

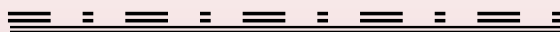
ReTraVaSSEV

Препознавање, обука и валидација
на меките вештини за вработување
на ранливите групи

**'Прирачник за обучувачи за
меки вештини'**

R eTraVaSSEV

Препознавање, обука и
валидација на меките вештини
за вработување на ранливите
групи



'Прирачник за обучувачи за меки вештини '

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained there in."

Partners:



Järfälla lärcentrum, Järfälla, Шведска



Instituto para a Qualificação Profissional, IP-RAM, Funchal, Мадеира,
Португалија



Жетва на знаење, Прилеп, Македонија



Stichting Internationaal Vrouwenwerk, Den Helder, Холандија



Dorea Educational Institute, Limassol, Кипар¹



Qrios, Genk, Белгија

¹ Initially the Scottish Wider Access Programme (SWAP) was a partner in this project, but it has been declared "invalid" by the NA of the UK and was replaced by partner from Cyprus DOREA.

Содржина

Развивање на меки вештини	1
Патот до Европска наставна програма	4
1 . К О Р И С Н И Ч К А П О Д Д Р Ш К А	8
Вовед.....	9
1.1. Алатка 1: Комуникација лице в лице	10
1.1.1. Практични информации	10
1.1.2. Корисничка поддршка – Комуникација лице в лице.....	11
1.2. Алатка 2: Телефонска поддршка на корисници	20
1.2.1. Практични информации	20
1.2.2. Корисничка поддршка – Телефонска поддршка.....	21
1.3. Алатка 3: Справување со проблеми и поплаки	25
1.3.1. Практични информации	25
1.3.2. Корисничка поддршка – Справување.....	26
2 . И Н Т Е Р К У Л Т У Р Н А К О М У Н И К А Ц И Ј А	32
Вовед.....	33
2.1. Алатка 1: Пајак во мрежа	34
2.1.1. Практични информации	34
2.2. Алатка 2: Играње улоги	37
2.2.1. Практични информации	37
2.3. Алатка 3: Терен - финална презентација	43
2.3.1. Практични информации	43
3 . У Ч Е Њ Е З А Д А С Е Н А У Ч И	46
Вовед.....	47
3.1. Алатка 1: Картички за компетенции	48
3.1.1. Практични информации	48
3.1.1. Прирачник за обучувачи за картичките за компетенции	50
3.2. Алатка 2: Слики за размислување	53
3.2.1. Практични информации	53
3.2.2. Прирачник за обучувачи за сликите за размислување	54
3.3. Алатка 3: OsmAnd Апликација	69
3.3.1. Практични информации	69
3.3.2. Прирачник за обучувачи за апликацијата OsmAnd app.....	70
4 . М О Т И В А Ц И Ј А	73
44.1. Алатка 1: Мој личен прирачник.....	75

4.1.1. Практични информации	75
4.1.2. Упатство за обучувачот за личниот прирачник	76
4.2. Алатка 2: Самосвест и размислување за надворешната и внатрешната мотивација	79
4.2.1. Практични информации	79
4.2.2. Упатство за обучувачот за самосвеста и размислувањето за надворешната и внатрешната мотивација.	82
4.3. Алатка 3: Активатори и рутини	89
4.3.1. Практични информации	89
5 . Т И М С К А Р А Б О Т А	98
Вовед.....	99
5.1. Алатка 1: 9-те тимски улоги на Беблин.....	100
5.1.1. Практични информации	100
5.1.2. Прирачник за наставници за 9-те тимски улоги на Белбин	102
5.2. Алатка 2: Картички за комуникација.....	106
5.2.1. Практични информации	106
5.2.2. Прирачник за обучувачи за картичките за комуникација	108
5.3.1. Практични информации	113
5.3.2. Прирачник за обучувачи за НЛП техники.....	115
6 . У П Р А В У В А Њ Е С О К О Н Ф Л И К Т И	134
Вовед.....	135
6.1. Алатка 1: Препознавање и ракување со типовите на конфликт на тимот: аудитивно учење	139
6.1.1. Практични информации	139
6.1.2. Прирачник за обучувачи за препознавање и употреба на видови на конфликт во тимот: аудитивно учење.....	141
6.2. Алатка 2: Препознавање и употреба на типови на конфликти во тимот: визуелно учење	143
6.2.1. Практични информации	143
6.2.2. Прирачник за обучувачи за препознавање и употреба на видови на конфликт во тимот: визуелно учење.....	145
6.3 Алатка 3: Препознавање и ракување со типовите на конфликт на тимот: кинестетичко учење	157
6.3.1 Практични информации	157
6.3.2 Прирачник за обучувачи за препознавање и употреба на видови на конфликт во тимот: кинестетичко учење.....	159

Развивање на меки вештини

Вештините² се патека кон вработување и просперитет. Ако поседуваат вистински вештини луѓето се способни за добри работни места и можат да го исполнат својот потенцијал како самоуверени, активни граѓани. Во глобалната економија која брзо се менува, вештините во голема мера ќе ја определат конкурентноста и капацитетот за соочување со иновации. Тие се фактор на влечење за инвестициите и катализатор во кругот на создавање на работни места и економски раст. Тие се клуч за социјалната кохезија.³

Главната цел на проектот ReTraVaSSEV⁴ е добивање на релевантни и високо квалитетни меки вештини меѓу ранливите групи заради полесно вработување, подобра социјална интеграција и поуспешно образование. На овој начин, локалната кохезија ќе зајакне и општеството ќе профитира од расположливиот потенцијал.

Квалификациите им сигнализираат на работодавците што знаат луѓето и што се способни да работат, но не ги опфаќаат нивните меки вештини, а со тоа тие ризикуваат да бидат помалку вреднувани. Идентификацијата и валидацијата на овие вештини е особено важна за учесниците со помали можности: луѓе со пониски квалификации, невработени или оние кои се со ризик да станат невработени, за луѓето на кои им треба промена во кариерата и за мигранти.

За да спречиме повеќе луѓе да станат дел од овие ранливи групи и да допреме до оние кои се мачат да се искачат на социјалната и економската скала, треба да инвестираме во нивните меки вештини.

Образложението за развивање на овој проект е утврдениот недостаток од меки вештини неопходни за вработување, подобра општествена интеграција и поуспешно образование, како што се, но не само тие, меѓу културна комуникација,

² Терминот „вештини“ се користи за широко да се објасни што личноста знае, разбира и може да направи.

³ European Commission, A new skills agenda for Europe, последна измена на 10 Јуни, 2016, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223>

⁴ Recognition, Training and Validation of soft skills for employability of vulnerable groups (project code: 2017-1-BE02-KA204-034799)

дигитални вештини, социјални вештини, стрес менаџмент, лидерство, групни вештини, етика, граѓанство и емоционална интелигенција.

За да се зголеми пристапот кон и започнувањето со квалитетни можности за учење, возрасните со ниско ниво на вештини треба да имаат пристап до патиштата за усовршување во 3 клучни чекори.⁵

Чекор 1 – Проценка на вештини

Ова е да им се овозможи на возрасните да ги идентификуваат нивните постоечки вештини и било каква потреба од нивно подобрување.

Чекор 2 – Понуда за учење

Корисникот ќе добие понуда за образование и обука која ќе ги задоволи потребите утврдени со проценката на вештините.

Понудата треба да има за цел да ги зајакне основните меки вештини

Чекор 3 – Валидација и признавање

Вештините кои корисникот ги стекнал ќе бидат валидирани и признати.

Има потреба од мапирање и дефинирање на меките вештини и развивање на транс национална наставна програма. Разликите во образованието и системите за обука во ЕУ им го отежнуваат на работодавците пристапот до вештините и познавањата на луѓето од други земји различни од нивната. Признавањето, обуката и валидацијата на овие меки вештини во рамките на европските граници ќе претставува одговор на овие предизвици. Секоја земја треба да ги идентификува вештините кои пазарот на труд ги бара и мора да ги обезбеди овие вештини заедно со основните вештини или уште повеќе со вештините од повисоко ниво, за навистина да ги интегрира возрасните во стопанството и во образованието.

⁵ European Commission, “Upskilling Pathways – New opportunities for adults”, последна измена на 10 Јуни, 2016, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1224&langId=en>

Ние силно веруваме дека потенцијален талент е присутен во сите области од општеството, но дека многу компетенции се недоволно развиени. Ова е особено случај кај ранливите групи: мигранти, луѓе со ниско образование, луѓе со лоши јазични вештини. Ние сакаме да ги подобриме основните меки вештини што би придонесло за подобрување на лошата самопочит, сиромаштијата, предизвикот со мигрантите и недостатокот на економски вештини.

Ние го зајакнуваме овој човечки капитал и вработливоста со фокусирање на развојот на меките вештини на европско ниво. Образованието и обуката треба да го опремаат секого со широк ранг на вештини што ќе ги отвори вратите на развојот во комплексното општество со работни места кои брзо еволуираат.

Оттука, одлучивме да развиеме пакет за обука и инструменти за валидација за обучувачите на ранливите групи за да ги препознаат, обучуваат и валидираат меките вештини потребни за да се исполнат овие цели.

Забележавме дека на обучувачите често им недостига знаење и функционални алатки за да препознаат, обучуваат и валидираат меки вештини кај ранливите групи. Поради тоа се фокусираме на проширување и развивање на компетенциите на обучувачот. Во суштина, го тренираме обучувачот за да му помогнеме да развие меки вештини кај неговите ранливи ученици.

Нашите професионални обучувачи знаат дека кога сакате да поддржите и ангажирате ранливи групи луѓе, благосостојбата е важен услов: емоционалното здравје е клучно за успехот. Нашите обучувачи поддржуваат холистички пристап: учењето не се случува во вакуум. Поголема е веројатноста ученикот да го продолжи своето образование кога ги проценува концептите и вредностите кои влијаат на неговиот живот на значаен начин.

ReTraVaSSEV проектот нема за цел само да ја зајакне професионализацијата на обучувачите, туку со тоа и да ги зајакне ранливите групи. Ние силно веруваме во

заедничката работа во глобална Европа и се соочуваме со предизвиците на едно мултикултурно општество.

Патот до Европска наставна програма

Шест партнери, сите професионалци во образование за возрасни и во работа со ранливи групи, се согласија да развијат алатки за обучувачи кои ќе им помогнат во обуките за меки вештини на нивните ученици за побргу да најдат работа и со тоа подобро да се интегрираат во општеството. Двегодишниот проект беше имплементиран од 01.12.2017 до 30.11.2019.

Партнерите се:

- Järfälla lärcentrum, Јарфала, Шведска
- Instituto para a Qualificação Profissional, IP-RAM, Фуншал, Мадеира, Португалија
- Жетва на знаење, Прилеп, Македонија
- Stichting Internationaal Vrouwenwerk, Ден Хелдер, Холандија
- Dorea Educational Institute, Лимасол, Кипар⁶
- Qrios, Генк, Белгија

Qrios е во својство на координатор на проектот под водство на Katholiek Onderwijs Vlaanderen, Фламанска чадор организација за католички училишта.

Проектот има 3 дела: работна студија за меките вештини (Исход 1), повеќејазичен прирачник со вклучени алатки за обучувачите (Исход 2) и множество од инструменти за валидација (Исход 3).

Првата средба во Кипар (Декември 2017) беше искористена за детализирање на задачите, податоците од средбите, финансиските услови и сл. како што е опишано во апликацискиот формулар, и за да се дискутира за работната студија.

⁶ На почетокот партнер во овој проект беше Scottish Wider Access Programme (SWAP), но беше прогласен за „невалиден“ од NA на UK и беше заменет со Dorea.

Во Кипар партнерите исто така се согласија на следната Cedefop дефиниција за меки вештини како *вештини кои се вклопуваат во различни работни места и сектори и се однесуваат на лични компетенции (доверба, дисциплина, самоуправување) и социјални компетенции (тимска работа, комуникација, емоционална интелигенција)*⁷.

Работна студија⁸

Множеството од вештини беше определено на втората средба во Холандија (Мај 2018) откако квалитативниот прашалник (подготвен од Dorea) беше дистрибуиран меѓу повеќе од 600 ученици, 120 обучувачи и 180 работодавци во сите земји учеснички, со што се креираше база со податоци од 900 испитаници. Анализата на податоците (извршена од Dorea) резултираше со 5 меки вештини кои – според испитаниците – се потребни на ранливите групи возрасни за да бидат повеќе вработливи, подобро интегрирани и подобро опремени за образование.

Овие вештини се: Корисничка поддршка, Интеркултурна комуникација, Учење да се научи, Мотивација и Тимска работа.

Поделбата на меките вештини беше извршена со консензус⁹:

ПАРТНЕР	МЕКА ВЕШТИНА
Португалија	КОРИСНИЧКА ПОДРШКА
Холандија	ИНТЕРКУЛТУРНА КОМУНИКАЦИЈА
Белгија	УЧЕЊЕ ДА СЕ НАУЧИ
Шведска	МОТИВАЦИЈА
Кипар	ТИМСКА РАБОТА
Македонија	КОНФЛИКТ МЕНАЏМЕНТ

⁷ Cedefop, Skills panorama, <https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/glossary/s>

⁸ Спроведено од Dorea, од 1.12.2017 до 30.04.2018, на средбите во Кипар и Холандија. Работната студија ќе може да се најде на страната од проектот: skillsforyou.eu

⁹ Затоа што Македонија требаше да го координира развојот на пакетот за обука тие на почетокот не требаа да креираат алатка за мека вештина.

Одлучивме секој модул да се состои од 3 различни креативни, иновативни работни методи вклучувајќи и прирачник. Образецот за прирачникот ќе биде направен од Македонија.

Пакет за обука

Се согласивме со македонскиот предлог за креирање на прирачник за шеста мека вештина: менаџирање со конфликти.

За време на неколкуте работилници во Мадеира (Ноември 2018) беа презентирани првите верзии на секоја алатка и беа дадени сугестии за подобрување на истите. После дискусиите можевме да утврдиме неколку принципи:

- Насловите на алатките,
- Конечниот формат,
- Бројот од вкупно 60 наставни часа, што ќе претставува 2 ECTS-кредити,
- Трите алатки од секој модул може да се користат како целина или одделно,
- Преводите.

После преводот овие првични нацрт верзии беа тестирани во неколку земји од одреден број на избрани обучувачи.

Наодите на наставниците беа презентирани во Järfälla (Март 2019) и дадоа основа за ажурирање на алатките (втор нацрт)

Бидејќи чувствуваме потреба од дополнителни тестирања, тест периодот беше продолжен до средбата во Македонија (Мај 2019). Во Скопје дискутиравме за најновите наоди од тестирањата и се согласивме со конечната англиска верзија, а беше донесена и одлука за избор на попрофесионален дизајн.

Инструменти за валидација

Во Скопје исто така се договоривме за инструментите за валидација. Португалија ги изнесе теоретските основи и предложи какви алатки да се користат: концизни и прагматични инструменти, лесни за користење од обучувачите и (ранливите) учениците.

Предложивме сет од пет инструменти кои ќе гарантираат валидност:

- портфолио,
- формулар за евалуација за обучувачи,
- формулар за самоевалуација за учениците,
- формулар за евалуација на целиот модул/алатка,
- официјален сертификат.

Овие инструменти се поврзани со 18-те алатки кои ги развивме и се презентирани како различни документи од прирачниците.

Работната студија, пакетите за обука (прирачниците и алатките) и инструментите за валидација се достапни на веб сајтот на проектот skillsforyou.eu како и на платформата за резултати од проектот (PRP)

Овој проект е презентираан за време на интернационалниот настан за дисеминација во Брисел и сите партнери организираа национални семинари за дисеминација за да ги запознаат другите обучувачи со алатките и инструментите за валидација.

Искрено се надеваме дека обучувачите ширум Европа ќе ги искористат нашите образовни алатки а со тоа учениците ќе ги откријат и развијат нивните меки вештини при потрагата за работа, образование и успешна интеграција.

1. КОРИСНИЧКА ПОДДРШКА

Алатка 1 – Комуникација лице в лице

**Алатка 2 – Телефонска поддршка на
корисници**

**Алатка 3 – Справување со проблеми и
поплаки**

Вовед

Корисничка поддршка е давање на услуги на корисниците пред, за време и после продажбата. Тоа е акт на грижа за корисничките потреби преку овозможување и испорачување на професионална, корисна и високо квалитетна услуга и помош пред, за време и откако ќе се задоволат барањата на корисниците.

Вештини за корисничка поддршка:

- Обрнување внимание на детали
- Способност да се остане позитивен
- Способност за снаоѓање во одредени ситуации со клиентите или соработниците
- Чесна комуникација
- Емпатија и сочувство
- Познавање на продуктите
- Трудољубивост
- Љубезност, ведрина и тактичност

Модулот Корисничка поддршка се состои од три алатки. Првата нуди вовед во основните принципи на комуникацијата лице в лице. Следната алатка подучува како да се однесуваме со клиентите на телефон. Последната алатка дава совети и примери за стекнување на вештини за справување со проблеми и поплаки.

Овие алатки се креирани земајќи ја во предвид целната група која ќе се обучува – луѓе со ниски вештини и слаба писменост. Се базираат на едноставни активности кои се лесно применливи и лесно разбирливи. На крајот на секоја алатка има чек листа со остварени цели каде обукантите може да го проверат својот напредок во учењето.

1.1. Алатка 1: Комуникација лице в лице

1.1.1. Практични информации

МОДУЛ	Корисничка поддршка
АЛАТКА	Комуникација лице в лице
РЕСУРСИ	Прилози, коцки, хартија
СОДРЖИНА	Да научи како да се однесува во ситуација кога е лице в лице соочен со клиентот
КОНЦЕПТ	Да се дадат едноставни совети за да обукантот достигне основни вештини да комуницира лице в лице со клиентот
ЧАСОВИ ЗА ОБУКА	5
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Обукантот ќе може да: • Практикува основен јазик за социјализација • Се поврзе со клиентот
КРИТЕРИУМИ ЗА ОЦЕНА И ВАЛИДАЦИЈА	• Ги разбира дефинициите за корисничка поддршка • Може да дефинира корисничка поддршка • Разбира совети дадени со говор на тело • Разликува различни типови на правилен говор на тело • Разликува што е „дозволено“ а што не е „дозволено“ при комуникација лице в лице • Знае како да користи корисни фрази во корисничката поддршка
АЛАТКИ ЗА ОЦЕНУВАЊЕ	• Работен лист • Формулар за оценување за обучувачи • Формулар за самооценување за учениците • Портфолио

1.1.2. Корисничка поддршка – Комуникација лице в лице

Активност 1

Ова е нашата дефиниција за „корисничка поддршка“

„Корисничка поддршка е давање на услуги на корисниците пред, за време и после продажбата. Тоа е акт на грижа за корисничките потреби преку овозможување и испорачување на професионална, корисна и високо квалитетна услуга и помош пред, за време и откако ќе се задоволат барањата на корисниците.“

Се согласувате ли со оваа дефиниција? Што друго мислите дека може да се додаде / измени?

.....

1. Поделете ги учениците во 5 групи/тимови и дискутирајте за нивната дефиниција на корисничка поддршка.

1.1. Пополнете го дијаграмот со учениците.

Пр. Код на облекување, прилагоден јазик, тон на глас, мотивација, почит, проактивност, добра комуникација, скромност, соучество.



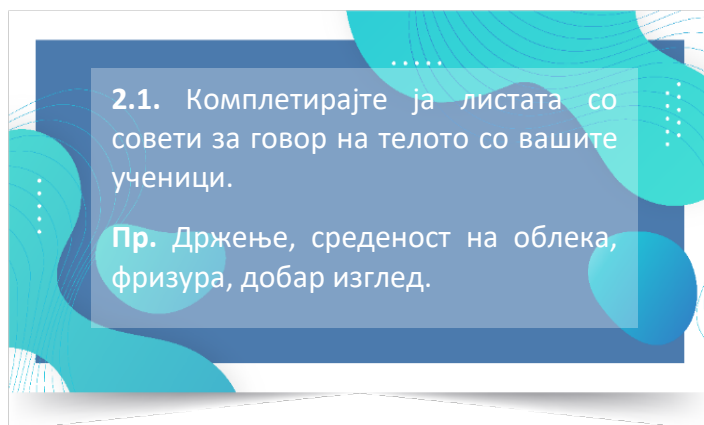
Активност 2

Има некои важни карактеристики кои мора да се нагласат како што е говорот на телото. Додека зборуваме, говорот на телото многу кажува за нас и за клиентот.

Еве неколку совети кога директно се соочувате со клиентите. Додајте уште некои за кои мислите може да бидат корисни / важни:

Совети за говорот на телото:

- Задржете добар контакт со очите.
- Насмевнете се.
- Држете отворен став на телото.
- Практикувајте ракување со самодоверба.
- Избегнувајте да го нарушувате просторот од клиентот.
- _____
- _____
- _____
- _____



1. Изберете ја правилната слика: ✓


☐

☐

☐

☐

☐

☐

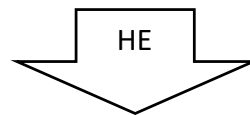
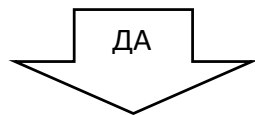
☐

☐



Активност 3

Затоа што комуникацијата не е само способност да се зборува одреден јазик, еве неколку аспекти на кои треба да се обрне внимание кога се работи во корисничка поддршка:



Почитувај го твојот клиент	Не ги комплицирај
Биди искрен	Не биди индиферентен
Преземи одговорност	Не ги третирај клиентите како трансакции
Секогаш стави се на местото на клиентот	Не го игнорирај фидбекот од клиентите
Изрази благодарност	Не плаши се од поплаки

3.1. Играње улоги:

Пр.1: Изјава: “Ти си многу глупав. Викни го менаџерто.”

