен и основан на доказателства начин. Вместо да разчитат на впечатления или памет, той насочва оценяващите да се фокусират върху компетентностите, свързани с позицията, и върху ясни примери, показани по време на интервюто.

Този подход намалява предразсъдъците, подкрепя прозрачността, и гарантира, че всички кандидати – включително тези с различни стилове на комуникация или учене – се оценяват според реалното си представяне, а не според това колко бързо, уверено или гладко отговарят. Примерът по-долу показва как интервюиращите могат да комбинират количествено оценяване с качествени бележки и препоръки за потенциални адаптации или подкрепа.

КОМПЕТЕНТНОСТ	ДОКАЗАТЕЛСТВА ОТ ИНТЕРВЮТО	ОЦЕНКА (1-5)	БЕЛЕЖКИ / СИЛНИ СТРАНИ	ПРЕПОРЪКИ ЗА ПОДКРЕПА
КОМУНИКАЦИЯ	Обясни идеите ясно, с примери	4	Силни вербални умения	Осигуряване на писмени инструкции и резюмета на задачите
РЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ	Предложи практични решения	5	Логичен и креативен подход	Включване на задачи, базирани на практическо учене, при въвеждането в работата
ВНИМАНИЕ КЪМ ДЕТАЙЛА	Пропусна дребни данни	3	Добра обща ориентация	Осигуряване на визуални чеклисти
АДАПТИВНОСТ	Реагира положително на обратна връзка	5	Бързо усвоява нова информация	Предоставяне на стъпкови инструкции в началните проекти

В. Цикъл за подобрене след интервю

След провеждане на няколко интервюта организирате кратък екипен разбор, като използвате следните въпроси:

- Какво работи добре за създаване на безопасна и подкрепяща атмосфера?
- Кои въпроси доведоха до най-добри прозрения за силните страни на кандидатите?
- Какво можем да опростим за следващия кръг интервюта?
- Нужно ли е да адаптираме обявата за работа или процеса по въвеждане, за да бъде по-достъпен?

Запишете тези изводи във вашия HR наръчник или вътрешно ръководство, за да гарантирате, че подкрепящото интервюиране се превърне в стандартизирана практика, а не в изключение.

Бонус инструмент:

Рутина за неутрализиране на предразсъдъците в 3 стъпки

1. **Пауза:** направете 10-секундна пауза преди да дадете обратна връзка или оценка.
2. **Размисъл:** запитайте се: „Мнението ми се основава ли на доказателства или на впечатление?“
3. **Префокусиране:** насочете вниманието си към това какво може да постигне кандидатът, ако получи подходящата подкрепа.



Препоръки за последващи действия и въвеждане в 3. работата (Onboarding)

Цел

Подкрепящият процес не приключва с края на интервюто. Начинът, по който работодателите дават обратна връзка, поддържат комуникацията и интегрират новите служители, показва дали ангажиментът към разнообразието и достъпността наистина води до равни шансове в практиката.

В този раздел ще намерите практични стъпки, които гарантират, че както одобрените кандидати, така и тези, които не са избрани, получават професионално отношение, яснота и усещане за уважение и принадлежност.

1. Даване на гравивна обратна връзка към кандидатите

Защо е важно?

Обратната връзка затваря цикъла на учене. Тя помага на всеки кандидат – особено на хора с различни стилове на учене – да разбере какво е направил добре и как може да се подобри, без да губи увереност или доверие в организацията.

Как да го направите добре?

- Отговорете навреме
- Изпратете обратната връзка в рамките на 7–10 дни след интервюто. Късната комуникация създава усещане за безразличие и повишава тревожността у кандидата.

Започнете със силните страни

Подчертайте конкретни положителни наблюдения.

Пример: „Покажете много силни умения за работа в екип и решаване на проблеми по време на ситуационната задача.“

Бъдете конкретни и насочени към действие

Избягвайте общи коментари и предоставяйте ясни препоръки.

Не казвайте: „Не комуникирахте ясно.“

Казвайте: „Опитайте да структурирате отговора си около един основен пример, за да бъде по-лесен за проследяване.“

Използвайте прост и позитивен език

Не използвайте сложни термини и негативни формулировки.

Поддържайте тон, който насърчава и подкрепя.

„Предлагаме...“

„Следващия път може да опитате...“

Признайте усилието и потенциала

Дори при отказ, помогнете на кандидата да запази увереността си.