Можна ситуација: Клиентот беше вознемирен затоа што крајната цена на производот беше повисока од изложената.

Одговор: “Госпоѓо во право сте, се извинуваме за нашата грешка. Ќе го исправиме тоа.”

Повеќе примери во додаток 1.

Влези во тешките чевли на клиентот (групна работа)

Замислете некултурна, тешка или нејасна забелешка која клиентот може да ја даде врз основа на неговите искуства. Потоа нека некој од тимот преврне лист хартија и го подаде на тимот од вашата лева страна.

Со листот кој ви е даден од другата група, имате **5-10 минути** да развиете приказна за причината, како и одговор кој ќе го дадете на клиентот.

Активност 4

Одличната комуникација е уметност. Нејзиното фино брусеење пак е наука. Овие фрази за корисничка поддршка многу ќе ви помогнат во печењето на занаетот.

6 корисни фрази во корисничката поддршка

Кога пречекувате клиент	“Добредојдовте Се викам Како можам да ви помогнам?”
Кога ви се потребни повеќе информации	“Значи, она што го разбрав досега е... Ќе биде одлично ако може да ми кажете учте малку за...”
Кога признавате на клиентот	“Сфаќам дека ова е тешка ситуација, но ајде да пробаме да најдеме решение”.
Кога треба да го бодрите клиентот	“Апсолутно сте во право. Ајде да го разгледаме тоа”.
Кога треба да дадете инструкции	“Се што треба да направите е ...”
Кога треба да бидете љубезни	“Нема да ви пречи да почекате минута или две додека да ги внесам податоците?”

Во ситуација лице в лице со клиентот, мора да имаме во предвид дека разговорот мора да биде течен и јасен. Има различни чекори кои треба да се следат:

- Основна социјализација [поздрав и вовед (1); краток разговор за обични нешта (2); нудење помош (3); испраќање (4)]
- Општ разговор [прашања за разјаснување (5); нудење сугестии (6); одговарање на сугестиите (7)]

Идентификувај го контекстот на следниве реченици / изрази користејќи ги броевите 1 до 7.

Добро утро. Драго ми е што ве среќавам.	1	Се извинувам, но не ве разбрав точно	
Зар не е подобро ако...?		Дали прв пат не посетувате?	
Дозволете да ви помогнам со тоа.		Може ли да го повторите тоа, ве молам?	
Ви благодарам што навративте.		Седнете, ако сакате.	
Ова е мој предлог... Дали ви одговара?		Извинете, можам ли да ви помогнам?	
Беше убаво што ве запознав.		Би сакале кафе или чај?	
Го разбираам вашиот поглед на нештата.		Може ли малку пополека да зборувате?	
Времево е одлично, нели?		Беше убаво што ве сретнав.	
Ви благодарам што дојдовте денес. Јас се викам...		А зошто вие/ние не би...?	
Ве разбираам како ви е. Жал ми е што имавте такво искуство.		Не се согласувам затоа што...	

4.1. Answer Key:

1	5
6	2
2	5
4	2
6	3
4	2
7	5
2	4
1	6
2	7

Активност 5

Комуникацијата може да се дефинира како „процес со кој информацијата се предава меѓу индивидуи преку заеднички систем на симболи, знаци или однесување”.¹⁰

Имате две коцки за двајца играчи. Едната го претставува однесувањето на клиентите, а другата однесувањето на службеникот за корисничка поддршка - продавач.

¹⁰ “communication”, Merriam Webster Dictionary, Accessed 2019, <https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>

Фрли ги коцките, и според претставената слика / емоција ќе треба да симулирате ситуација.

Пример: можеби ќе имате бесен клиент и нервозен продавач. Одглумете дијалог искористувајќи ги тие емоции, без да заборавите на говорот на телото.



Проверете го вашиот напредок

Колку научив за корисничката поддршка?

На кракото од овој модул способен сум/можам да: (штиклирај што си научил?)

- Свесен сум за важноста на корисничката поддршка. ☐
- Свесен сум за важноста на говорот на телото. ☐
- Можам да употребувам точен речник/фрази кога услужувам клиент. ☐

Додаток 1

Играње улоги

Пр.1

Изјава: „Што мајка бараш ти овде, зар не зборуваш Македонски?“

Можна ситуација: Клиентот побарал порција без лактоза затоа што е алергичен.

Одговор: “Бескрајно се извинувам. Дајте да го вратам тоа во кујната и за миг ќе се вратам со вашата нарачка, без грижа овој пат ќе бидам екстра внимателен... и пијалакот ќе биде на наша сметка.”

Пр. 2

Изјава: „Ти си многу некомпетентен. Имаш ли поим како ова работи?“

Можна ситуација: Клиентот отишол во продавница за бела техника да купи некаков апарат и побарал од вработениот да ги објасни функциите на апаратот.

Одговор: „Господине многу се извинувам, апсолутно сте во право, би сакале ли малку да почекате и ќе го викнам колегата, тој е техничар“.

Играње улоги

Информација: Коцката 1 ги претставува чувствата на клиентите, а коцката 2 однесувањата / чувствата на продавачот.

- Фрлете ги коцките.

Пр: Коцка 1: лут/вознемирен клиент / Коцка 2: Вработен кој не почитува растојание меѓу него/неа и личниот простор на клиентот

Можно решение: клиентот побарал собна услуга која не била извршена како што треба. Доручекот не бил сервиран на време.

Пример за дијалог:

Клиент: „Веќе ви реков дека услугата не е добра!!! Барам да зборувам со менаџерот!“

Вработен (допирајќи го клиентот): „Ве молам г-не/г-ѓо, смирете се, ќе го решам проблемот, дајте ми само неколку минути“.

Клиент: „Престанете! Не ме допирајте, не го почитувате мојот личен простор!! Ќе се жалам и за недостиг на почит!“

Вработен: „Се извинувам, само се обидов да се чувствувате попријатно ...“

Клиент: „Не ми требаат вашите извинувања! Барам само моето барање да се почитува и да биде извршено на време. Многу сум зафатен, а времето е пари!“

Вработен: (сеуште допирајќи го клиентот) „Уште еднаш се извинувам и ве уверувам дека нема да се случи повторно“.

Клиент: (скоро дерејќи се) „Веќе ви реков! Не ме допирајте! Се чувствувам непријатно! Вашата услуга е ужасна а вашиот однос ме излудува!!“.

Пр: Коцка 1: среќен клиент/ Коцка 2: вработен кој правилно се однесува со добро ракување.

Можно решение: клиентот ѝ купил убав подарок на неговата сопруга/сопруг со помош на вработениот кој дал многу професионална помош и совет.

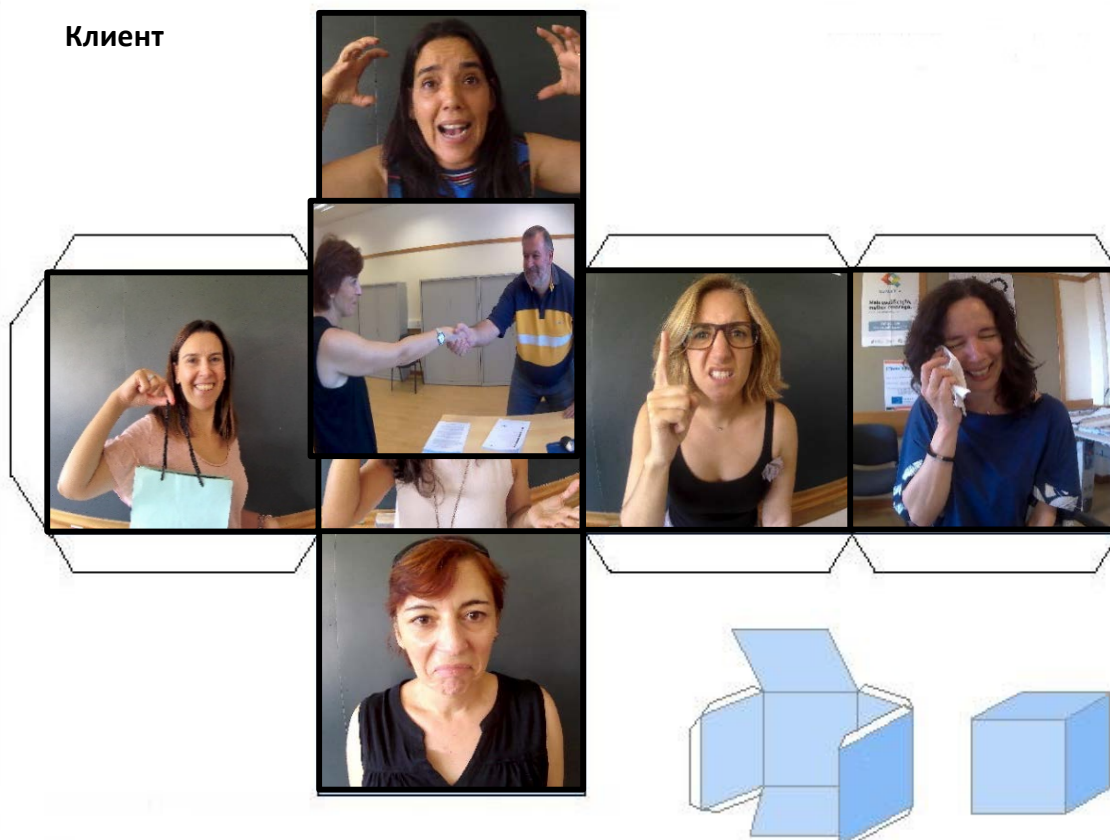
Клиент: „Многу ви благодарам за помошта, навистина сум благодарен. Без вас немаше да го најдам овој скапоцен подарок“.

Вработен: „Повелете и друг пат, беше задоволство да ви помогнам да изберете роденденски подарок. Сигурен сум дека ќе ѝ/му се допадне“.

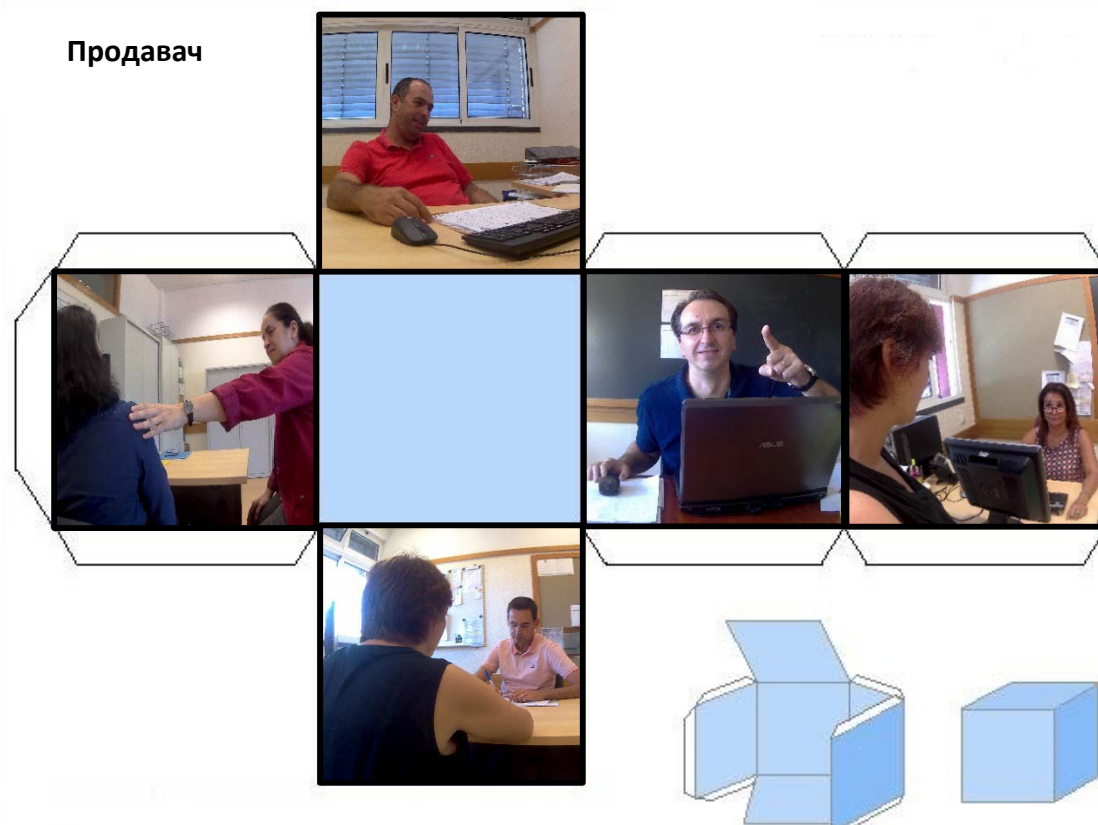
Клиент: „Јас сум тој на кого му е задоволство, ќе ја препорачам оваа продавница на сите мои пријатели. Вашата услуга и љубезност се извонредни“.

Додаток 2

Клиент



Продавач



1.2. Алатка 2: Телефонска поддршка на корисници

1.2.1. Практични информации

МОДУЛ	Корисничка поддршка
АЛАТКА	Телефонска поддршка на корисници
РЕСУРСИ	Прилози
СОДРЖИНА	Да научи како да се однесува со клиентите при телефонски разговор
КОНЦЕПТ	Да се дадат едноставни совети и да се покаже некоја мултимедијална содржина за да обукантот достигне основни вештини за однесување со клиенти на телефон.
ЧАСОВИ ЗА ОБУКА	3
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Обукантот ќе може да: - Биде љубезен на телефон - Биде разбирлив - Прави договори
КРИТЕРИУМИ ЗА ОЦЕНА И ВАЛИДАЦИЈА	- Ја разбира важноста на правилната услуга кога се одговара на телефонски повик. - Знае како да пополни формулар кога ќе прими телефонски повик. - Знае како да употребува соодветни фрази за време на телефонскиот разговор. - Знае како да се договара со клиентите
АЛАТКИ ЗА ОЦЕНУВАЊЕ	- Работен лист - Формулар за оценување за обучувачи - Формулар за самооценување за учениците - Портфолио

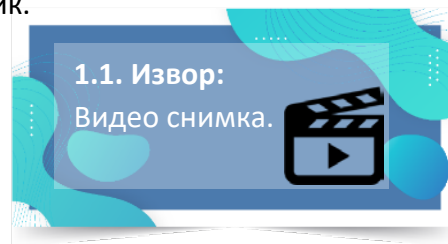
1.2.2. Корисничка поддршка – Телефонска поддршка

Активност 1

Внимателно изгледајте го видето¹¹ и обрнете внимание на тоа што треба а што не треба да правите кога одговарате на повик на клиент.

Дискутирајте со вашиот предавач или со колегите за важноста на правилната услуга при одговарање на телефонски повик.

Слушај го внимателно дијалогот и потполни го овој формулар.



Дата / Час:	
Име на повикувачот:	
Назив на фирмата:	
Телефонски број:	
Порака:	
Примено од:	

1.2. Извор: Аудио и/или транскрипција (додаток 3).
 Клуч за одговор:
 Дата/Час: Вметни го датумот и времето на обуката.
 Име на повикувачот: Justine Thomas.
 Назив на фирмата: Trivesco.
 Телефонски број: 390 929 2107
 Порака: презакажи го состанокот со Sylvie Peterson за друг датум.
 Примено од: Amy.

¹¹ When the Phone Rings: Telephone Skills for Better Service, Kantola Training Solutions последна промена на 17 Јули, 2012, <https://www.youtube.com/watch?v=Nq65EmDpBA0>

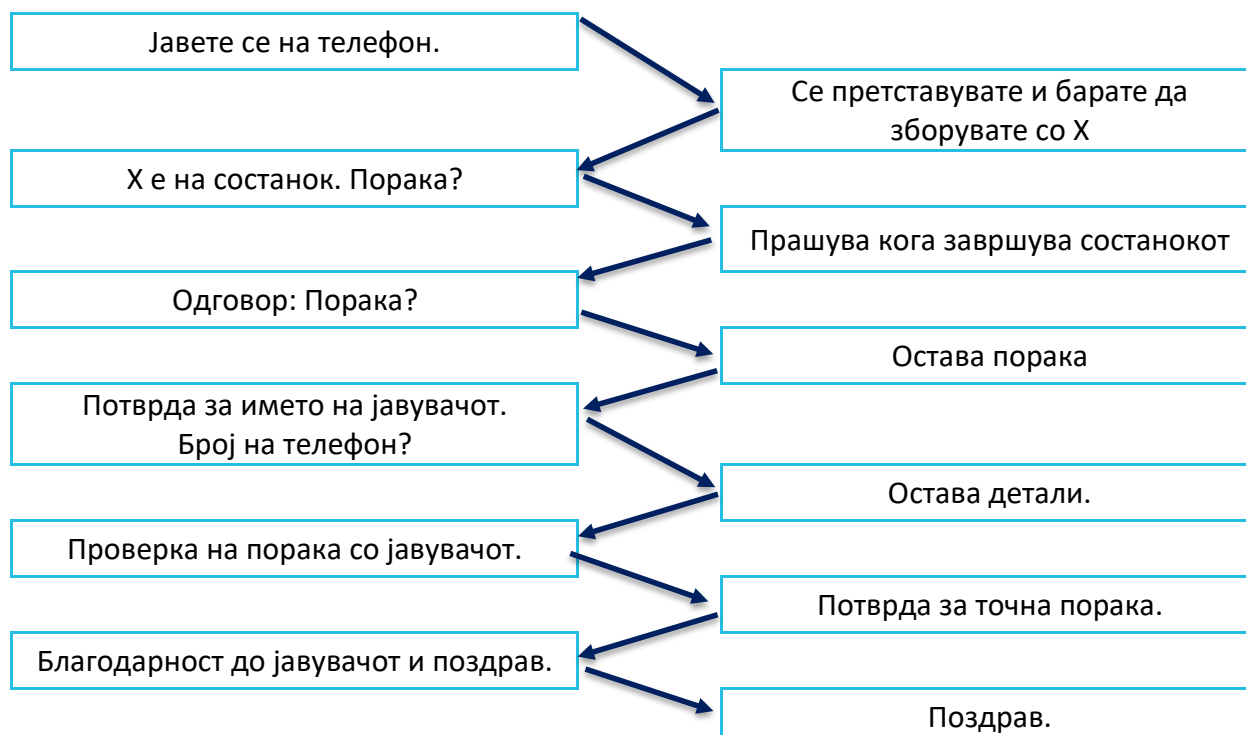
Активност 2

Кога работите во корисничка поддршка мора да ги одбегнувате следните фрази и да ги замените со правилни..

✗ Неправилни	✓ Правилни
“Не знам”:	“Тоа е одлично прашање. Дозволете ми да проверам и ќе најдам.”
“Не можеме тоа да го направиме”	“Ова е тоа што можеме да го направиме.” (Понудете позитивна алтернатива)
“Вие ќе мора да...”	“Вие ќе треба да to...” (Примајте наредби наместо да давате)
“Само момент”	“Може ли да почекате?” (Почекајте на одговор)
“Не”	Мисли пред да одговориш. Елиминирај го „НЕ“ и започни со следниот збор.

Играње улоги: замислете ситуација со клиент кој бара замена или поправка на услуга дома (може да е интернет услуга или електрична енергија).

- Не заборавајте да употребувате правилни фрази.
- Имате 10 минути да го подготвите дијалогот.
- Користете го блок дијаграмот подолу за помош.



Активност 3

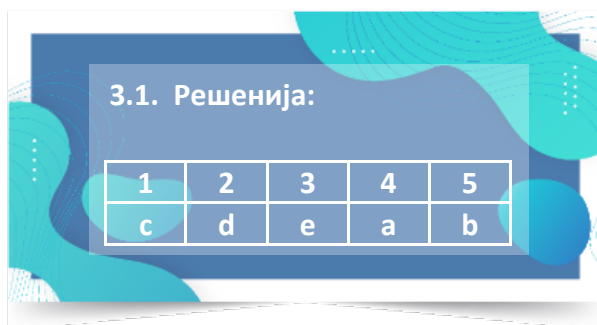
Многу е важно да се знае како да се прават спогодби со клиентите. Еве неколку клучни изрази кои треба да се употребат при спогодување.

Корисни фрази	
Договарање на состанок – Може ли да закажеме состанок? – Дали сте слободни во понеделник?? – Дали ви одговара следниот четврток? – Што мислите за 14 часот во четврток?	Предлагање на ново време – Жалам, но имам друг ангажман. – А може ли во вторник? – Поточно, во четврток наутро би било подобро за мене.
Доаѓање на време – Само да проверам во бележникот / планерот. – Да, вторник е ок за мене. – Звучи добро. Во вторник во 14 значи.	Потврдување – Ќе се видиме во вторник во 11 во вашата канцеларија – Може ли деталите да ми ги потврдите во е-мејл? – Ова е мојот мобилен број во случај да треба да ме најдете. – Се радувам на нашетовидување.

3.1. Поврзи го прашањето со одговорот

1. Може ли да закажеме состанок за следниот вторник во девет часот?	a. Понеделник? Да ми одговара.
2. Дали петок на 18-ти одговара?	b. Во еден часот ми одговара, но би сакал да се сретнеме во мојата канцеларија, ако е ОК?
3. Може ли да закажеме состанок за четврток попладне?	c. Жалам, веќе имам состанок утрото. Што мислите за 1.30?
4. Дали сте слободни следниот понеделник за состанок?	d. Не сум на работа за продолжениот викенд. Може ли да ве побарам кога ќе се вратам?
5. Што мислите за девет часот во мојата канцеларија?	e. Да. Звучи одлично. Значи во 2 часот.

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----



Проверете го вашиот напредок

Колку научив за корисничката поддршка?

На крајот од овој модул способен сум/можам да: (штиклирај што си научил)

- Можам да дадам правилна телефонска услуга. ☐
- Можам да користам различен речник додека зборувам на телефон. ☐

Додаток 3

Телефонски дијалог во прашањето 1.2

Ејми: Добро утро. Овде Ејми.

Џастин: Добро утро. Дали е тоа канцеларијата на Данелин?

Ејми: Да, како можам да ви помогнам?

Џастин: Може ли да зборувам со Силви Патерсон?

Ејми: Жалам, но таа не е тука.

Џастин: Може ли да оставам порака?

Ејми: Секако

Џастин: Се викам Џастин Томас. Работам во Тривеско. Се работи за распоредот за градба за следната недела. Сакам да презакажам за друг датум. Мојот број е 390 – 929 – 2107.

Ејми: Може ли да го спелувате името на фирмата?

Џастин: Се разбира T – R – I – V – E – S – C – O.

Ејми: Ви благодарам, уште нешто?

Џастин: Не, ви благодарам, пријатно.

Ејми: Пријатно.

1.3. Алатка 3: Справување со проблеми и поплаки

1.3.1. Практични информации

МОДУЛ	Корисничка поддршка
АЛАТКА	Справување со проблеми и поплаки
РЕСУРСИ	Прилози
СОДРЖИНА	Учење за справување со проблеми
КОНЦЕПТ	Дава едноставни методи со кои обукантот ќе научи основни вештини за справување со проблеми и поплаки.
ЧАСОВИ ЗА ОБУКА	2
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Обукантот ќе се оспособи да: - Применува СИРЗ метода - Напише извинување земајќи ги во предвид 5-те девизи на корисничката грижа
КРИТЕРИУМИ ЗА ОЦЕНА И ВАЛИДАЦИЈА	- Ја разбира важноста на давање соодветен одговор кога се справува со проблеми и поплаки. - Ја разбира СИРЗ методата. - Ги сфаќа петте девизи на корисничката грижа. - Знае како да напише писмо со извинување.
АЛАТКИ ЗА ОЦЕНУВАЊЕ	- Работен лист - Формулар за оценување за обучувачи - Формулар за самооценување за учениците - Портфолио

1.3.2. Корисничка поддршка – Справување

Активност 1

Во секојдневната работа на корисничката поддршка една од најчестите ситуации е да се соочите со проблеми и поплаки. За да успеете во тие тешки задачи следете ги овие едноставни правила:



Овие едноставни чекори се
познати како СИРЗ метода.

Никогаш не забиравајте дека омекнувањето на лошите вести и извинувањето се многу важни во комуникацијата лице в лице или во телефонски разговор. Еве неколку фрази кои ќе ви помогнат во тие ситуации.

- ✓ **Се плашам дека** сме направиле грешка.
- ✓ **Изгледа дека** некако вашата нарачка била помешана..
- ✓ **Изгледа дека** заборавиле да ги проследат инструкциите.
- ✓ **Очигледно** е настанато недоразбирање

Активност 2

Без разлика на вашата улога во фирмата, корисничката поддршка е првиот чекор во правењето добар и траен впечаток. Ова се 5-те девизи на корисничката грижа кои ќе ви помогнат во секоја ситуација

5 девизи за корисничка грижа:

- **Јасно** - Користи кратки и директни реченици во довро срочени мисли.
- **Комплетно** - вклучи ги сите информации кои му се потрбни на клентот, зардно со броеви и контакт детали.
- **Концизно** - Не го трожете времето залудно со премногу непотребни информации. запомнете дека и клентот е исто зафатен.
- **Љубезно** - Користете културен јазик и придржувајте се кон правилата на пишаната конверзација.
- **Точно** - Не го збунувајте клентот со граматички грешки, грешки во акцентирање или ви пишување. Секогаш препрочитајте го писмото или мејл пораката пред да го/ја испратите.

Кога му пишувате на клиентот за прв па, најдобро е да користите формален стил. Еве неколку стандардни поздрави за почеток и крај во писма и мејлови

	ПИСМО	EMAIL
Кога не го знаете името	Почитуван/а/и Господине/Госпојто/ Господа _____ Искрено ваш	Почитуван/а/и Господине/Госпојто/ Господа Здраво _____ Со почит,
Кога го знаете името	Почитуван/а Господине/ Госпојо Трајков _____ Искрено ваш	Здраво/Почитуван/а Г-н/ Г-ѓа Трајков _____ Ви посакувам се најдобро
Кога добро ја/го познавате личноста/луѓето	Драг Петар Драги Петар и Марија _____ Срдечни поздрави	Здраво Петар Здраво Петар и Марија _____ Поздрав

Прочитајте го ова типично писмо со извинување и пополнете ги празните места со фразите кои се дадени

Многу жалиме за Уште еднаш се извинуваме Многу сме загрижени што
слушнавме дека Проблемот е решен Бидете сигурни дека правиме сè што можеме

Почитуван Г-н Илиев

_____ вашата нарачка од минатиот
месец не ви е доставена. _____ фрустрациите кои тоа
ви ги предизвика. _____

вашата нарачка да пристигне што е можно побргу. Доцнењето е поради неочекуван
компјутерски проблем во одделот за испораки кој доведе до прекин на нашиот обично
ефикасен сервис. _____ и вашата нарачка ви е
испратена по брза пошта.

_____ за непријатностите. Ја цениме вашата работа и
се надеваме дека ќе ни битеде долготраен клиент.

Искрено ваш,

Петар Петров – раководител на испораки

2.3. Поврзи ги двата дела за да креираш фрази:

1. Со нетрпение очекувам да	a. што ја избравте нашата компанија
2. Воодушевени сме	b. ве видам следната недела
3. Доколу имате	c. ќе ве посетам
4. Благодарам	d. било какви други прашања
5. Веше задоволство	e. да се зборува со вас
6. Ако сте задоволни	f. што ве имаме како нов клиент
7. Јас лично	g. со резултатите

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
----	----	----	----	----	----	----

.....

2.2. Решение:

1. Многу сме загрижени што слушнавме дека
2. Многу жалиме за
3. Бидете сигурни дека правиме се што можеме
4. Проблемот е решен
5. Уште еднаш се извинуваме

.....

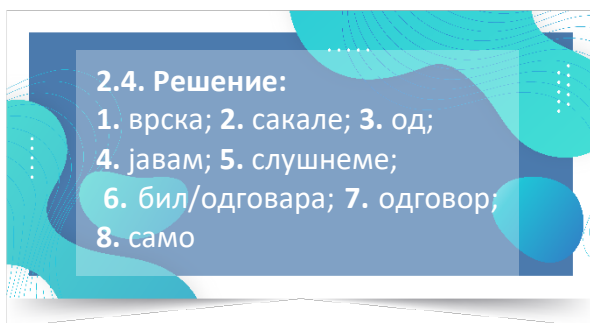
2.3. Решение:

1	2	3	4	5	6	7
b	f	d	a	e	g	c

2.4. Комплетирај ги речениците од писма и мејлови со зборовите приложени подолу.

јавам одговара слушнеме само од сакале врска одговор бил

1. Во _____ вашиот телефонски повик, ви ги праќам деталите кои ги баравте.
2. Би _____ да ви помогнеме со вашите финансиски планови.
3. Ви благодариме за вашето писмо од _____ 29 Јуни.
4. Ќе ви се _____ што е можно побргу.
5. Нестрпливо очекуваме да ве _____ наскоро
6. Би _____ благодарен ако ме контактирате најрано кога вам ви _____.
7. Го очекуваме вашиот _____.
8. Ви пишувам _____ да ве известам за датумите на нашата следна отворен куќа.



Провери го твојот напредок

Колку научив за корисничката поддршка?

На крајот од овој модул способен сум/можам да: (штиклирај што си научил)

- Можам да ги следам СИРЗ правилата ☐
- Свесем сум за 5-те девизи на корисничката поддршка ☐
- Можам да се справам со жалби на правилен начин ☐
- Можам да мапишам писмо или мејл со извинување ☐

2. ИНТЕРКУЛТУРНА КОМУНИКАЦИЈА

Алатка 1 – Пајак во мрежа

Алатка 2 – Играње на улоги

Алатка 3 – Терен

Вовед¹²

Интеркултурна комуникација (или меѓукултурна комуникација) е дисциплина која ја проучува комуникацијата кај различните култури и социјални групи или како културата влијае врз комуникацијата. Опфаќа голем опсег на комуникациски процеси и проблеми кои природно се појавуваат во организацијата или во социјален контекст создаден од индивидуи од различен верски, социјален, етнички и образовен бекграунд. Согласно ова, потребно е да се разбере како луѓето од различни земји и култури се однесуваат, комуницираат и го сфаќаат светот кој ги опкружува.¹³

Под комуникација ја подразбираме секоја порака што една личност ја испраќа до друга. Според оваа дефиниција, секое однесување, вербално или невербално, во присуство на другите за кои сме свесни, е комуникација.

Кога формулираме дефиниција во однос на културата, станува збор за разновидност или разлики во однесувањето. Секое општество има своја култура со специфични вербални и невербални комуникации, стилови на комуникација, вредности, норми, обичаи и правила за соодветно и несоодветно однесување.

Според тоа, глобалната дефиниција за интеркултурна комуникација може да гласи: процесот на размена на пораки меѓу лица кои перципираат, размислуваат и дејствуваат поинаку врз основа на сопственото културно потекло.

¹² Текстот и вежбите од ова поглавје се целосно преземени од: drs. Pfann M. S. T., Frentrop M., “SPREEK JE UIT! Actieve Taaltraining” Docentenhandleiding, IVC Den Helder, последна промена 2014.

¹³ Wikipedia Contributors, Intercultural Communication, последна промена, 2019, https://en.wikipedia.org/wiki/Intercultural_communication

2.1. Алатка 1: Пајак во мрежа

2.1.1. Практични информации

МОДУЛ	Интеркултурна комуникација
АЛАТКА	Пајак во мрежа
РЕСУРСИ	Хартија, пенкала во боја, маркери, различни видови на јажиња и ленти.
СОДРЖИНА	Позитивна употреба на вашата мрежа за подигнување на свеста. Осмелување да се влезе во конфронтација. Да се убедат луѓето и институциите да соработуваат во остварувањето на вашата цел.
КОНЦЕПТ	Зголемување на вниманието за позитивното користење на мрежата. Да се осмели да влезе во конфронтација. Да ги увери луѓето и институциите да соработуваат при реализацијата на целите.
ЧАСОВИ НА ОБУКА	4
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Учесниците се запознаваат со важните влијанија на лицата и институциите во нивниот живот и одлучуваат дали сакаат да ги променат. Тие, исто така, ќе размислат како да ги користат контактите кои ги поддржуваат за да ги постигнат своите цели.
КРИТЕРИУМИ ЗА ПРОЦЕНКА И ВАЛИДАЦИЈА	- Формулар за оценување за обучувачи - Формулар за самооценување за учениците - Портфолио
АЛАТКИ ЗА ЕВАЛУАЦИЈА	- Презентација

Активност 1

Учесниците создаваат екограм. Тие учат да покажат какви врски постојат меѓу нив и луѓето и институциите во нивните сегашни животи. Тие, исто така, учат да го покажат квалитетот на овие врски со користење на бои и различни видови линии. Учесникот е во центарот на екограмот. Линиите прво се извлекуваат на работниот лист. Учесниците го изведуваат својот екограм со помош на другите учесници и разни видови на јажиња и ленти.

„Пајакот во мрежата“ е начин на гледање на важни луѓе или институции во животот на учесникот. Учесникот е во центарот и ги става другите околу него. Го става неговото име во средниот круг.

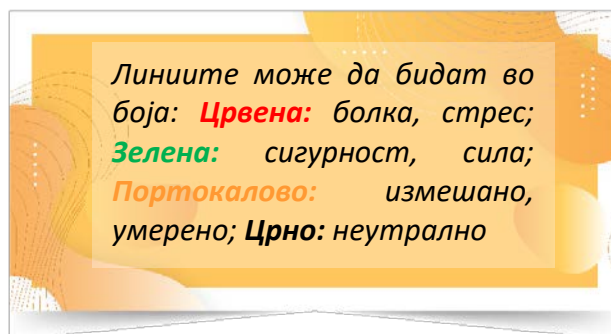
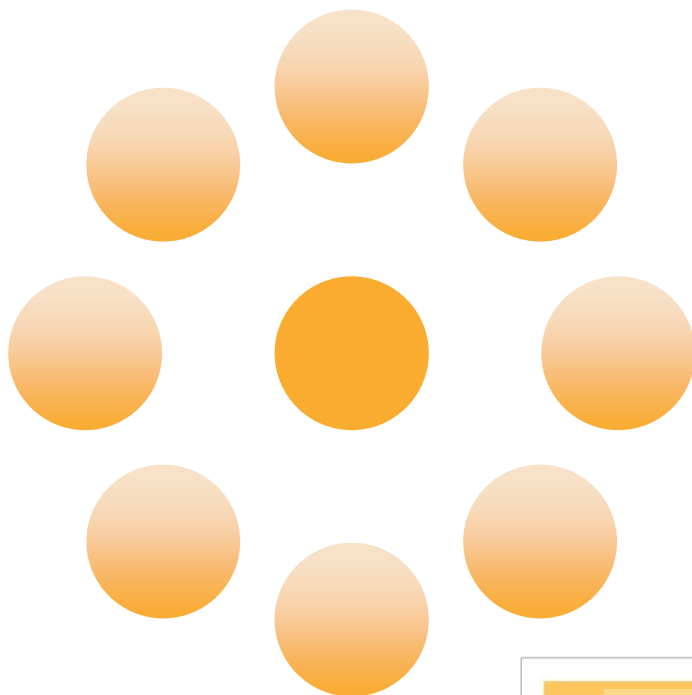
Како личности, сите имате различни улоги: на пример, дете, сопруг, мајка, девојка, баба, колега, сосед. Од секоја улога поврзвате нишка кон лицето отспротива. На пример на вашата улога како дете отспротива се вашите татко и мајка. Како се поделени улогите? Дали е фер дистрибуцијата или некој од другата страна на нишката влече посилно? Вие го идентификувате ова и гледате како можете да го промените за да ја постигнете целта: како можам да ги користам луѓето околу мене за да ги постигнам моите цели.

Учесникот дискутира за неговиот екограм со друг учесник кој го влече. Како се чувствува во врска со тоа? Како може да се справи со тоа?

Задача 2:

Учесниците го изведуваат екограмот со игра на улоги. Улогите се поврзани со јаже или лента. Учесникот е во центарот и го претставува својот екограм. Другите учесници ги играат улогите. Централната фигура може да избере различни должини, дебелини и бои на лентите или јажето. Секој играч на улога држи еден крај на јажето или лентата.

Колкаво е растојанието помеѓу него и другите учесници, колку е дебело јажето? Како се чувствува тој кога е поврзан на овој начин а како лицето кое извршува улога на неког во неговата мрежа? Дали може да ги држи сите жици во неговите раце?



Ако се потребни повеќе кругови, тие можат да се додадат во кругот. Не мора да се исполнат сите кругови. Стрелките меѓу централниот учесник и улогите можат да се извлечат на различни начини:

	Врска што оди во две насоки. Постои поддршка или стрес од двете страни.
	Врска која оди само во една насока. Не постои интеракција во поддршката. Пример за врска која оди само во една насока: учесникот му помага на својот сосед кога е потребно, соседот не помага, тој не го поддржува учесникот.
	Слабо
	Силно
	Стресно
	Прекинато (пр. смрт, бегство, кавга)

2.2. Алатка 2: Играње улоги

2.2.1. Практични информации

МОДУЛ	Интеркултурна комуникација
АЛАТКА	Играње на улоги
РЕСУРСИ	Маси и столчиња, карти за играње и костуми.
СОДРЖИНА	Учење за решавање на тешките ситуации. Научете како да се справите со другите. Научете како да застанете за себе. Учење да работат заедно. Јазични вештини.
КОНЦЕПТ	Зголемување на вниманието за позитивното користење на мрежата. Да се осмели да влезе во конфронтација. Да ги увери луѓето и институциите да соработуваат при реализацијата на целите.
ЧАСОВИ НА ОБУКА	3
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Учесниците ќе можат да: - реагираат и да преземат иницијатива за време на играта - ги подобрат јазичните способности и користењето на говорот на телото
КРИТЕРИУМИ ЗА ПРОЦЕНКА И ВАЛИДАЦИЈА	- Формулар за оценување за обучувачи - Формулар за самооценување за учениците - Портфолио
АЛАТКИ ЗА ЕВАЛУАЦИЈА	- Презентација

2.2 Играње на улоги

Активност 1

Учесниците во оваа сесија играат улоги. Тие ги користат соодветните картички.

Секоја картичка има број и буква. Бројот ја означува локацијата, а буквата, ситуацијата. На картичката е прикажана фотографија која ја визуелизира ситуацијата. Оваа слика е инспирација за учесниците. Таа мора да ги убеди да се осмелат да ја играат улогата.

Картичката исто така укажува, во форма на пиони (емотикони со смајли), колку играчи ја изведуваат ситуацијата. Ситуацијата е опишана во посебна колона на картичката. Учесниците ја следат ситуацијата и сами го импровизираат решението.

Постојано избирајте нов учесник, секој треба да дојде на ред. Оние кои не играат се во публика. Користете ја облеката и предметите што одговараат на броевите (локациите). Контролирајте што е можно помалку.

КАНЦЕЛАРИЈА



Ситуација А:

2 Играчи: 1 канцелариски
службеник - 1 клиент

Канцеларискиот службеник имал тежок ден. Тој е уморен и не се чувствува добро. На крајот од попладневните часови, клиент кој е тврдоглав и непријателски расположен доаѓа до бирото.

Како службеникот се справува со ситуацијата?



Ситуација Б:

2 Играчи: 1 канцелариски
службеник - 1 клиент

Клиентот ја надминува бариерата. Тој конечно се осмелува да ја отвори вратата и да оди до шалтерот. Тој сака информации во врска со курсот. Службеникот ја третира како да не е таму и тоа го прави арогантно.

Како клиентот се справува со ситуацијата?



Ситуација В:

3 играчи:
1 келнер- 1 клиент - 1
главен готвач

Ситуацијата е надвор од контрола. клиентот се чувствува лошо третиран од страна на келнерот и го бара главниот готвач.

Како готвачот го решава проблемот?

Играње на улоги, картички (Канцеларија)



КАНЦЕЛАРИЈА

Ситуација А:

2 Играчи:

1 канцелариски службеник – 1 клиент

Канцеларискиот службеник имал тежок ден. Тој е уморен и не се чувствува добро. На крајот од попладневните часови, клиент кој е тврдоглав и непријателски расположен доаѓа до бирото.

Како службеникот се справува со ситуацијата?



КАНЦЕЛАРИЈА

Ситуација В:

2 Играчи:

1 канцелариски службеник – 1 клиент

Клиентот ја надминува бариерата. Тој конечно се осмелува да ја отвори вратата и да оди до шалтерот. Тој сака информации во врска со курсот. Службеникот ја третира како да не е таму и тоа го прави арогантно

Како службеникот се справува со ситуацијата?

РЕСТОРАН



Ситуација А:

2 играчи:
1 келнер - 1 клиент

Келнерот го има својот прв работен ден. Тој се чувствува несигурно, но го крие тоа. Клиентот поставува прашања за менито, но не добива јасен одговор и се лути.

Како реагира келнерот?



Ситуација Б:

2 играчи:
1 келнер - 1 клиент

Клиентот премногу се жали. Коментира за храната која ја донесол келнерот. Супата била студена, салатата била млака а стекот бил премногу жив. Келнерот прави сè што може и враќа сè во кујната.

Како продолжува?



Ситуација В:

3 играчи:
1 келнер - 1 клиент - 1
главен готвач

Келнерот со новата нарачка повторно наидува на клиент кој се жали, не може да се справува понатаму.

Тој / таа одлучува да го доведе главниот готвач. Како завршува ова?

Картички со играње на улоги (Ресторан)



РЕСТОРАН

Ситуација А:

2 играчи:

1 келнер – 1 клиент

Келнерот го има својот прв работен ден. Тој се чувствува несигурно, но го крие тоа. Клиентот поставува прашања за менито, но не добива јасен одговор и се лути.

Како реагира келнерот?



РЕСТОРАН

Ситуација Б:

2 играчи:

1 келнер – 1 клиент

Клиентот премногу се жали. Коментира за храната која ја донесол келнерот. Супата била студена, салатата била млака а стекот бил премногу жив. Келнерот прави сè што може и враќа сè во кујната.

Како продолжува?



РЕСТОРАН

Ситуација В:

3 играчи:

1 келнер – 1 клиент – 1 готвач (главен)

Келнерот со новата нарачка повторно наидува на клиент кој се жали, не може да се справува понатаму.

Тој / таа одлучува да го доведе главниот готвач. Како завршува ова?