„Оценяваме подготовката и ентузиазма ви — насърчаваме ви да кандидатствате отново при следваща подходяща позиция.“

Предложете последваща комуникация при необходимост

За някои кандидати е полезно да получат:

- кратко обяснение по телефон, или
- писмено обобщение, което могат да прегледат самостоятелно.

Съвет:

Създайте шаблон за обратна връзка, който всички интервюиращи да използват. Това гарантира последователност в тона, съдържанието и начина на предоставяне на информацията.

2. Стратегии за подкрепящо въвеждане в работата (Onboarding)

Защо е важно?

Подкрепящото назначение изисква подкрепящо начало. Ефективното въвеждане в работата гарантира, че служителите с различни стилове на учене се чувстват уверени, подкрепени и продуктивни още от първия ден. Това е моментът, в който принципът за равни възможности се превръща в ежедневна практика.

Ръководство стъпка по стъпка за подкрепящо въвеждане

Стъпка 1 – Подгответе се преди първия работен ден

- Изпратете приветствен имейл с ясни, практични детайли: час на пристигане, дрескод, програма за първия ден, лице за контакт.
- Предоставете визуален или писмен график за ориентация, за да може новият служител да се запознае предварително с първата седмица.
- Информирайте екипа за практики за подкрепяща комуникация – задайте очаквания за търпение, откритост и уважение.

Стъпка 2 – Осигурете достъпни ресурси

- Предоставете дигитални копия на материалите за въвеждане в работа, написани с четлив шрифт и разбираем език.
- За по-сложна информация използвайте аудио или визуални алтернативи (видео, диаграми).
- Проверете дали системите (интранет, HR платформи) работят с помощни технологии.

Стъпка 3 – Назначете наставник или „бъди партньор“

- Свържете новия служител с колега, който може да отговаря на неформални въпроси и да представя работната култура.
- Изберете наставници с емпатия и умения за подкрепяща комуникация.
- Насърчете регулярни срещи през първия месец.

Стъпка 4 – Адаптирайте обучението

- Комбинируйте различни формати за учене: писмени инструкции, устни обяснения и визуални материали.
- Позволете гъвкав темп за усвояване на нови инструменти или процеси.
- Подсилвайте ключови понятия чрез повторения и практически демонстрации.

Стъпка 5 – Поддържайте редовна обратна връзка

- Планирайте кратки срещи за обратна връзка след първата седмица, първия месец и третия месец.
- Задавайте кратки рефлексивни въпроси както на служителя, така и на наставника:
- „Какво работи добре?“ „Нужно ли е да променим нещо?“
- Записвайте наблюденията, за да подобрявате въвеждащата програма.

Стъпка 6 – Изградете подкрепяща култура от първия ден

- Отбелязвайте разнообразието открито – включвайте теми за невноразнообразие в бюлетини или въвеждащи сесии.
- Насърчавайте всички служители да споделят работни стратегии, които им помагат.
- Създавайте психологическа безопасност: грешките са част от процеса на учене.