2.3. Алатка 3: Терен - финална презентација

2.3.1. Практични информации

МОДУЛ	Интеркултурна комуникација
АЛАТКА	Терен – финална презентација
РЕСУРСИ	Голем хамер во боја, компјутери, печатач, списанија, стикери, маркери, моливи.
СОДРЖИНА	Подготвување на терен/финална презентација
КОНЦЕПТ	Учениците ќе научат како да се презентираат себе си.
НАСТАВНИ ЧАСОВИ	3
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Учениците ќе можат: - Да се претстават себе си пред публика
КРИТЕРИУМИ ЗА ПРОЦЕНКА И ВАЛИДАЦИЈА	- Формулар за оценување за обучувачи - Формулар за самооценување за учениците - Портфолио
АЛАТКИ ЗА ЕВАЛУАЦИЈА	- Презентација

Активност 1

Терен – финална презентација

Во оваа лекција учесниците ќе научат да подготват „терен“. Терен е кратка презентација за себе која ги истакнува вашите основни квалитети и вашите достигнувања, како што се вашите дипломи и работно искуство.



Можете да го поставите вашиот терен со одговарање на следниве прашања:

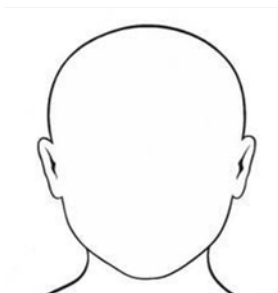
- Кој сум јас? (Вашите лични податоци, на пример: Јас сум ... / Јас имам ... години / Јас доаѓам од / Јас сум ... години во Холандија / Јас сум во брак со ... и имам ... деца.)
- Што е типично за мене?
- Кој е мојот сон / работа од соништата? За што ме бива?
- Кои чекори ќе ги направам за да го остварам мојот сон?
- Кој / Што може да ми помогне во врска со ова? Луѓето и институциите кои можат да ви помогнат да го остварите Вашиот сон.



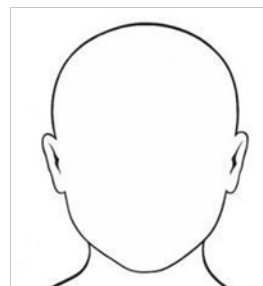
Направете листа на вашите квалитети потребни за вашата работа од соништата и вашите лични основни квалитети

Да претпоставиме дека сакате да станете дрводелец. Кои квалитети ви се потребни за да правилно ја завршите работата?

Кои лични квалитети се исто така важни?



Квалитети потребни
за работата



Лични квалитети



Раскажете за вашето искуство и за вашите дипломи



Завршете ја презентацијата на вашиот „терен“ со прашање

Секој учесник креира „терен“ презентација според своите способности. Ако учесникот е креативен но не е вешт со компјутери, подобро е да избере презентација која е поддржана со колаж од слики и текст на големи листови хартија.

Учесникот кој е вешт со компјутери може да направи PowerPoint презентација. Исто така може да направи краток филм со играње на улоги.

Кога „теренот“ е спремен“, учесниците можат да го презентираат својот „терен“ на останатите за вежбање.

3. УЧЕЊЕ ЗА ДА СЕ НАУЧИ

Алатка 1 – Картички за компетенции

Алатка 2 – Сликички за размислување

Алатка 3 - OsmAnd Апликација

Вовед

Учењето да се научи е способноста да се следи и да се истрае во учењето, да се организира сопственото учење, вклучително преку ефикасно управување со времето и информациите, поединечно и во групи. Оваа компетенција вклучува свест за процесот на учење и потребите, идентификување на достапните можности и способноста за надминување на пречките со цел да се научи успешно. Оваа вештина значи стекнување, обработка и асимилирање на нови знаења и вештини, како и барање и употреба на насоки. Учењето да се научи ги ангажира учениците да градат претходно учење и животни искуства со цел да ги користат и применуваат знаењата и вештините во различни контексти: дома, на работа, во образование и обуки. Мотивацијата и довербата се клучни за компетентноста на поединецот.¹⁴

Воведуваме три алатки кои ги поддржуваат наставниците за да им помогнат на учениците да ги развијат своите вештини за учење. Овие три различни компоненти градат кохерентна програма, но сепак може да се користат одвоени од едни на други. Трите компоненти се обидуваат да им помогнат на учениците да најдат одговори на следниве прашања: Кој сум јас? Како можам да научам? Каде сум?

Кој сум јас? Со цел да се научат соодветно, учениците треба да знаат за некои суштински работи за себе: нивните сили, нивните предизвици, нивните лични и/или професионални цели. Со користење на картичките за компетентност, обучувачите ќе им помогнат на учениците да најдат одговори.

Како можам да научам? Бидејќи целна група се ученици од ранливи групи, воведуваме лесно достапна алатка: десет слики со размислување. Овие визуелни модели им помагаат на обучувачите да започнат процес на размислување со учениците.

Каде сум? Честопати е голем чекор за нашите ранливи учесници да стапат во акција: не знаат каде да одат, кој треба да контактираат, итн. Со користење на Османд Апп обучувачите им помагаат да го превземеат следниот чекор.

¹⁴ Совет на Европа. Препорака 2006/962/ЕС за клучните компетенции за доживотно учење.
<http://keyconet.eun.org/learning-to-learn>

3.1. Алатка 1: Картички за компетенции

3.1.1. Практични информации

МОДУЛ	Учење да се научи
АЛАТКА	Картички за компетенции ¹⁵
РЕСУРСИ	Испечатени картички за компетенции
СОДРЖИНА	Запознајте се и истражете ги вашите предности и предизвици.
КОНЦЕПТ	Применува позитивни комуникациски вештини (дијалози со изразување на пофалби и обединување на комуникациските техники), па ученикот ќе биде мотивиран да ги истражи и да ги цени неговите таленти и предизвици.
ЧАСОВИ НА ОБУКА	5
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Учениците ќе бидат: - свесни за своите предности; - свесни за своите предизвици; - свесни за своите потреби за учење; - способни да ги идентификуваат достапните можности; - способни да ги идентификуваат и надминат пречките со цел успешно да започнат да учат; - способни да стекнат, процесираат и асимилираат нови знаења и вештини; - способни да бараат и да користат упатства; - да стекнат самодоверба за да се справат со различни ситуации, стрес и страв
КРИТЕРИУМИ ЗА ОЦЕНУВАЊЕ И ВАЛИДАЦИЈА	Ученикот/чката може да: - размислува за своите вештини "поставени и прилагодени на неговото однесување; - дизајнира и подготвува досие за компетентност и план за раст; - дизајнира активна траекторија за да се заврши професионалниот план за развој;

¹⁵ "Competence cards for Immigration Counselling", Bertelsmann Stiftung, Forschungsinstitut Betriebliche Bildung gGmbH, последна промена 2016, <https://www.bertelsmann-stiftung.de/en/publications/publication/did/competence-cards/>

АЛАТКИ ЗА
ОЦЕНУВАЊЕ

- користи повратни информации од врсниците на конструктивен начин.
-
- Формулар за оценување за обучувачи
 - Формулар за самооценување за учениците
 - Портфолио
 - Личен план за развој

3.1.1. Прирачник за обучувачи за картичките за компетенции

ОПИС НА КАРТИЧКИТЕ

Направени се 46 компетентни картички во три области на социјални, лични, технички и методолошки вештини, 11 картички за интереси, 9 карти со дополнителни упатства и 3 дополнителни картички. Картичките се сериски нумерирани врз основа на компетентни области и вештини. Секоја вештина е илустрирана со слика, опишана со една реченица на едноставен јазик и преведена на холандски, грчки, македонски, португалски и шведски. Понатамошни објаснувања и прашања во врска со терминот компетентност, упатства за картичките за специјализација и дополнителни материјали може да се најдат на задната страна на картичките. Картичките означени со црвена рамка обезбедуваат поврзаност со агенциите за вработување и центрите за работа.

КАКО МОЖАМ ДА РАБОТАМ СО КАРТИЧКИТЕ?

Користењето на картичките е интерактивен процес во кој учениците и обучувачите работат заедно. Предната страна на картичките првенствено е насочена кон ученикот, со илустрација на вештините, реченица на едноставен јазик и превод. Задната страна на картичките е со дополнително објаснување, примероци и упатства за специјализацијата за вештина и дополнителни материјали кои се насочени повеќе кон тренерот. Резултатите од состанокот може да бидат документирани во личен план за развој за понатамошно советување.

Картичките може да се користи во група, при индивидуален разговор меѓу обучувачот и ученикот или при разговор лице в лице меѓу два ученика.

Не е задолжително да се користат картичките за компетенции. Преку избор на картичките обучувачот може да понуди посебна програма за секој посебен ученик. Ако ги користите картичките, потребни се повеќе часови од предвиденото.

ПРЕПОРАКИ ЗА УПОТРЕБА НА КАРТИЧКИТЕ ЗА КОМПЕТЕНЦИИ

Лесен начин да започнете разговор

Картичките може да се користат како лесен начин за започнување на разговорот или како почетна точка за утврдување на некои вештини. Ова е особено корисно за учениците со ограничени познавање на англискиот јазик. Тие се исто така погодни како вовед за помалку мотивирани ученици или лица кои не се сигурни во насоката на нивната идна определба. Успешното воведување може да се следи од вообичаениот процес за анализирање на социјалните способности или пак опција 2.

Целосно одредување на вештини

Во сетот на картички спаѓаат трите најважни области на компетентност за утврдување на неформално и неформално стекнати вештини. Постојат различни опции за извршување на комплетната анализа на социјалните способности и вештини:

Опција 1: Учениците ги гледаат картичките и избираат 10-15 картички за кои сметаат дека се нивните предности/компетенции. Тие потоа се дискутираат со обучувачот и потенцијално се реферираат дополнителни картички за дополнително појаснување. На крајот на процесот може да се утврдат основни вештини, врз основа на кои може да се направи иницијална проценка на стручното поле.

Опција 2: Поставената картичка може да се користи само во една област на компетентност и вештините што се наведени таму може да бидат испрашани еден по друг. Специјалните картички можат да обезбедат повеќе детали за соодветните вештини.

Опција.3: Картичката може да се користи како комплетен сет. Ова резултира со разновидна слика за соодветните вештини на ученикот. Постапката е иста како во опциите 1 и 2.

Одложена употреба

Одложена употреба

Картичките за компетенции може да се користат на почетокот на процесот на советување како појдовна точка за анализа на потенцијалот на ученикот. Доколку прво треба да се решат други проблеми, картичките може да се употребат по подолг временски период и може да се продолжи со утврдувањето на вештините.

Картички за профилирање

Сетот на картички исто така може да се користи за да се одредат предностите кои играат улога за агенциите за труд и центрите за работа за време на процесот на профилирање. За таа цел, картичките со црвени рамки можат да бидат целно избрани.

3.2. Алатка 2: Слика за размислување

3.2.1. Практични информации

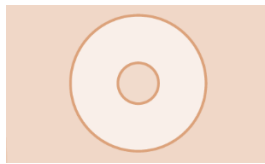
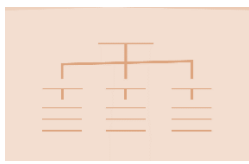
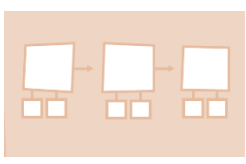
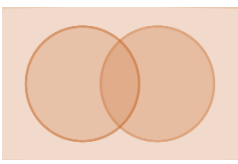
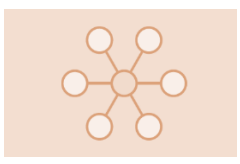
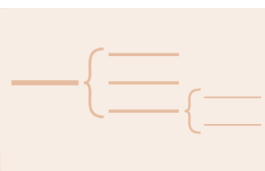
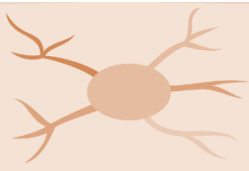
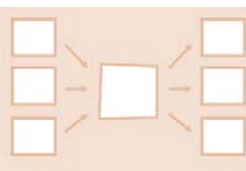
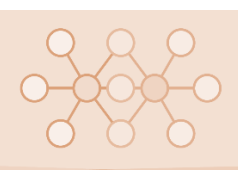
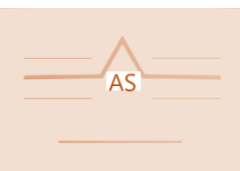
МОДУЛ	Учење да се научи
АЛАТКА	Слика за размислување ¹⁶
РЕСУРСИ	Прилози, празни листови, боици
СОДРЖИНА	Визуелизирање на процесот на размислување на креативен начин и надминување на сите чекори во процесот на размислување.
КОНЦЕПТ	Сликите за размислување постојат како визуелни модели, како на пример мисловни мапи, кои помагаат да се започне процесот на размислување со учениците. Сликите за размислување ги иницира учениците да размислуваат активно преку решавање на проблемите од различни перспективи. Работењето како тим и дискутирање на слободен начин е неопходно. Има 10 визуелни модели кои што доведуваат до процес на лично размислување. Структурата на моделот ја дефинира структурата на размислувањето.
ЧАСОВИ НА ОБУКА	3
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Ученикот ќе: - биде способен да стекне, процесира и асимилира нови знаења и вештини; - научи да гради претходно учење и животни искуства - користи и применува знаења и вештини во различни контексти: дома, на работа, во образование и обука; - го подобри својот капацитет за учење за самостојно учење.
КРИТЕРИУМИ МА ОЦЕНУВАЊЕ ЗА ВАЛИДАЦИЈА	Ученикот може: - да започне со процесот на размислување; - да развие ефективни стратегии за размислување; - да ги визуелизира чекорите на процесот на размислување и да ги претвори во акција.
АЛАТКИ ЗА ОЦЕНУВАЊЕ	- Портфолио - Формулар за оценување за обучувачи - Формулар за самооценување за учениците

¹⁶ Michel van de Ven, Denkbeelden: praktijkboek voor visuele strategieën, Uitgeverij OMJS, 2015

3.2.2. Прирачник за обучувачи за сликите за размислување

Учење со Сликите за размислување е учење врз основа на визуелните стратегии за учење. Стратегијата за визуелно учење е алатка за организирање и структурирање на информации, мисли и идеи во слики. Започнуваме со десет различни модели за визуелно учење кои ги опишуваме подолу. Секој модел предизвикува учениците да годовијат своето мислење експлицитно и видливо. На овој начин, информациите се подредуваат и се доведуваат во кохерентност. Десетте слики за размислување се вклопуваат во секоја наставна активност. Учениците можат да работат со свои идеи или заедно со другите. Под услов тие да се практикуваат правилно и внимателно, визуелните стратегии за учење доведуваат до побрзо и поинтензивно учење. Тие, исто така, водат кон посветени и мотивирани ученици. Можете да ги користите сликите со размислување во различни контексти: со делови од текст, со речник, со слушање приказни, со видео клипови, со песни, со отпечатоци итн. Има десет идеи кои се достапни во десетте постери кои можат да се закачат во училницата подолго време или трајно. Ова ги прави сите десет идеи видливи и препознатливи за учениците и обучувачите. Покрај шематски приказ на моделот за визуелно учење, секој постер содржи показател за правилниот процес на размислување и почетното прашање. На следните страници, презентираме десет идеи преку краток опис, практичен пример и неколку совети и трикови. Сликите за размислување можат да се применат на два начина:

- во група: обучувачот може, со употреба на разни алатки и вежби, да им помогне на учениците во групата да се запознаат со стратегиите за учење.
- поединечно: обучувачот може да помогне да се идентификуваат проблемите кои предизвикуваат тешкотии во процесот на учење на ученикот. Стратегиите за учење кои ученикот нема да ги сфати целосно може да бидат изучени со упатства од обучувачот.

Круг	Дрво	Мапа на протокот	Венов дијаграм	Балон
				
Трегери	Мисловна мапа	Мулти текови	Двоен балон	Мост
				

Круг

Кругот е широко применлив дидактички метод на работа, кој често се користи како почетна активност на лекцијата. Со кругот, учениците широко размислуваат за тема или дефинираат збор или слика

со размислување без да размислуваат за меѓусебните односи. Откако идеите се ставени онлајн или на хартија, самите ученици почнуваат да ги гледаат и препознаваат врските.

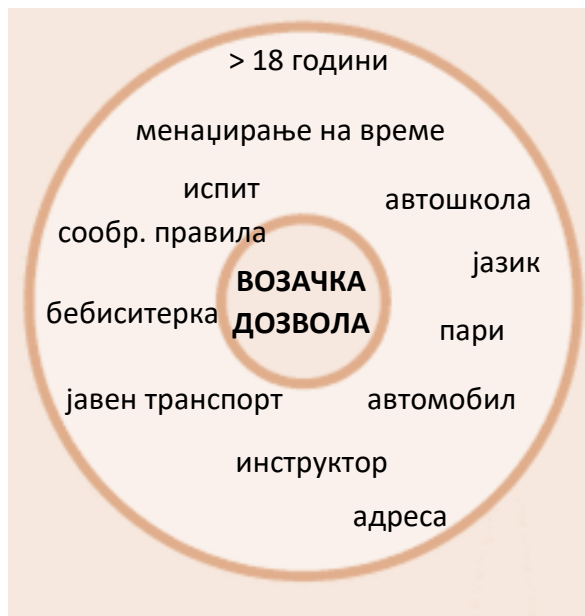
Кругот лесно може да се користи како почетна активност за втора слика со размислување. Информациите може да се уредуваат и понатаму. На пример, можете да ги ставите настаните во редослед со текот на сликата за размислување. Со комбинирање на кругот со тек, се активираат два размислувачки процеси, имено бура на идеи и процесно размислување.

Пример: Сакате да ја добиете вашата возачка дозвола. Што треба да правите?

- Дефинирајте во контекст
- Генерирање, поврзување, истражување, дефинирање.
- Барање релевантни информации.
- Презентирање на факти за луѓе, места и работи.

СОВЕТИ & ТРИКОВИ

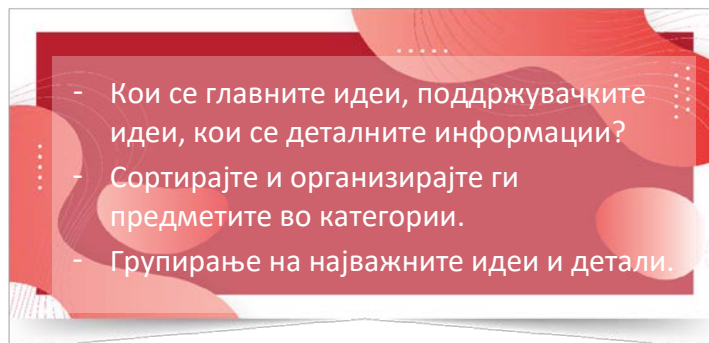
1. Ставете збор, број, слика, симбол ... во внатрешниот круг за да ја означите централната тема.
2. Напишете или исцртајте колку што е можно повеќе идеи и предмети во надворешниот круг што се појавуваат спонтано.
3. Можете да користите зборови, цртежи, слики, видео клипови ... во круговите.
4. Можете да ги заокружите резултатите со неколку бои за да започнете класифицирање.



Дрво

Дрвото е визуелен модел (техника) кој првенствено е насочен кон класификација на процесот на размислување. Со дрвото, учениците разгледуваат предмети и ги организираат во категории или делови. Во многу лекции, техниката Дрво директно придонесува кон развој на вокабуларот. Процесот на размислување на техниката Дрво вклучува:

- сортирате или



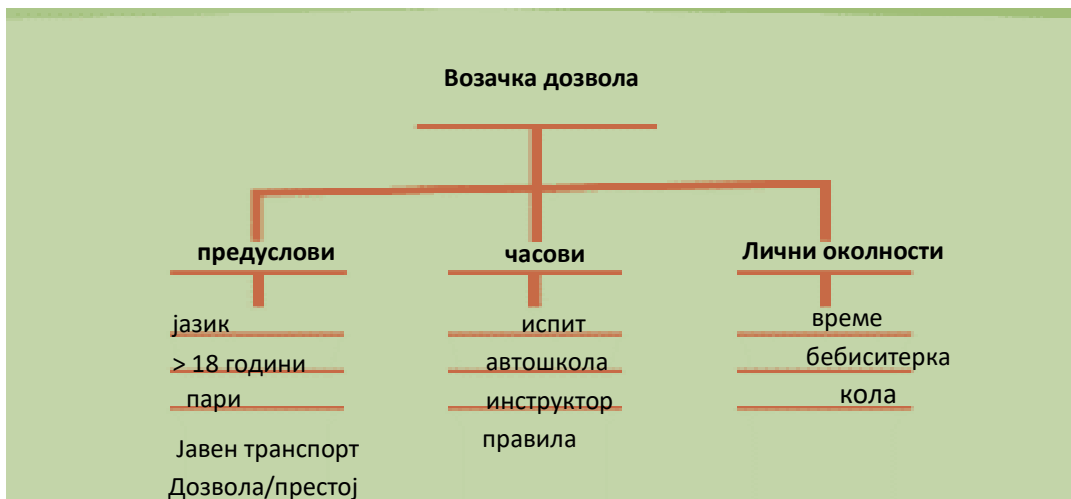
организираат предмети во категории или наслови

- ги групирате најважните идеи и детали

Оваа техника не само што лесно се користи како наставничка активност, туку и како евалуациска активност по техниката Круг. Овие две слики за размислување лесно можат да се комбинираат. Со Кругот, на пример, учениците имаат бура на идеи за сите видови на нешта, со Дрвото ќе откријат во кои категории може да се класифицираат пронајдените поими. Со комбинирање на Круг во наставната

активност со Дрвото, активирате два размислувачки процеси, бура на идеи и класификација.