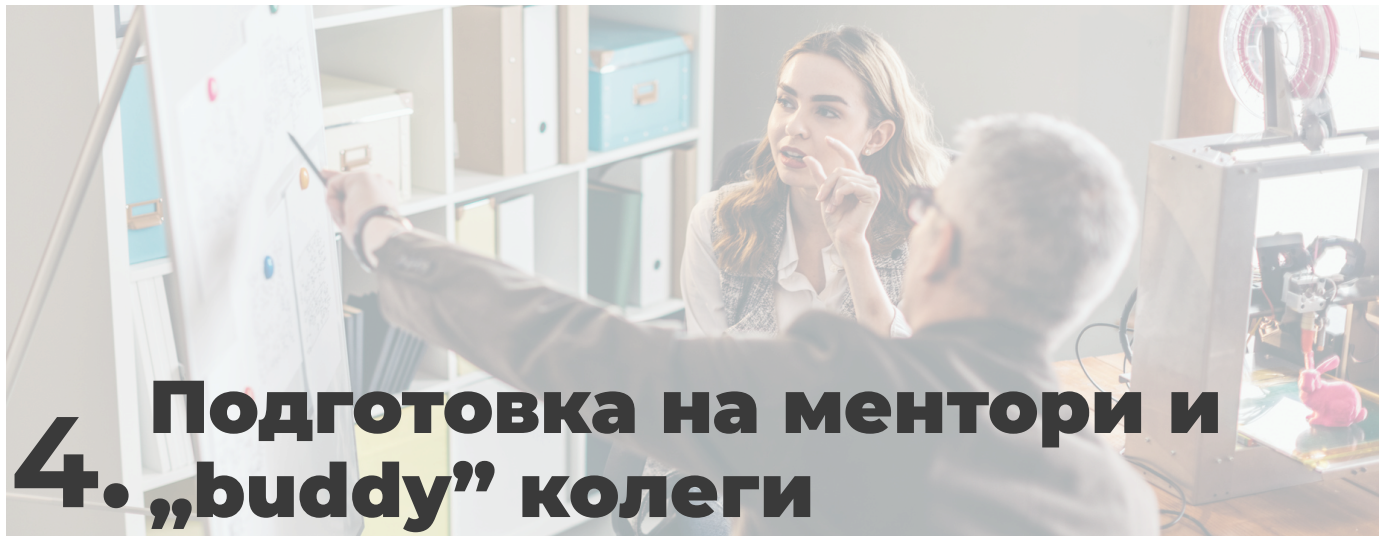
Контролен списък за устойчивост

ОБЛАСТ	КЛЮЧОВО ДЕЙСТВИЕ	КАК ПОМАГА
ОБРАТНА ВРЪЗКА	Давайте навременни и конкретни отговори на разбираем език	Изгражда доверие и култура на учене
МАТЕРИАЛИ ЗА ВЪВЕЖДАНЕ	Предоставяйте информация в различни формати (текст, видео, визуални материали)	Подкрепя различните стилове на учене
НАСТАВНИЧЕСТВО	Назначете обучен наставник или „бъди партньор“	Намалява изолацията и ускорява ориентирането

ОБЛАСТ	КЛЮЧОВО ДЕЙСТВИЕ	КАК ПОМАГА
РАБОТНА СРЕДА	Осигурете тихи пространства и ясна структура	Подобрява концентрацията и усещането за комфорт
ПОСЛЕДВАЩИ ДЕЙСТВИЯ	Планирайте регулярни срещи за обратна връзка	Позволява непрекъснати подобрения и адаптации

Основни изводи

- Обратната връзка и въвеждането в работата са продължение на подкрепящия подход, а не допълнителна стъпка в края на процеса.
- Малките, но последователни действия – яснота, емпатия и гъвкавост – изграждат дългосрочно доверие и по-добро представяне.
- Подкрепящото въвеждане помага на всеки служител да почувства, че е ценен, че принадлежи и че има реален шанс да се развива и успява.



4. Подготовка на ментори и „buddy“ колеги

Цел

Наставниците и „бъди партньорите“ имат ключова роля в това новите служители – особено тези с различни стилове на учене – да се почувстват добре дошли, уверени и подкрепени още от първия ден. Това кратко ръководство описва какво отличава един добър наставник и как да се създаде положително въвеждащо изживяване, което насърчава приобщаване, разбирателство и взаимно развитие.

Преди пристигането на новия служител

- Информирайте се - запознайте се с плана за въвеждане в работата, ролята на новия служител и евентуалните нужди, които биха подпомогнали успешното му адаптиране.
- Подгответе средата - уверете се, че работното място и дигиталните инструменти са готови – достъп до имейл, системи, материали, информация, предоставена предварително.
- Осиновете подкрепяща нагласа - бъдете търпеливи, не правете предположения и общувайте открито. Целта е да насърчите увереност, а не да контролирате представянето.

През първата седмица

- Бъдете достъпни и лесно достъпни - осъществявайте кратки, ежедневни проверки. Дори прост въпрос като „Как минава първият ти ден?“ прави голяма разлика.
- Комуникирайте ясно - избягвайте жаргон и неясни съкращения. Уточнявайте разбирането и насърчавайте въпроси без осъждане.
- Показвайте, не само обяснявайте - демонстрирайте задачите стъпка по стъпка и повторете важните елементи. Използвайте писмени или визуални инструкции, когато е възможно.
- Моделирайте работната култура - запознайте новия служител с колегите, обяснете неписаните правила на екипа и споделете малки трикове, които са ви помогнали да се адаптирате.