Пример: Ние само што размислувавме за добивање на возачка дозвола. Можеме ли сега да ги прикажеме во некој редослед овие идеи?

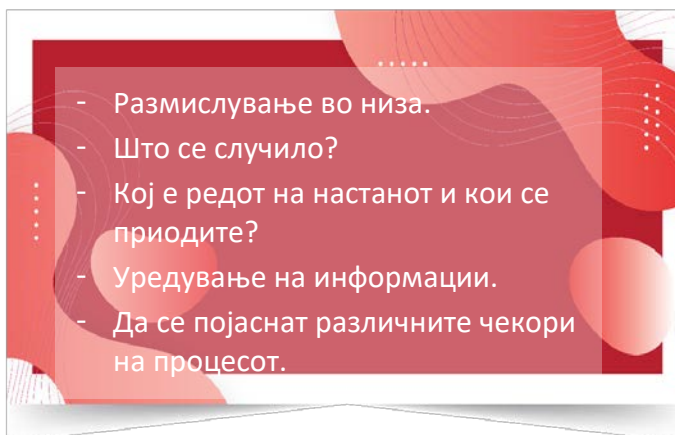


СОВЕТИ & ТРИКОВИ

Можете да го користите дрвото дедуктивно или индуктивно. "Дедуктивна" значи дека почнувате од врвот: од главната идеја до категорија на ставка. Индуктивните работи обратно: во зависност од одредени спецификации или карактеристики што ги дефинирате категориите.

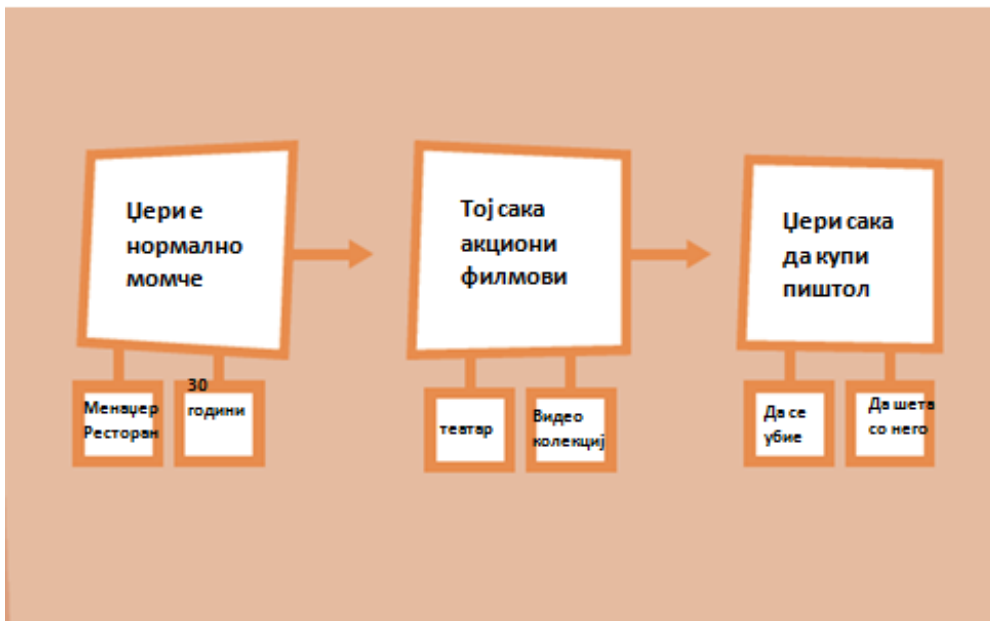
Мапа на протокот

Протокот ги прави различните чекори во процесите и настаните транспарентни и се фокусира на процесното размислувањето. Учениците го доживуваат Протокот како "едноставен", но пред се како многу јасен визуелен модел.



Протоколот исто така може да се користи во процеси како конфликти меѓу учениците. Со оваа техника, процесите и ситуациите во рамките на општествените случувања можат да се откријат во основните чекор.

Пример: Слушајте ја оваа кратка приказна¹⁷. Можете ли да ја реконструирате приказната?



СОВЕТИ & ТРИКОВИ

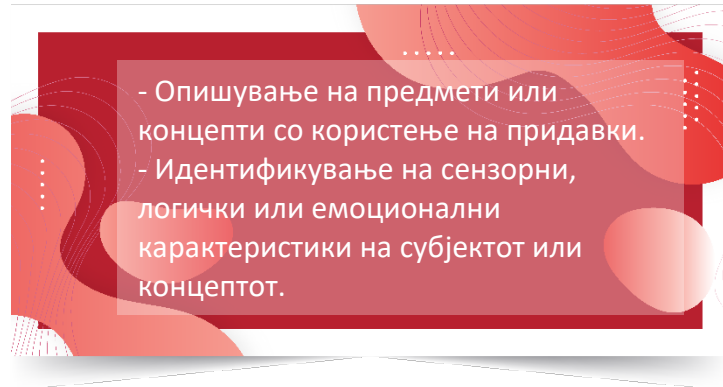
1. Напишете ги најважните чекори во поголемите квадрати.
2. Користете ги помалите квадрати за да ги напишете под-чекорите.

Балон

Овој модел од сликите за размислување се користи за да им овозможи на учениците да ги опишат карактеристиките на субјектите, објектите или сликите. Можете само да наполните Балонот со придавки. Балонот придонесува во сите форми на развојот на вокабуларот на учениците. Балонот е исто така погоден за оценување или активирање на претходното знаење. Балонот е исто така погоден за оценување или активирање на претходното знаење. Учениците можат да го

¹⁷ Jerry Decided To Buy A Gun, mfox10ful, последна измена, 6 Јануари, 2012,
<https://www.youtube.com/watch?v=7hKROpfeY6s&feature=youtu.be>

користат балонот за да подготват презентации. Балонот го стимулира "научното размислување" на учениците.



Пример: Што помислувате која ја гледате слика во средината?



СОВЕТИ & ТРИКОВИ

Балонот е одлична алатка за подобрување на речникот

2. Започнете од петте сетилни сензации: мирисајте, гледајте, слушајте, чувствувајте, вкус.

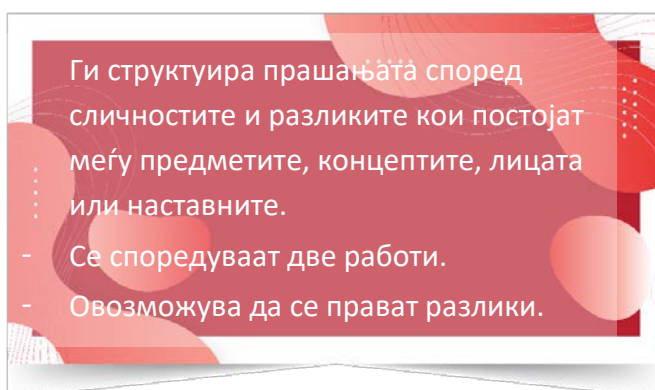
3. Исто така, можете да ги користите логичките карактеристики (на пример, големи, тешки, долги ...).

4. Алтернативно, можете да користите естетски својства (Венов дијаграм)

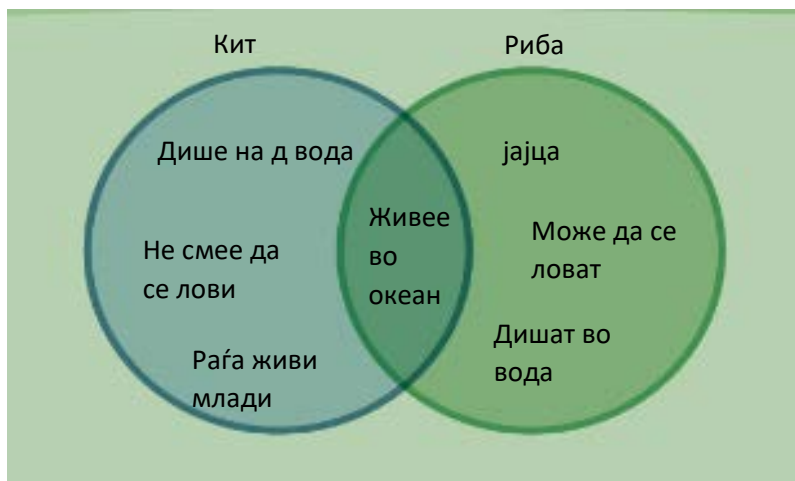
Венов дијаграм

Веновиот дијаграм се користи за споредување на предмети, лица или ситуации. Кои се сличностите и разликите? Оваа техника може да се користи во многу ситуации. На пример, на почетокот на лекцијата, да се активира претходното знаење. Или само на крајот, за да видиме што учениците ги собрале. Барањето за сличности и разлики бара од учениците критички да размислуваат за јадрото на информациите што веќе ги собрале, но сеуште не се анализирани. Учениците може да дадат многу детали за една тема или за сликите за размислување. Меѓутоа, за споредба со друг субјект или со сликите за размислување, учениците треба да размислуваат длабоко.

Откривањето на сличностите и разликите е една од најефикасните дидактички стратегии за постигнување на високи резултати од учењето. Затоа, не е ни чудо што Веновиот дијаграм заземаат видно место во сликите со размислување. Веновиот дијаграм и Дуплиот Балон се тесно поврзани една со друга; сепак постои јасна разлика. Веновиот дијаграм се фокусира на сличностите и разликите, двојниот балон го фокусира мозокот на споредување и размислување за спротивности.



Пример: Кои се сличностите и разликите помеѓу рибите и китовите?



СОВЕТИ & ТРИКОВИ

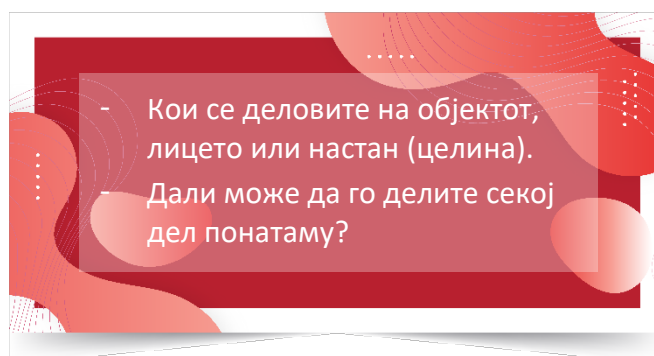
1. Ве советуваме да започнете прво преку

бура на идеи со користење на два круга. Тоа помага да се фокусирате на сличностите и разликите, а не на изнаоѓање на нови предмети.

2. Дополнителни прашања: кои се најважните сличности??

Трегери

Овој модел има за цел да добие јасна слика за целата врска. Споредбата е можно со сложувалка. Ако ги комбинирате одделни парчиња, добивате една целина. Мапата исто така



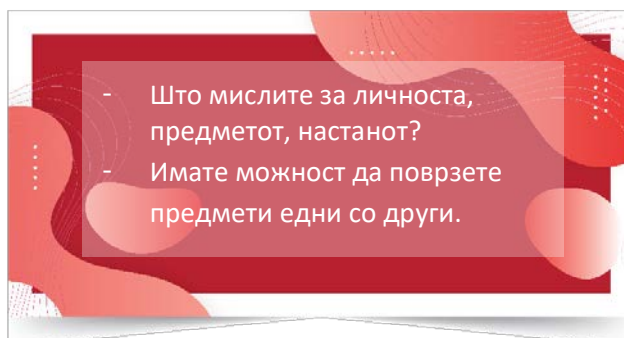
претставува еден вид визуелна сложувалка: границите ја делат мапата во провинции или земји. Делата заедно ја формираат целата. Подлогата во сликата за размислување Трегери симболизира знак за еднаквост (=): сите (под) делови заедно ја формираат целината. Во јазичната форма, оваа техника придонесува за развој на вокабуларот. На учениците им се потребни конкретни зборови за да се опише целината - објект, личност или настан. Оваа техника секогаш ја следи насоката на читање. Визуелно, техниката Трегери секогаш се гради од лево кон десно, од целина до делови.

Пример: (од општествени науки) Колку влади има Белгија?



СОВЕТИ & ТРИКОВИ

1. Приклучокот секогаш ја следи насоката за читање.
2. Визуелно, приклучокот секогаш се склопува од лево кон десно, од целото до делот.

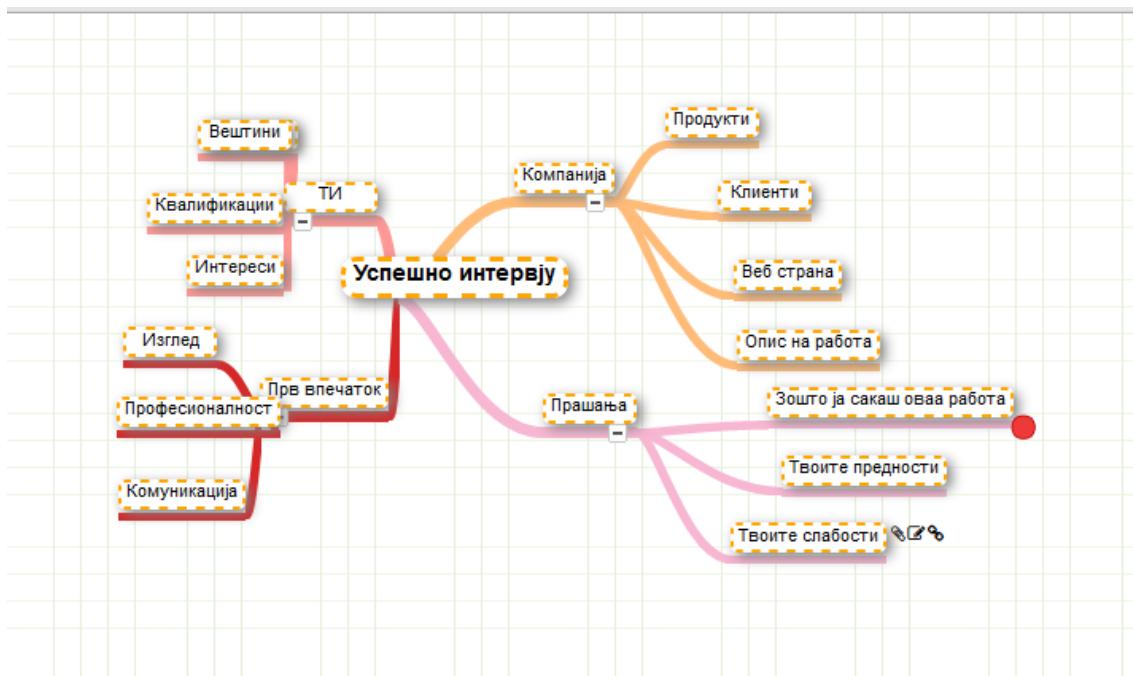


Мисловна мапа

Мисловната мапа првенствено е наменета за бура на идеи и логично уредување на информациите во главни и странични прашања.

Мисловната мапа е моќна техника, која развива повеќе мисловни процеси и способности на нашиот мозок. Тоа е ефикасен начин за прибирање и складирање на информации во нашите мозоци. Ако се користи правилно, мисловната мапа води до подобро учење, поддршка на визуелната меморија, преглед и стимулирање на креативноста. Учениците организираат информации со картата за размислување на логичен начин; овде групирањата на учениците играат важна улога.

Пример: Што е успешно интервју за работа?



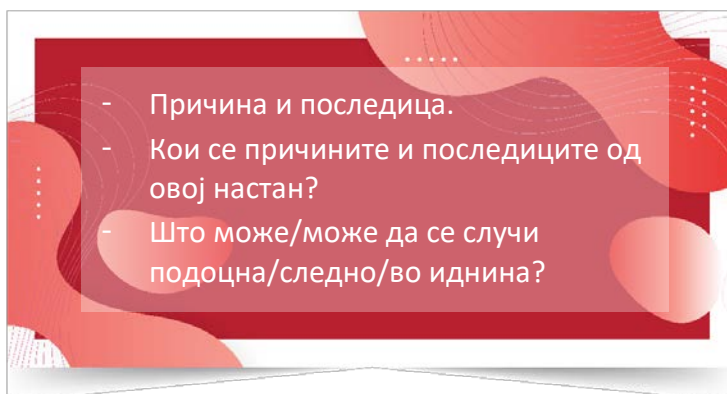
Дизајнирано со: <https://app.mindmapmaker.org>

СОВЕТИ & ТРИКОВИ

1. Охрабрете ги учесниците да користат слики во мисловната мапа. На овој начин тие може да ги претворат своите идеи во невербални претстави.
2. Ви предлагаме да им се дозволи на учениците да работат во група. Може да се дискутира за одредени предлози од учесниците. Ова ја прави одлуката да биде подобро основана.
3. Направете колку што е можно повеќе странични гранки.

Мулти текови

Со оваа техника можете да ги наведете причините и последиците од настанот. Се работи за одлична дидактичка алатка за да се започне



разговор или дискусија помеѓу учениците. Комбинацијата на дискусиите и визуелните модели потоа доведува до подобро разбирање и подлабоко учење. Мулти е погодна техника за индуктивни наставни задачи. Ова е интересно ако сакате да разговарате за некој настан чии причини и последици е тешко да се разликуваат (на пример за причините и последиците од...)

Пример: Кои се причините и последиците од нарушувањата во исхраната?



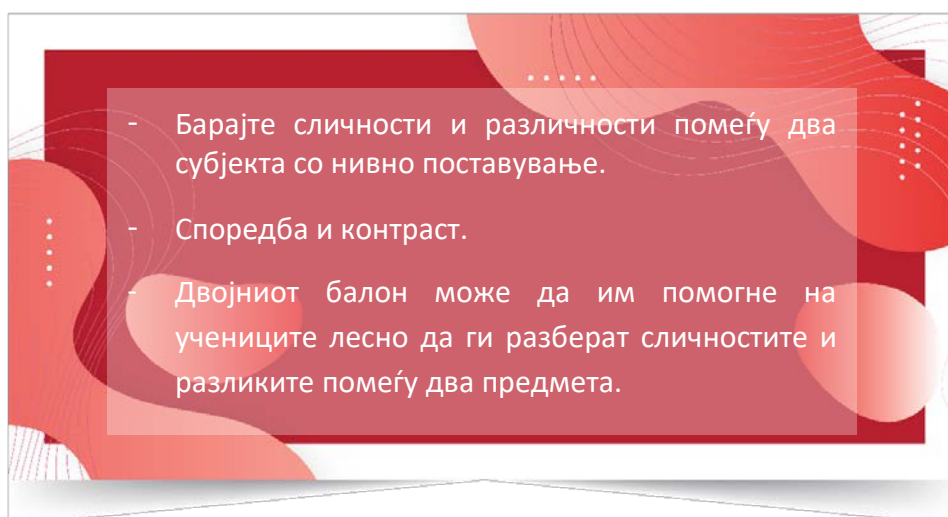
СОВЕТИ & ТРИКОВИ

1. Секогаш започнувајте со нешто што се случило. Штом сите знаат за оваа проблематика/појава и сл, можете да започнете дискусија.
2. Настаните, особено кога се вистински или социо-емотивни по природа, ги стимулираат учениците да размислуваат понатаму и подлабоко за причините и последиците заедно.

3. Мoжни настани: земјотрес, пожар, цунами, сообраќајна незгода, глобално затоплување ...

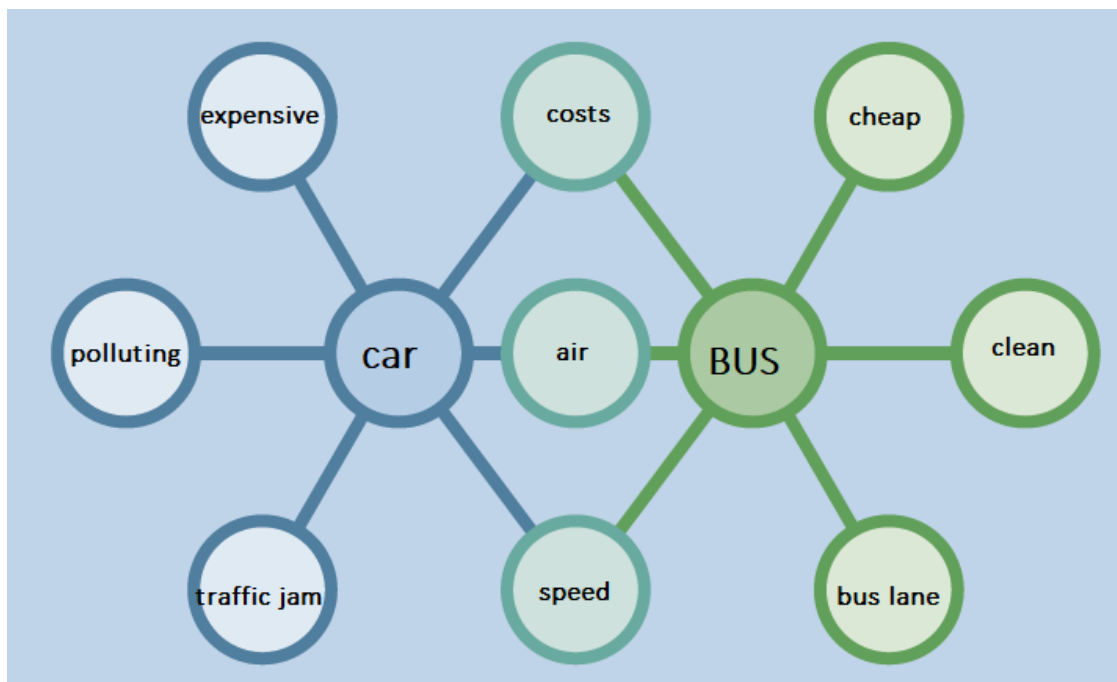
Двоен балон

Со техниката Двоен Балон, поставени се два субјекта еден против друг. Двата предмета ќе бидат споредени и спротивставени, на пример, пожарникар наспроти полициски службеник, автомобил наспроти велосипед. Споредувањето и спротивставеноста бара учениците да размислуваат критички за информациите што веќе ги собрале, но сè уште не се анализираат. Тие можат да знаат многу детали за некоја личност или за математичка слика за размислување. Меѓутоа, за да ги спротивстават со детали за друга личност или слика со размислување, тие треба длабоко да размислуваат за информациите што ги имаат.