През първия месец

- Провеждайте регулярни срещи - веднъж седмично обсъждайте какво върви добре и кои аспекти създават затруднения.
- Фокусирайте се върху силните страни - посочвайте какво новият служител прави успешно. Позитивната обратна връзка изгражда увереност и ангажираност.
- Насърчавайте самоотстояване - позволете служителят да посочи каква подкрепа му помага най-много – визуални инструкции, по-тиха среда, структурирана обратна връзка.
- Водете бележки - записвайте наблюденията си, за да споделите важна информация с HR или прекия ръководител и така да подобрите процеса на адаптация

Бърз контролен списък за ментори

ОБЛАСТ	ДЕЙСТВИЕ	ЗАЩО Е ВАЖНО
ЯСНОТА	Обяснявайте задачите стъпка по стъпка на разбираем език	Намалява стреса и объркването
ТЪРПЕНИЕ	Давайте допълнително време за усвояване и задаване на въпроси	Изгражда доверие и увереност
ДОСТЪПНОСТ	Предоставяйте материали във четим или визуален формат	Подкрепя различните стилове на учене
НАСЪРЧАВАНЕ	Давайте редовна позитивна обратна връзка	Повишава мотивацията и ангажираността
СВЪРЗВАНЕ	Насърчавайте работа в екип и усещане за принадлежност	Предотвратява изолацията

Основно послание към менторите и „buddy” колегите

Приобщаването започва от **вас**.

Всяко уточнение, всяка проверка как върви процесът и всеки жест на разбиране помага на новия колега да се почувства част от екипа, ценен и способен да успее. Наставничеството не изисква съвършенство – то изисква присъствие, търпение и партньорство.

Шаблон 1

Контролен списък за достъпност преди интервю

Използвайте този списък преди всяко интервю, за да гарантирате равни условия на подготовка и достъпност за ВСИЧКИ КАНДИДАТИ

	ЕЛЕМЕНТ ЗА ПРЕГЛЕД	ДА	НЕ	БЕЛЕЖКИ / КОРЕКЦИИ
1	Обявата за работа е написана на ясен и стегнат език	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Включено е изречение за достъпност („Приветстваме заявки за адаптации по време на интервю...“)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Поканата за интервю е изпратена поне 5 дни предварително	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Форматът, участниците и продължителността на интервюто са ясно описани	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Кандидатът е информиран, че може да демонстрира умения писмено, устно или визуално	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Проверена е достъпността на пространството (осветление, шум, места за сядане, инструменти за субтитри)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Интервюиращият екип е инструктиран за подкрепяща комуникация (кратки въпроси, търпение)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Ключовите въпроси са отпечатани или споделени дигитално	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	В графика на интервюто са предвидени почивки	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Подготвена е форма за оценка, фокусирана върху компетенции, а не стил или скорост	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Шаблон 2

Контролен списък за техники на подкрепящо

Разпечатайте по един екземпляр за всеки кандидат и го попълнете веднага след интервюто, за да осигурите последователност и справедливост.

	ТЕХНИКА НА ИНТЕРВЮИРАНЕ	ДА	НЕ	БЕЛЕЖКИ
1	Започнах с обяснение на структурата и целта на интервюто	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Използвах кратки въпроси без жаргон, всеки фокусиран върху една идея	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Дадох допълнително време на кандидата да помисли и отговори	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Предложих да повторя или преформулирам въпросите при необходимост	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Предоставих писмени или визуални копия на въпросите или задачите	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Използвах въпроси, насочени към силните страни („С кое постижение се гордеете?“), вместо към ограниченията	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Не оценявах въз основа на скорост на отговор, почерк или зрителен контакт	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Включих поне един практически или задачно-базиран въпрос	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Обобщих или изясних ключовите моменти преди края на интервюто	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Благодарих на кандидата и ясно обясних следващите стъпки	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Шаблон 3

Формуляр за размисъл и обратна връзка след

Използвайте този формуляр след всяко интервю, за да поддържате подкрепящи практики и непрекъснато усъвършенстване.

КАТЕГОРИЯ	ВЪПРОС ЗА РАЗМИСЪЛ	БЕЛЕЖКИ / НАБЛЮДЕНИЯ
СПРАВЕДЛИВОСТ И ДОСТЪПНОСТ	Дадох ли на всеки кандидат равни възможности и време за отговор?	
	Направих ли подходящи адаптации при споделени особености в ученето?	
КАЧЕСТВО НА ВЪПРОСИТЕ	Бяха ли въпросите ми ясни и свързани с изискванията на позицията?	
	Имаше ли въпрос, който звучеше объркващо или твърде сложен?	
СИЛНИ СТРАНИ НА КАНДИДАТА	Какви уникални силни страни показа кандидатът?	
	Каква подкрепа или среда би му помогнала да се представя най-добре?	
ОСЪЗНАТОСТ ЗА ПРЕДРАЗСЪДЪЦИ	Повлияха ли лични предположения на впечатлението ми?	
	Базирах ли оценката си на начин на комуникация вместо на реални доказателства?	
СЛЕДВАЩИ СЪПКИ	Do I need to follow up or clarify anything with the candidate?	
	What can I improve for the next interview round?	