Суштинска разлика со техниката Трегери е дека со Двојниот Балон може да се стави една карактеристика против друга. Можете да го видите Двоен Балон како нијанса на Трегери. Техниката Трегери е поврзана со сличностите и разликите, додека двојниот балон е во врска со сличностите и спротивностите/односно за поврзаните разлики.

Пример: Споредете ги и пронајдете ги разликите и сличностите помеѓу превозот со автобус или со автомобил.



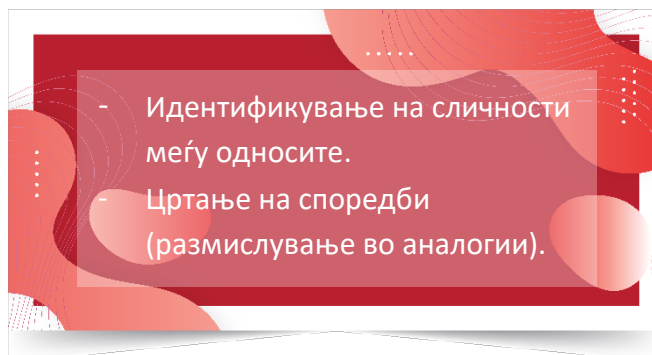
СОВЕТИ & ТРИКОВИ

1. Со Двојниот балон, можете да ги споредите објектите, идеите, луѓето, културите, плановите - всушност сè - едни со други и да ги поставите едни против други.
2. За да активирате претходно знаење, учесниците прво треба да користат други слики за размислување. Со двојниот балон тие ги споредуваат двете слики со размислување и ги лизгаат заедно.
3. Во принцип, секој аспект е спротивен на друг и така се создава одредена рамнотежа.

Мост

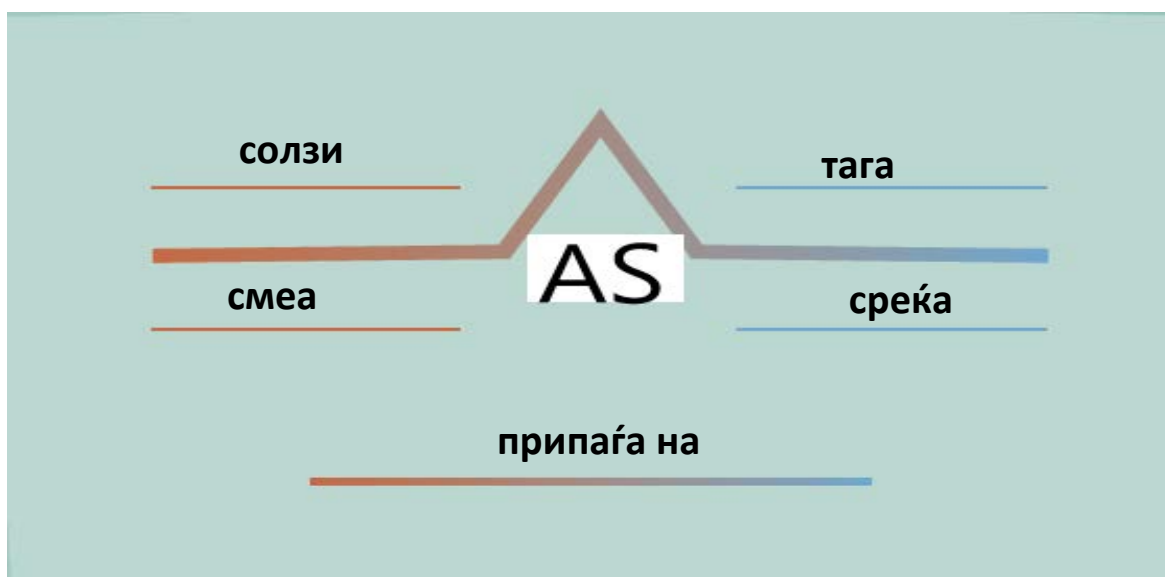
Сликата за размислување "мост" им помага на учениците да го препознаат односот помеѓу идеите со правење споредби. Мостот може да се користи за да

се визуелизираат сличности или совпаѓања помеѓу идеи. Исто така можете јасно да покажете споредби со неа. Важно е да им покажете на учениците како мостот им помага да ја разберат аналогијата помеѓу односите на лево и десно од мостот. За



учениците особено е тешко да се опише факторот на поврзување на мостот. Тие веќе научија да ја опишат врската помеѓу идеите, но не и факторот што ги поврзува односите лево и десно од мостот.

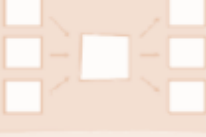
*Пример: Можете ли да ги комбинирате зборовите смеа, солзи, радост, тага?
Кој фактор за поврзување го користите?*



СОВЕТИ & ТРИКОВИ

1. Започнете со односот или факторот за поврзување на аналогијата. Ставете ја оваа врска на долната линија за пишување.
2. Факторот за поврзување е врската помеѓу горниот и долниот збор на секоја страна од мостот; тие се комбинирани со глагол.
3. Примери на фактори за поврзување: припаѓа, дали е бојата на, звучи како, се вклопува со, е уште еден збор за, е спротивна на ...

Преглед на десетте слики за размислување

Circle map		Brainstorming & defining in a context	How could you describe or define the object, person or event? What is the situation?
Tree map		Classifying	What are the main ideas, supporting ideas and what is detailed information?
Flow map		Sequence thinking	What happened? What is the sequence of events? What are the underlying steps?
Hoops Map		Comparing and thinking in similarities and differences	What are the similarities and differences between these objects, persons or events? Which characteristics do you value most?
Bubble Map		Describing characteristics	How would you describe the object, person or event?
Brace Map		The whole - the parts - relations	What are the parts of the object, person or event? Can you subdivide each part again?
Mind Map		Brainstorming	What do you think about the object, person or event? You may also connect things together.
Multi-Flow Map		Cause and consequence	What are the causes and consequences of this event? What will happen in the future?
Double Bubble Map		Comparing and thinking in similarities and contradictions	What are the similarities and contradictions between these objects, persons or events? Which characteristics do you value most?
Bridge Map		Analogy thinking	What is the analogy used? Which metaphor do you recognize in this?

3.3. Алатка 3: OsmAnd Апликација

3.3.1. Практични информации

МОДУЛ	Учење да се научи
АЛАТКА	OsmAnd app ¹⁸
РЕСУРСИ	Телефон, таблет, компјутер
СОДРЖИНА	Разгледува и лоцираењ на ТИ (точки на интерес) во локалното опкружување.
КОНЦЕПТ	Учениците ќе вршат истражувања за релевантните организации за време на нивната потрага по образование и работа, како што се образовните институции, јавните служби, библиотеката, канцеларијата за вработување, банките, автошколите итн ...
БРОЈ НА ЧАСОВИ	2 (освен за преземање и инсталирање)
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Ученикот ќе: - биде способен да стекне, процесира и асимилира нови знаења и вештини; - научи да се надградува врз основа на претходно учење и животни искуства; - користи и применува знаења и вештини во различни контексти: дома, на работа, во образование и обука; - истражува и проширува лична мрежа; - биде во можност да го најде својот пат во локалниот сообраќај.
КРИТЕРИУМИ НА ОЦЕНУВАЊЕ ЗА ВАЛИДАЦИЈА	Ученикот може: - да најде и контактира релевантни партнери или организации; - користи дигитална алатка за да ја прошири својата локална околина; - подобро да ги разбере локалните сообраќајни правила.
АЛАТКИ ЗА ОЦЕНУВАЊЕ	- портфолио - формулар за оценување за обучувачи - формулар за самооценување за учениците

¹⁸ OsmAnd BV, Global Mobile Map Viewing and Navigation for Online and Offline OSM Maps, last modified 2018, <https://osmand.net/>

3.3.2. Прирачник за обучувачи за апликацијата OsmAnd app

OsmAnd е мапа и навигациска апликација со пристап до слободните и глобалните податоци OpenStreetMap (OSM)¹⁹. Сите податоци на мапата можат да се зачуваат на мемориската картичка на уредот за офлајн употреба. Преку GPS-уредот на уредот, OsmAnd нуди рутирање, со визуелно и гласовно водство, за автомобил, велосипед и пешак. Сите главни функционалности работат и онлајн и офлајн; на Android и iOS

Инсталирање на OsmAnd

Одете на следниот линк:

www.osmand.net.

Изберете ја „продавница“ што одговара: Google Play за Android уреди и App Store за iOS уреди (iPhone или iPad).

- Кога продавницата е отворена, одберете на "Преземи" или "Инсталирај".

- По инсталацијата, можете да го отворите OsmAnd.

- Изберете 'Започни'.

- Преземете ја картата на вашата земја и "Преглед на светот".

Сега можете да почнете да ја користите апликацијата OsmAnd.

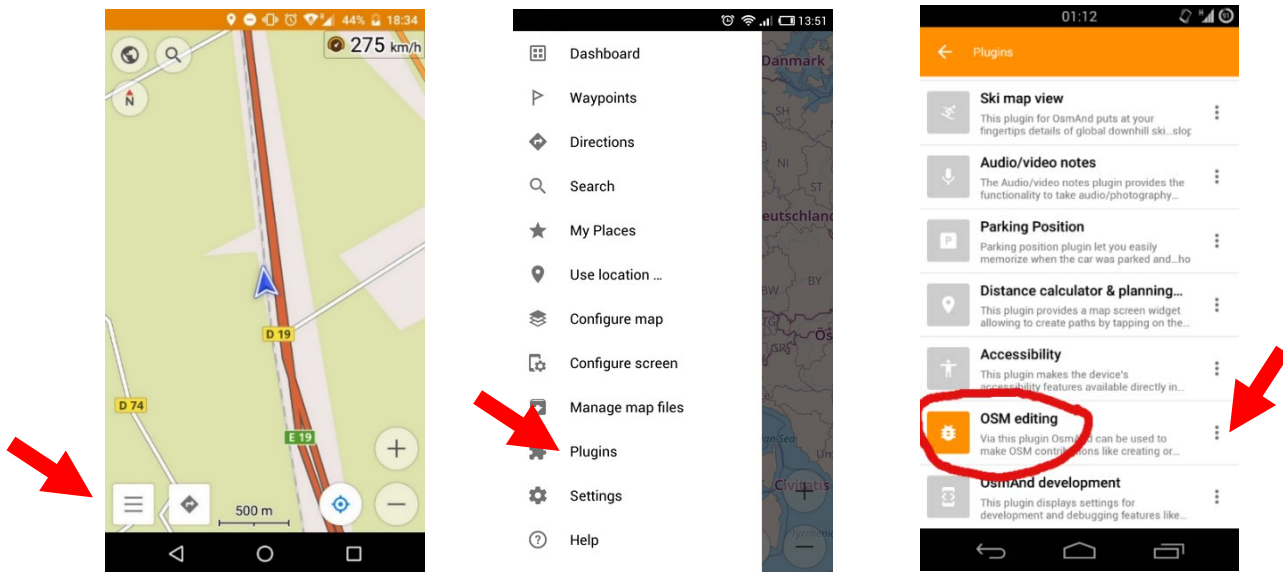
OSM уредување: додадете точки на интерес (POI) на вашиот уред (локално)

Ако сакаме да додадеме POI, треба да активираме приклучок во OSMand: OSM Editing. Приклучокот ви овозможува да креирате нови објекти, т.н. точки на интерес или точка на интерес на картата

Оди на менито  на дното, лево → Приклучоци → притиснете на 3 точки десно од уредувањето OSM → Овозможи



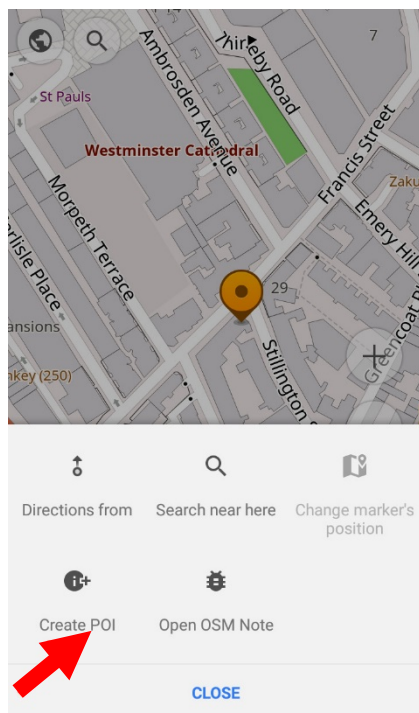
¹⁹ OpenStreetMap contributors, Learn Open Street Map, <https://learnosm.org>



Назад на мапата:

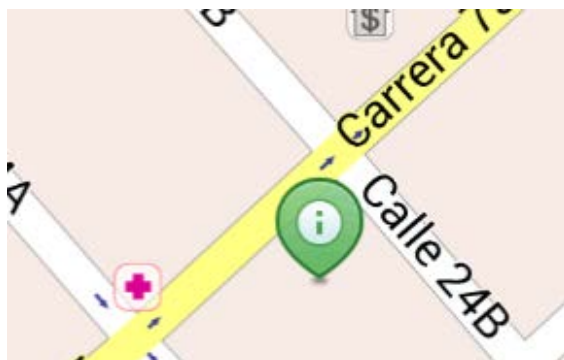
Допрете на мапата каде што новата POI мора да се стави. На дното ќе се појави нов прозорец:

- притиснете на "Акции",
- потоа изберете "Креирај POI",
- додадете го своето име и други детали како адреса, телефонски број, работно време, веб-страница итн.
- кликнете на "Зачувај" на дното (сокријте ја тастатурата доколку е потребно за да најдете "Зачувај")



Сега, можете да ја најдете
вашата POI на мапата.

Со кликање на , ќе најдете
комплетна информација за избраната
точка на интерес.



4. МОТИВАЦИЈА

Алатка 1 – Мој личен прирачник

**Алатка 2 – Самосвесност и рефлексija за
надворешната и внатрешната
мотивација**

Алатка 3 – Активатори и рутини

Вовед

Мотивацијата доаѓа од психолошките импулси кои делуваат како мотивирачка моќ да ги донесат акциите до посакуваната цел. Мотивацијата е одлучувачки фактор кога се обидуваме да ги постигнеме нашите цели. Таа ја привлекува нашата страст и контроли и управува со активностите што нè упатуваат напред. Мотивацијата ни помага да правиме избор и да одредиме временски рамки; нè прави одржливи и посветени; и нè прави да се чувствуваме порадосни за време на активностите што ги извршуваме за да стигнеме каде што сакаме. Мотивацијата е често резултат на нашите активности, а не причина за нив. Започнувањето, дури и со мали чекори, е начин природно да се створи мотивацијата. Повеќето луѓе имаат мотивација. Се разликуваме само по тоа како ја насочуваме. Некои луѓе изгледаат да имаат мотивација за сè што прават, додека други гледаат потешкотии насекаде. Ако најдеме начин да ги надминеме препреките и отпорот што го чувствуваме спрема нешто што го перцепираме како здодевно, што нè нервира или е тешко, тогаш сме задоволни од резултатот и сакаме повторно да го направиме. На тој начин креираме трајна рутина која ја извршуваме со задоволство.

Овој модул се состои од три алатки. Првата се фокусира на креативноста и е вовед во тоа што е мотивација за учениците. Секој креира свој личен прирачник. Овој прирачник ќе се користи за време на целиот модул. Во втората алатка им даваме на учениците теоретско знаење за разликите меѓу надворешната и внатрешната мотивација. Последната алатка се фокусира на активаторите и навиките.

Исто така одбравме да изградиме структура на лекциите на ист начин за секоја алатка, за да се започне процесот на градење рутина додека ги правиме активностите. Друго нешто што мислиме дека ќе доведе до зголемување на внатрешната мотивација е што теоретскиот материјал е измешан со групни конверзации, индивидуална и групна работа, и домашна работа. Домашната задача е важна за да се добие шанса за испробување на новите сознанија меѓу лекциите и добивање на практично знаење за различните алатки.

44.1. Алатка 1: Мој личен прирачник

4.1.1. Практични информации

МОДУЛ	Мотивација
АЛАТКА	Мој личен прирачник
РЕСУРСИ	Најлонска фолија, хартија, материјали за декорација, хартија во боја и пенкала
СОДРЖИНА	Самосвесност и мотивациско истражување
КОНЦЕПТ	Личниот прирачник е книга во која ученикот ги запишува мислите и резултатите од тестирањето на различни алатки. Оваа книга ќе се користи во целиот курс. Оваа алатка му помага на ученикот да започне и да се навикнува да ги запишува реакциите, областите со проблеми, само-рефлектирачки мисли, нови идеи, нови решенија, резултати од тестови и др. и му помага во наоѓањето на патот кон неговата внатрешна мотивација.
НАСТАВНИ ЧАСОВИ	2,5
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Ученикот ќе: - Креира личен прирачник. - Биде свесен за неговите размислувања во врска со неговата сопствена дефиниција за мотивација. - Почне со рефлексија за тоа каков ефект имаат музиката, креативноста и вежбањето врз неговата мотивација.
КРИТЕРИУМИ ЗА ВАЛИДАЦИЈА	Ученикот: - Има креирано личен прирачник - Може да прави рефлексија за неговите размислувања во врска со мотивацијата
АЛАТКИ ЗА ВРЕДНУВАЊЕ	- Личен прирачник - Формулар за валидација за обучувачи - Формулар за самоевалуација за ученици - Портфолио

4.1.2. Упатство за обучувачот за личниот прирачник

Инструкции

- Искосениот текст е пример за тоа што може да им кажете на учениците
- Материјали потребни за оваа алатка: пластични папки, хартија, материјали за декорација, хартија во боја и пенкала

а. Влез со музика

- Учениците нека влезат и седнат во круг од столчиња и нека слушаат музика одредено време.



Предлог за музика: Waah Yantee – Creativity, 7 мин. од Snatam Kaur²⁰

б. Собирање во круг

Намалете ја музиката и поставете ги прашањата:

- *Како беше да се започне денот/часот на ваков начин? На што мислевте?*
- *Како музиката влијае на вас? Позитивно или негативно? На каков начин?*
- *Како може да се искористи ваквата музика? (на пр. За концентрација или креативност)*

Оставете ги учениците да размислат за прашањата, нека одговараат и дискутираат во круг.

в. Осврт на денот во училиницата во круг

Опишете ја целта на оваа сесија: *Денес ќе креирате личен прирачник (покажете пример – види подолу) и јас ќе ви објаснам како да го направите*

²⁰ "Waah Yantee - Creativity - Snatam Kaur", tarsitrs, last modified January 4, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=TkzyWpCFx6U>



(пример)

- Ова е многу важна книшка и во неа ќе запишувате лични нешта. Нека бидат навистина лични, креирајте нешто уникатно за себе. Оваа книшка ќе биде една од вашите алатки за да знаете каква мотивација е за вас и како може да ја искористите таа мотивација за да ја постигнете посакуваната цел.
- Користете пластична папка – види слика подолу. Препорачуваме вакви папки за да може да ставате поединечни листови во неа

Понудете им на учениците различен работен материјал кој може да се користи за декорација на прирачникот, како хартија во боја, пенкала, светки, налепници и тн.



г. Индивидуална работа со личниот прирачник

Нека започне креативната вежба и повторно пуштете музика како претходно.

д. Пауза, лесна вежба со прстите – 20 сек. – 20 sec. Video²¹

ѓ. Индивидуална работа – продолжува

е. Собир во круг

Нека учениците седнат во круг и нека меѓусебно си ги покажат личните прашалници. Прашајте ги каква беше вежбата?

- *Каква беше вежбата?*

²¹ <https://www.youtube.com/watch?v=ehWSI8nUNU>

- *Лесно беше?*
- *Тешко беше?*
- *Ви се допадна или не?*
- *Дали сте задоволни од резултатот?*

ж. Завршете со пишување нешто во личниот прирачник

- На пример заедничка дефиниција са тоа што е мотивација (Мотивација = интерес или мотивирачка сила кој ќе ги доведе активностите до посакуваната цел). Нека додадат и своја дефиниција (за почеток – може да се измени во текот на курсот).

Една идеја е да се запишуваат дневни дефиниции во прирачникот. На пример:

Motivation
is what gets you started

Habit
is what keeps you going

Motivation makes life
easier to live

Motivation is my
power drive

з. Собир во круг

Заклучок – заокружување на сработеното

- Направете резиме на работата во текот на денот со дискутирање на овие прашања:
 - *На што работевме денес?*
 - *Што научивме денес?*
 - *Како може да го употребиме нашето ново знаење и самосвест за да ја подигнеме нашата внатрешна мотивација?*
- Нека учениците ги запишат размислувањата во нивните лични прирачници.

4.2. Алатка 2: Самосвест и размислување за надворешната и внатрешната мотивација

4.2.1. Практични информации

МОДУЛ	Мотивација
АЛАТКА	Самосвест и размислување за надворешната и внатрешната мотивација
РЕСУРСИ	Проектор или смарт табла, печатени материјали, лично упатство
СОДРЖИНА	Разбирање на разликите меѓу надворешната и внатрешната мотивација и да се најде која од овие две ве движи низ животот. Започнување со менување на надворешната мотивација со внатрешна.
КОНЦЕПТ	Дајте им на учениците теоретско познавање на разликите меѓу надворешната и внатрешната мотивација. Размислете и разберете ги сопствените обрасци на реагирање на надворешна и внатрешна мотивација и како тоа може да го промени нашиот пристап кон справување со нешта кои може да ги чувствуваме како здодевни или тешки.
НАСТАВНИ ЧАСОВИ	3 + 1
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Ученикот ќе: - Научи за разликите меѓу надворешната и внатрешната мотивација - Научи за различните движечки сили - Биде свесен за тоа кои движечки сили влијаат на неговата мотивација

КРИТЕРИУМИ ЗА
ВАЛИДАЦИЈА

Ученикот ќе:

- Размисли за тоа што претставуваат надворешната и внатрешната мотивација
- Размисли за сопствените движечки сили
- Го смени пристапот кон здодевните задолженија за да ги направи полесни за исполнување

АЛАТКИ ЗА
ВРЕДНУВАЊЕ

- Личен прирачник
 - Формулар за валидација за обучувачот
 - Формулар за самоевалуација за ученикот
- Портфолио

4.2.2. Упатство за обучувачот за самосвеста и размислувањето за надворешната и внатрешната мотивација.

Инструкции

- Искосениот текст е пример за тоа што може да им кажете на учениците
- Материјали потребни за оваа алатка: Проектор или смарт табла за прикажување на прашањата
- Испечатете ги прашањата за секој ученик. (подолу ќе ги видите прашањата)
- На учениците им е потребен нивниот личен прирачник за да ги запишуваат одговорите и мислите

а. Влез со музика

- Учениците нека влезат и седнат во круг од столчиња и нека слушаат музика одредено време (засилете го тонот).
- **Предлог за музика:** Класична музика *Gustav Mahler, Adagietto od Симфонија бр. 5*²². Пуштете ја музиката пред да влезат и нека ја слушаат заедно до крајот на симфонијата.

б. Собирање во круг

- Намалете ја музиката и поставете ги прашањата:
 - *Што размислувате додека ја слушате музикава?*
 - *Дали ве допира на било каков начин – позитивно или негативно? Или воопшто не?*
 - *Како може да се искористи ваква музика?*
(Може ли на пример: *За осврт на вашиот живот и на вашата личност.*
За размислување кои нешта ви се важни во животот и зошто?)

Учениците нека размислат за прашањата, одговараат и дискутираат во круг.

в. Осврт на денот во училницата

Објаснете ја целта на оваа сесија

²² "Gustav Mahler – Adagietto from Symphony no.5", cmonclair27, last modified January 24, 2010, https://www.youtube.com/watch?v=VWPACef2_eY

Денес ќе научиме за две различни движечки сили кои можат да влијаат на нашата мотивација и начинот на размислување кога станува збор за справување со работи во нашите животи кои можат да изгледаат дека се тешки или здодевни. Исто така, ќе откриеме која од овие сили преовладува во вашиот живот и како тие влијаат на вашата мотивација.

г. Индивидуална работа со прашања за самосвесност

Учениците работат самостојно со прашањата и одговорите во нивните лични прашалници. Дајте им најмалку пет минути за одговор на секое прашање.

Покажете го првото прашање на таблата, по можност со користење на проектор, и дајте ја следната инструкција:

- *Размислете за прашањето на таблата.*

Учениците добиваат лист со прашање и во него ќе можат да чекираат и да ги запишуваат одговорите/мислите. Листот подоцна ќе се вметне во нивниот личен прирачник.

Прашање 1:

Кои фактори би можеле да ве натераат да започнете да работите (задолжение) на работа, во училиште или дома, а го чувствувате како тешко / незгодно / здодевно?

Можете да одберете кое време од денот да ги извршувате таквите активности / задолженија

Кога претпочитате да ги извршите здодевните задолженија?

- ☐ *наутро*
- ☐ *пред ручек*
- ☐ *после ручек*
- ☐ *попладне*
- ☐ *навечер*
- ☐ *ноќе*

Можеш да избереш луѓе со кои ќе работиш

Со кого сакаш да работиш?

- ☐ сам
- ☐ со еден или двајца
- ☐ во поголема група

**Може да добиете нешто ако ја започнете активноста (задолжение) или
може да изгубите нешто ако не започнете.**

Која од овие придобивки или загуби најмногу ќе ви помогне?

- ☐ материјална или финансиска добивка
- ☐ можност за сопствен развој
- ☐ шанса за подобро работно место
- ☐ подобри услови за работа
- ☐ популарност
- ☐ ценењето од другите
- ☐ ризик од губење позиција на работа
- ☐ ризик од тоа да мора да застанете пред претпоставениот и да објасните
зошто не сте ја сработиле работата
- ☐ Други придобивки или загуби, кои?

.....
.....

- ☐ Би помогнало доколку имате сопствени очекувања од резултатот?
- ☐ Би помогнало доколку ги знаете очекувања на другите луѓе од резултатот?
- ☐ Би помогнало ако се одлучите и започнете без разлика дали се чувствувате
мотивирано или не?
- ☐ Би помогнало ако имате краен рок?
- ☐ Други фактори, кои?

.....
.....
.....

Прашање 2:

Кои фактори може да ве спречат да започнете со ново однесување, иако веќе сте решиле да продолжите?

-
- ☐ Трошоци – загуба на пари
 - ☐ Немање на време
 - ☐ Барања од семејството
 - ☐ Замор
 - ☐ Лошо здравје
 - ☐ Премногу високи очекувања/цели
 - ☐ Немање поддршка од пријателите или семејството
 - ☐ Други фактори, кои?
-
-
-

Прашање 3

Што може да ве натера да дејствувате во секој случај?

-
- ☐ Закани од различен вид
 - ☐ Конечно, подобро е да се започне со работата отколку да се чека уште подолго
 - ☐ Крајни рокови
 - ☐ Знаете дека ќе се инспирирате ако само започнете
 - ☐ Знаете дека ќе научите многу во текот на работата
 - ☐ Влијанието од колегите и клиентите
 - ☐ Претходни резултати од работи кои ве направиле задоволни
 - ☐ Други причини, кои?

.....
.....
.....

д. Продолжување на индивидуалната работа проследено со работа во парови и мали групи

- Учениците работат во мали групи со горенаведените прашања, разговараат за нивните сопствени шаблони на реакција за ова и ги запишуваат нивните нови мисли во личните прирачници.

ѓ. Пауза со лесна вежба проследена со музика:

Mozart – Концерт за кларинет 1 во А мол К 622 Adagio

На пример²³:: <https://www.youtube.com/watch?v=hiV9Ig26vm4&t=104s> или: прикажете го видеото без звук и пуштете го Моцарт. На крајот на вежбата слободно истегнете го телото.

е. Собирање во круг

- Теоретско предавање за надворешна и внатрешна мотивација

Надворешната мотивација значи дека однесувањето е подобро со некоја форма на надворешна награда, на пример, добивање на пари за да се изврши задача или да се учи за подобри оценки, а не затоа што се има голема желба за учење. Надворешната мотивација лесно може да се сфати како контролирање

Внатрешната мотивација произлегува од акција која е засилена од самата себе, кога ќе видиме резултат од нашите сопствени акции, како што е тоа што нашето здравје станува подобро од редовното вежбање.

Внатрешната мотивација може да потекнува од сопствените потреби, интереси и љубопитност и може да биде поврзана со вредности како што се самодоверба, задоволство и дека задачата сама по себе носи задоволство.

Луѓето имаат потреба да се чувствуваат компетентни, поврзани и автономни

²³ HålsANS Pausgympa ANS, Angereds Närsjukhus, last modified March 2, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=hiV9Ig26vm4&t=104s>

Внатрешната мотивација се развива од поддршката на овие потреби. Мотивирано учење може да се случи кога поединецот чувствува слобода да прави избори во процесот, кога активността е предизвик и кога предизвикот може да се победи

ж. Групен разговор за теоретското предавање

- Дајте примери за различни мотивациони стимулации (користете ги погоре наведените прашања) и дискутирајте дали се главно надворешни или внатрешни
- Разговарајте за ситуации во кои тие доживеале надворешна мотивација и како тоа ги натерало да се чувствуваат.
- Дали надворешната мотивација, каква што ја знаете сега, ви помага да ја работите работата, на долг рок?
Поставете ги истите прашања за внатрешната мотивација.
- Разговарајте за менување на пристапот кон здодевните задолженија.
- На кој начин можеме да го смениме нашиот пристап кон здодевните задолженија? Еве неколку идеи што можете да ги испробате:

А. Работа со ваш избор на зборови

На пример: Кога помислувате „Морам да ги измијам садовите“ обидете се да го смените зборот „Морам“ со „Бирам“ или „Сакам“.

Б. Што во задолжението ви е вам вредно? Најдете го тоа и држете се до него.

На пример: Ако имате многу садови за миене, замислете го мијалникот чист и блескав и како ќе се чувствувате потоа.

В. Не одложувајте— одлучете да правите малку по малку.

Почнете веднаш дури и ако изгледа тешко и здодевно, работете 10 минути и продолжете со мали чекори подоцна додека не сте готови. Ако е премногу – користете активатор (Види алатка 3).

з. Собирање во круг

- **Домашна задача:** Нека учениците ги пробаат методите (А-С погоре) и вежбаат дома. На наредниот состанок нека си кажат меѓу себе како методите функционираше. Да ги запишат ги резултатите во личните прирачници.

s. Заклучок – заокружување на сработеното

- Направете резиме на работата во текот на денот со дискутирање на овие прашања:
 - *На што работевме денес?*
 - *Што научивме денес?*
 - *Како може да го употребиме нашето ново знаење и самосвест за да ја подигнеме нашата внатрешна мотивација?*
- Нека учениците ги запишат размислувањата во нивните лични прирачници.

4.3. Алатка 3: Активатори и рутини

4.3.1. Практични информации

МОДУЛ	Мотивација
АЛАТКА	Активатори и рутини
РЕСУРСИ	Проектор или смарт табла, лични прирачници
СОДРЖИНА	Да се разбере што се активатори и како може да се искористат за да се започнат активности кои често се одлагаат. Практично да се користат некои активатори за да се изградат нови рутини.
КОНЦЕПТ	Нека учениците пробаат различни активатори сменат некои навики. Да бидат свесни дека активаторите и менувањето на навиките може да доведе до нови рутини и зголемување на внатрешната мотивација.
НАСТАВНИ ЧАСОВИ	2,5 +1
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Ученикот ќе: - Научи за активаторите - Добие самосвест за справување со одлагањето - Може да проба различни активатори - Биде свесен за неговите утрински рутини - Почне да ги менува рутините заради подолгорочна цел
КРИТЕРИУМИ ЗА ВАЛИДАЦИЈА	Ученикот може да: - Користи активатори - Поставува долгорочни цели - Менува рутини заради долгорочни цели
АЛАТКИ ЗА ВРЕДНУВАЊЕ	- Личен прирачник - Формулар за валидација за обучувачи - Формулар за самооценување за ученици - Портфолио

4.3.2. Упатство за обучувачот за активатори и рутини

Инструкции:

- Искосениот текст е пример за тоа што може да им кажете на учениците
- Материјали потребни за оваа алатка: Проектор или смарт табла за прикажување на сликите
- На учениците им е потребен нивниот личен прирачник за да ги запишуваат одговорите и мислите.

а. Влез со музика

- Учениците нека влезат и седнат во круг од столчиња и нека слушаат музика.
- **Предлог за музика:** Моцарт за учење, концентрација и релаксација²⁴
<https://www.youtube.com/watch?v=shoVsQhou-8>

б. Собирање во круг

- Намалете ја музиката и поставете ги прашањата:
 - *На што мислевте додека ја слушавте музиката?*
 - *Дали ве допира на било каков начин – позитивно или негативно? Или воопшто не?*
 - *Како може да се искористи ваква музика?*
 - *Може ли оваа музика да ви помогне да започнете нешто што треба да го направите? Која музика би ја избрале?*

Учениците нека размислат за прашањата, одговараат и дискутираат во круг.

в. Осврт на денот во училищата

- Објаснете ја целта на оваа сесија

Теоретско предавање за активатори

- *Денес ќе научиме што се активатори и како работат. Ќе ги видиме и нашите утрински рутини и ќе тестираме дали нивното менување може да има позитивно влијание на внатрешната мотивација?*

²⁴ "6 Hours of Mozart for Studying, Concetration, Relaxation", HALIDONMUSIC, last modified January 10, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=shoVsQhou-8>

Ако сакаме успешно да ја подигнеме внатрешната мотивација, а што треба да се направи, дури иако мотивацијата не е сеуште присутна. Првиот чекор може да биде тежок. За да почетокот биде што полесен, може да употребите различни видови на активатори, активност што лесно се постигнува и за која не треба да се двоумите правејќи ја. Колку е полесен активаторот, толку е поголема шансата да започнете со активност кон која чувствувате отпор.

Активаторот треба да биде дизајниран на начин кој автоматски ќе ве поврзува со главната активност што сакате да ја направите. За самиот активатор не е потребна никаква мотивација од ваша страна. Кога го користите, не треба да мислите или да чекате на мотивација за да продолжите со активност кон која чувствувате отпор.

Пример: Ако сте одлучиле да пешачите секој ден, ама започнувањето ви изгледа премногу тешко, би требало да стане многу полесно ако само одлучите да ги облечете патиките. Таа активност сама по себе воопшто не е тешка. Не бара голема мотивација. Кога патиките ви се облечени, излегувањето надвор не е тешко. Само после неколку чекори надвор, мотивацијата ќе ве фати и целата активност ќе стане подобра и подобра колку подолго пешачите. Облекувањето на патиките во овој случај е активаторот што ви помага да излезете на пешачење.

После тоа чувствувате задоволство и тоа чувство ќе ви помогне да отидете на пешачење наредните денови. Важно е да се повторува активност рутински, на пример три пати неделно во одредени денови. Потоа после неколку недели вие креирате потреба за пешачење без кое нема да можете. Рутината станува навика и уживање.

Други видови на активатори можат да бидат временски или просторно ограничени, да започнуваат со одредени настани, во емоционална состојба, или да бидат во просториите на фирмата. Примери; одлучувате да правите клекни-стани во одредено време секој ден или секој пат кога ќе дојдете на одредено место, секој пат кога го затворите лаптопот, или кога се чувствувате потиштено или кога поминувате време заедно со некого.

г. Групна дискусија за темата од теоретското предавање

- Прашајте дали учениците веќе користат некои активатори. Дали имаат идеи што друго може да послужи како активатор?
- *Што обично правите/користите за да започнете?*
 - Потоа покажете ги трите слики од активности кои може да ги натераат луѓето на одлагање на почетокот.



д. Продолжување на групната дискусија

- Учениците нека изберат активност која обично ја одлагаат (од трите слики погоре). (Исто така може да изберат и друга активност).
- Потоа покажете/испробајте некои од примерите за активатори со учениците (практично ако е можно) и прашајте дали некои од нив може да им послужат за да ги натераат да започнат:

А. Пуштете музика секој пат кога треба да направите нешто здодевно/тешко и одете на местото каде активноста се одвива – нека музиката ви помогне да започнете со активноста! *Наш предлог за музика– Wake me up before you go go*²⁵
<https://www.youtube.com/watch?v=plqZ7gMze7A>

Б. Исклучете го телевизорот, компјутерот и/или телефонот и појдете на местото каде работата ве чека. Не правете ништо друго пред да почнете со активноста која нормално ја одлагате.

В. Јавете се кај пријател/роднина за обичен разговор и правете ја активноста додека зборувате или поканете ги на заедничка активност!

Г. Одлучете да ја правите активноста само 10 минути. Можеби ова ќе ве натера директно да посакате да ја продолжите активноста. Ако не, може да продолжувате со по уште 10 минути додека не ја завршите работата.

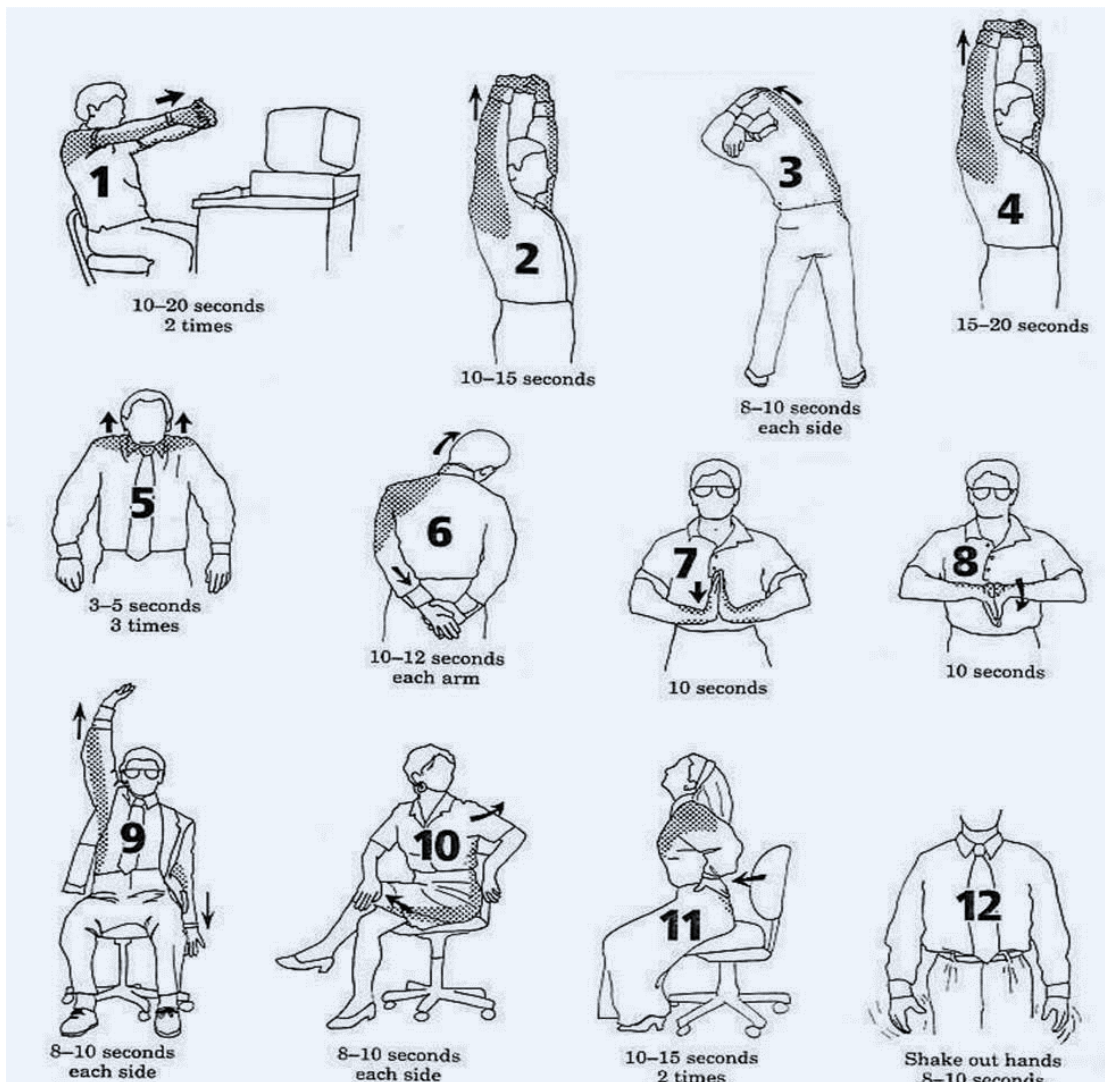
Д. Сугестии од учениците.

Дискутирајте во круг и нека учениците во нивните лични прирачници ја запишат активноста која најмногу ја одлагаат и активаторот што мислат дека ќе им помогне.

Домашна задача: Нека учениците ги пробаат активаторите дома. На следниот час дискутирајте дали и како функционираше и нека ги запишат нивните опсервации во личните прирачници

ѓ. Пауза со лесни вежби

²⁵ "Wham! - Wake Me Up Before You Go-Go (Official Video)", Wham!, last modified October 24, 2009, <https://www.youtube.com/watch?v=plqZ7gMze7A>



е. Собирање во круг

- Сега ќе ги погледнеме нашите утрински навики.
 - Прашајте ги учениците:
 - Како беше утрото? Обидете се да се сетите на сè што направивте од
будењето до влегувањето во училиницава.
 - Потоа обучувачот запишува пример од неговите утрински рутини на
таблата како на пример:
1. Го исклучив алармот од телефонот
 2. Задремав уште три пати
 3. Побрзав во тоалет
 4. Гледав во моето изморено лице во огледалото три минути

5. Го измив лицето набрзина оти немав време да се истуширам
6. Се чувствував изморено, па одморав на каучот 10 минути додека го проверував Фејсбук
7. Излегов и купив чаша инстант кафе со крофна
8. Испушив цигара
9. Ги измив забите
10. Ја исчешлав косата
11. Го ставив накитот
12. Набрзина се нашминкав
13. Проверив дали сè што ми треба е во торбата
14. Не ги најдов клучевите па 5 минути ги барав наоколу
15. Ги најдов клучевите
16. Проверив колкава е температурата надвор
17. Ја облеков јакната и чевлите
18. Трчав до автобусот затоа што доцнев
19. Го испуштив автобусот и морав да го чекам следниот
20. Задоцнив на училиште
21. Трчав до училницата и седнав во кругот
 - Сега прашајте ги учениците:
 - *Како би се чувствувале ако ова беше ваше утро?*
 - Една по една одете низ утринските рутини и оценувајте ги. Какви чувства ви создаваат? Ставете емотикон на крајот на секоја рутина на таблата.

Може да има повеќе од еден емотикон за одредена рутина во зависност од мислењето на учениците.



ж. Самостојна работа

- Учениците нека ги запишат своите утрински рутини во нивните лични прирачници. Нека не ги оценуваат сеуште, само нека напишат листа.
- Обучувачот зборува за важноста на тоа прво да се постави долгорочна цел пред да се оценат нивните утрински рутини а потоа ги прашува учениците:
 - *Какви би сакале да бидете или како би сакале да функционираат за шест месеци отсега?*
- Учениците запишуваат една работа која навистина сакаат да ја променат кај нивните утринските рутини. Имајќи ја во предвид нивната долгорочна цел, учениците ги евалуираат сите тековни утрински рутини со ставање на емотикон покрај секоја

з. Собирање во круг

- Разговарајте за различните долгорочни цели во групата. Секој ученик кажува нешто за неговата индивидуална цел.
- **Домашна задача:** Побарајте од учениците да изберат и сменат една утринска рутина од која не се задоволни или може да се подобри. Обучувачот може да помогне со сугестии го и може да доведат до нивните долгорочни цели, на пример: Ако ученикот сака да престане да доцни – може да проба да го намести алармот половина час пред вообичаеното време. Ако имаат проблем со рутината за доручекот и/или сакаат да ослабат – може да подготват здрав доручек претходната вечер. Учениците исто така можат да се обидат да ги напишат своите идеи кои кореспондираат со нивните цели.
- Во следниот едночасовен состанок, учениците нека си кажат меѓусебно како делувало менувањето на една утринска рутина. Потсетете ги да ги запишат нивните мисли во личните прирачници.

с. Заклучок – заокружување на сработеното

- Направете резиме на работата во текот на денот со дискутирање на овие прашања:
 - *На што работевме денес?*

- *Што научивме денес?*
- *Како може да го употребиме нашето ново знаење и самосвест за да ја подигнеме нашата внатрешна мотивација?*
 - Нека учениците ги запишат размислувањата во нивните лични прирачници.

5.ТИМСКА РАБОТА

Алатка 1 – 9-те тимски улоги на Беблин

Алатка 2 – Картички за комуникација

Алатка 3 – НЛП техники

Вовед

Тимското работење е процес на заедничко работење со група луѓе со цел да се постигне целта ²⁶.

Тимската работа се смета за клучен дел од бизнисот, бидејќи често е неопходно колегите да работат добро заедно, обидувајќи се да дадат се од себе во било која околност. Тимската работа значи дека луѓето ќе се обидат да соработуваат, користејќи ги нивните индивидуални вештини и обезбедување на конструктивни повратни информации и покрај секој личен конфликт меѓу поединците. Тимската работа ги спојува индивидуалните сили, така што тие се дополнуваат едни со други и со тоа ги поврзува луѓето со чувство на заедничка визија, така што нивните предности се применуваат во заедничка насока кон значајни цели. Ние воведуваме три модули/алатки кои ќе им помогнат на учениците да ја разберат дефиницијата за тимска работа и тимскиот играч и да го поддржат развојот на нивните вештини за тимска работа. Постојат три различни модули со цел да се развијат различните вештини за тимска работа кои можат да се користат заедно или одделно. Вежбата во секој модел исто така може да се комбинира и може да се издвојат одделни лекции во зависност од нивото на учениците и потребите на учениците.

Трите модули се состојат од:

1. ДЕФИНИРАЊЕ НА ТИМСКАТА РАБОТА. Модулот има за цел да го дефинира концептот на тимската работа, да ги открие силните страни и ставовите на тимскиот играч и да го зголеми разбирањето на различните улоги во групата.

2. КОМУНИКАЦИЈАТА Е КЛУЧОТ. Модулот има за цел да ја подобри тимската комуникација преку воведување на трите типови на комуникација и развивање на комуникациски вештини на учениците преку практична вежба.

3. СПРЕЧУВАЊЕ НА КОНФЛИКТОТ И РЕШАВАЊЕ НА ПРОБЛЕМИ. Модулот воведува едноставни НЛП техники и модел на повратни информации за да им помогне на учениците да ги развијат своите вештини за управување со конфликти и решавање на проблеми кои се од суштинско значење за секој тим.

²⁶ "teamwork". Business Dictionary, достапно 2019,
<http://www.businessdictionary.com/definition/teamwork.html>

5.1. Алатка 1: 9-те тимски улоги на Беблин

5.1.1. Практични информации

МОДУЛ	Тимска работа
АЛАТКА	9-те тимски улоги на Беблин ^{27 28}
РЕСУРСИ	Флип-чарт, хартија за пишување, пенкала, маркери во боја, моливи, прилози.
СОДРЖИНА	Запознавање со концептите на тимска работа и тимски играч Подигнување на разбирањето на сили и ставови потребни за да биде тимски играч Откривање на предностите и ставовите на "совршениот" тимски играч Разбирање на улогите во групата
КОНЦЕПТ	Учениците ќе ги откријат сопствените сили и области за да се подобрат за да станат подобар тимски играч како и да откријат каква улога играат тие и нивните соученици во групната работа. Студентите ќе бидат свесни и мотивирани да ги подобрат областите што им недостасуваат за да станат подобар тимски играч.
НАСТАВНИ ЧАСОВИ	3
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Ученикот ќе: - научи за концептот за тимска работа и тимски играч - ќе биде свесен за своите предности; - ќе биде свесен кои области треба да ги подобри - ќе биде свесен за својата улога во групната работа; - ќе биде свесен за своите потреби за учење

²⁷ "The Nine Belbin Team Roles", *BELBIN Associates*, последна промена 16 Мај, 2019, <https://www.belbin.com/about/belbin-team-roles/>

²⁸ "Belbin's team roles. How understanding team roles can improve team performance", *Mind Tools Ltd*, последна промена 26 Мај, 2019, https://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_83.htm

КРИТЕРИУМИ ЗА
ВАЛИДАЦИЈА

АЛАТКИ ЗА
ЕВАЛУАЦИЈА

Ученикот може:

- да објасни концепт на тимска работа и тимски играч
 - да ги рефлектира сопствените сили и ставови како тимски играч;
 - да влијае на областите за подобрување;
 - да ги објаснува улогите во групата;
 - да може да ја идентификува сопствената улога во групната работа;
 - да размислува за личните потреби за учење и за да направи свој план за учење
-
- Формулар за евалуација за обучувачот
 - Формулар за самоевалуација за ученици
 - Портфолио

5.1.2. Прирачник за наставници за 9-те тимски улоги на Белбин

Ученикот треба најпрвин да биде запознат со концептот на тимска работа и дефинирање на тимски играчи за да може да ги разберат улогите во групната работа и да ја идентификуваат сопствената улога, како и да размислуваат за тоа кои сили / ставови биле покажани кон него/неа и колегите за време на вежбањето и што може да ги доведе до успех / неуспех.

Активност 1

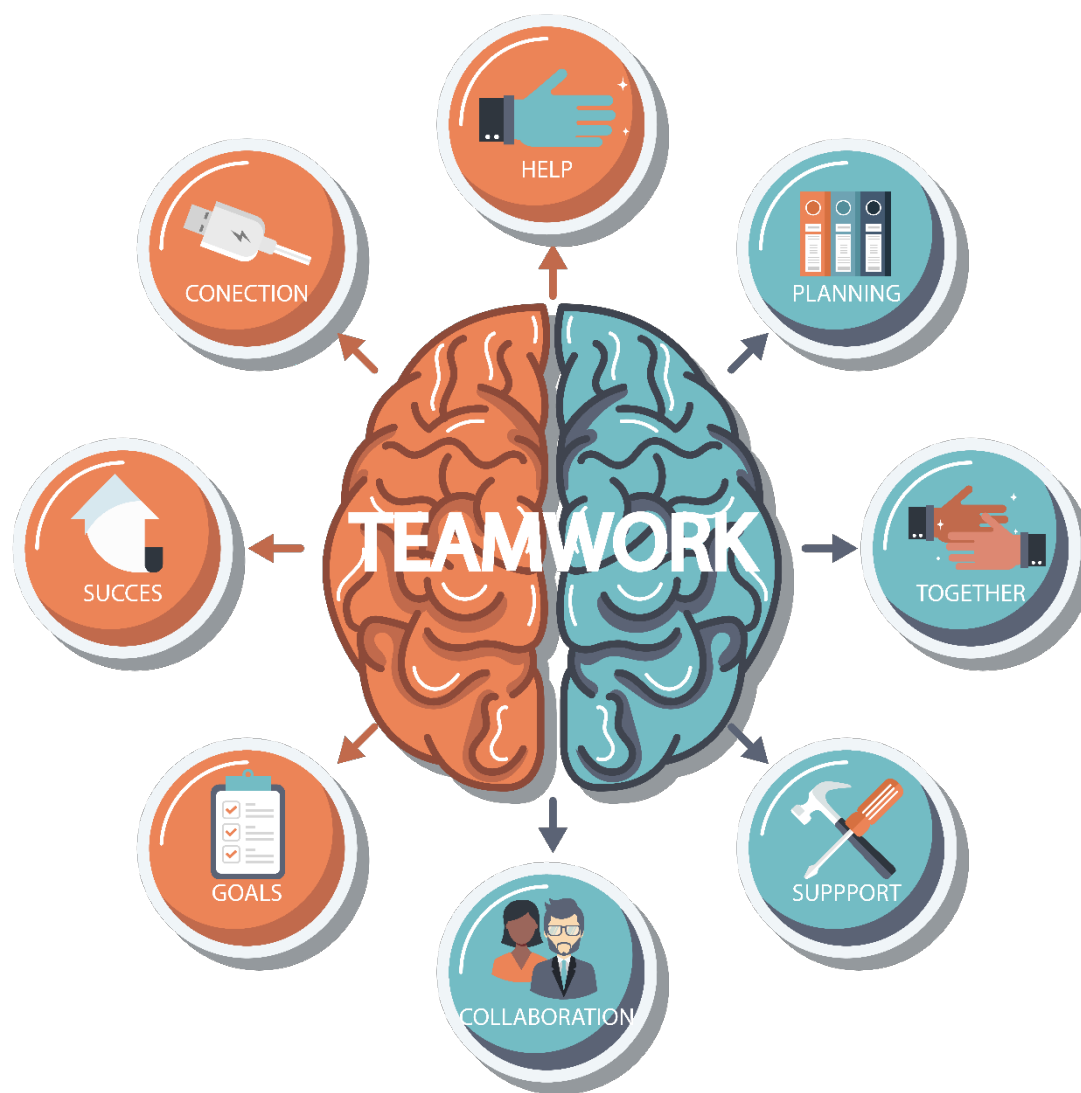
Дефинирање на поимот тимска работа

Оваа вежба им помага на групата да ги истражат нивните мисли на заедничка тема/прашање и помага да се најдат заеднички основи, што е неопходно за понатамошен развој на вештините.

1. Кажете им на учесниците дека нивната задача е да размислат една минута, а потоа да споделат со својата група еден збор кој го опишува поимот "ТИМСКА РАБОТА".

2. Потоа, откако учесниците ќе ги слушнат сите предлози од поголемата група, побарајте од нив да направат дефиниција за тимска работа и да ги идентификуваат клучните елементи на тимската работа.

3. Напишете ги дефинициите и карактеристиките на таблата или на флипчарт хартија или замолете ги учесниците да го направат тоа. Пример:



Активност 2

Совршен член на тимот

Вежбата бара само неколку едноставни алатки, кои вклучуваат големи листови хартија, хартија за пишување, пенкала, шарени маркери и моливи.

1. Учесниците се поделени во групи од 3-6 лица (во зависност од големината на групата) и им е наложено да ги споделат со својата група своите индивидуални сили и позитивни карактеристики со кои тие можат да дадат придонес кон успехот на нивниот тим. Тие мора да ги напишат овие карактеристики на парче хартија.

2. По групната дискусија, секој тим ќе добие еден голем лист хартија, хартија за пишување, маркери и пенкало. Потоа групите треба да го направат "совршениот член на тимот" со комбинирање на силните страни и позитивните карактеристики

на секој член на тимот во една имагинарна личност. Ова "лице" исто така треба да добие име, да биде нацртан и да ги обележи нивните различни вештини/карактеристики. Групата исто така треба да напише приказна за оваа личност, истакнувајќи ги сите работи што нивните имагинарни личности можат да ги направат со сите свои неверојатни карактеристики.

3. На крајот на вежбата, секоја група треба да го сподели своето лице со групата и да ја прочита придружната приказна.

Оваа вежба ќе им помогне на учесниците да ги откријат своите сили, како и да се прилагодат на слабостите што ги чувствуваат тие како членови на тимот и да имаат разбирање како група се способни да имаат повеќе сили и постигнување на подобри резултати, отколку кога би работеле индивидуално.

Пример на цртежот:



Активност 3

Вежба како да работите во тим - дали сте тимски играч?

Кула од шпагети (исто така можете да ја направите вежбата со хартија (весници, списанија и сл.) или со картонски ролни):

- Обучувачот воведува 9 улоги на Белбин во групата и им дава материјали со информации за улогите. Учениците имаат време да ги прочитаат и да поставуваат прашања за појаснување. После тоа, вежбата започнува.
- Учениците се поделени во групи – различни тимови.
- Секој тим од активни играчи зема 1/3 од кутијата шпагети и 1 мачмелоу. Целта е да се изгради кула, која може да стои без дополнителна поддршка со мачмелоу на врвот. Тимот има 15 мин за да се договори за стратегијата и да изгради кула. Тимот победник е тимот, чиј крпа е највисока.
- Целта е учесниците да сфатат какво е нивното однесување и улогата во тимот, да разберат дека тимската работа е ефективна ако сите членови на тимот се активни и соработуваат, како и да ги подобрат вештините за да создадат посигурни, опуштени и конструктивни тимови.

ЗАКЛУЧНА АКТИВНОСТ:

Ставете 9 знаци со наслови на тие улоги во различни места на просторот за обука. Накратко поминете низ сите активности / вежби што учесниците ги правеа, барајќи од учесниците да се стават во еден од аглите, во зависност од улогата што ја играат во тимот за време на активностите што се одржаа за време на обуката. За секоја активност учесниците треба да го изберат аголот. Секој пат кога тие се во нивните соодветни агли, разговарајте за тоа што ја играат таа улога во тоа време, наменети за тимот:

- *Дали вашата улога беше корисна за тимот и за постигнување на резултатите?*
- *Дали ги менувавте своите улоги во текот на активностите или секогаш останавте со истата улога?*
- *Дали би ја избрале истата улога ако повторно треба да ги извршавте активностите?*

5.2. Алатка 2: Картички за комуникација

5.2.1. Практични информации

МОДУЛ	Тимска работа
Алатка	Картички за комуникација ^{29 30}
РЕСУРСИ	Бела табла/флипчарт, прилози, картички за комуникација
СОДРЖИНА	Запознавање со трите типови на комуникација, зголемување на свеста за сопствената комуникација и однесување во тимот. Развивање на подобри комуникациски вештини и вештини за решавање проблеми.
КОНЦЕПТ	Ефективната комуникација и решавањето проблеми се суштински меѓу членовите во тимот, без разлика на улогата која ја имаат во истиот. Без оглед дали се работи за двајца тимски спортски играчи или двајца колеги од работа, отворената и ефективна комуникација, способноста да се решат проблемите се суштински за успех на тимот. Без овие две важни вештини тимот ќе биде само губење на време и вложување непотребна енергија поради недоволното разбирање за тоа што треба да се направи.
НАСТАВНИ ЧАСОВИ	4
ОЧЕКУВАЊЕ ИСХОДИ	Ученикот ќе: - научи за концептот за тимска работа и тимски играч - ќе биде свесен за своите предности;

²⁹ Zambas, J. "The Importance of Effective Communication in the Workplace", *DQ Media*, последна промена 5 февруари, 2019, <https://www.careeraddict.com/the-importance-of-effective-communication-in-the-workplace>

³⁰ Bosworth, P. "The power of good communication in the workplace", *Leadership choice*, последна промена 13 февруари, 2019, <https://leadershipchoice.com/power-good-communication-workplace/>

КРИТЕРИУМИ ЗА ВАЛИДАЦИЈА

- ќе биде свесен кои области треба да ги подобри
- ќе биде свесен за својата улога во групната работа;
- ќе биде свесен за своите потреби за учење

Учебникот може:

- да објасни концепт на тимска работа и тимски играч
- да ги рефлектира сопствените сили и ставови како тимски играч;
- да влијае на областите за подобрување;
- да ги објаснува улогите во групата;
- да може да ја идентификува сопствената улога во групната работа;
- да размислува за личните потреби за учење и за да направи свој план за учење;

АЛАТКИ ЗА ВРЕДНУВАЊЕ

- Формулар за евалуација за обучувачот
- Формулар за самоевалуација за ученикот
- Портфолио

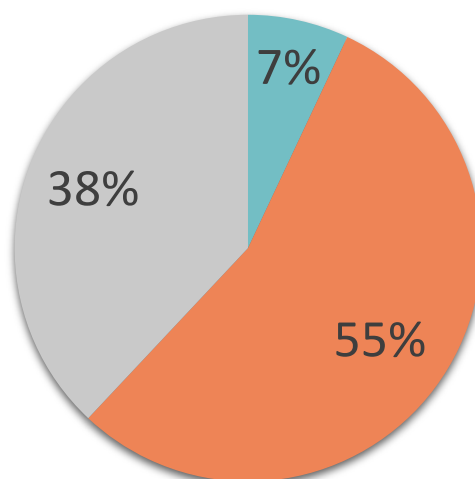
5.2.2. Прирачник за обучувачи за картичките за комуникација

ВОВЕД ВО КОМУНИКАЦИЈА

- Дајте им на учесниците краток вовед за важноста на добрата комуникација во тимот.
- Дајте примери и исто така можете да ги замолите учесниците да споделат примери од нивниот живот на добра и лоша комуникација.
- Воведување на 3 типа на комуникација:

НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЈА

■ Spoken words ■ Non verbal ■ Tone of voice



Комуникацијата лице-в-лице се случува на три нивоа:

Вербална (говорен јазик), вокална (глас) и невербална (јазикот на телото).

Разликата помеѓу вокалната и невербалната комуникација се должи на многу специфични карактеристики што ги има комуникацијата преку гласот. Различните проценти прикажани во графикот не одразуваат директно степен на важност, туку тие претставуваат колку комуникација во целина се одвива преку овие три различни канали. Наместо тоа, овие невербални елементи придонесуваат за поддршка на ставот на говорникот кон она што го кажува и

начинот на кој неговото убедување или убедување му се презентира на слушателот (ите). Секој од овој тип на комуникација има свои различни елементи. Оваа табела е само за обучувачи - не треба да им се покажува на учесниците.

Невербална	Вокална	Вербална
Ниво на енергија	Тонот на гласот	Вокбулар
Контакт со очи	Ритам	Граматика
Позиција на тело	Волумен	Тема
Движења	Смиреност	Охрабрувачки зборови (аха, хм..)
Брзина		
Оддалеченост		
Дишење		
Мимики		

Активност 1

Три (3) нивоа на комуникација

- Поделете ги учесниците во 3 тима. Секој тим ќе работи на: 1) вербална комуникација, 2) невербална комуникација и 3) вокална комуникација.
- Секој тим ќе добие листа на "карактеристики" и ќе мора да избере која од нив припаѓа на нивниот тип на комуникација.
- Прашајте кои групи ги избрале и запишете на белата табла / флипчарт.
- Сите учесници дискутираат доколку нешто не е точно и/или треба да се промени.
- Повторно појдете низ листата и направете корекции ако е потребно. Ако има некои грешки, прашајте ги учесниците зошто мислеа дека таа карактеристика му припаѓа на еден тип на комуникација наместо на другиот (точный).

На крајот табелата треба да изгледа вака:

Невербална	Вокална	Вербална
Ниво на енергија	Тонот на гласот	Вокбулар
Контакт со очи	Ритам	Граматика
Позиција на тело	Волумен	Тема
Движења	Смиреност	Охрабрувачки зборови (аха, хм..)
Брзина		
Оддалеченост		
Дишење		
Мимики		

Активност 2

Вежбање на 3-те нивоа на комуникација

- Прашајте ги учесниците кои би сакале да бидат волонтери во оваа вежба - 2 волонтери потребни за секоја ситуација.
- Одреди еден студент како студент А, а еден како студент Б. • Дајте му на секој студент копија од следнава скрипта. Можете исто така да направите сопствена скрипта или да изведете неколку сценарија.
- Студентот А гласно ги чита неговите/нејзините реченици, но студентот Б ќе ги пренесе своите реченици на невербален начин. Дајте им време да осмислат како сакаат да го изглумат ова.
- Обезбедете му на А текст со тајна емоционална изјава што е напишана на парче хартија. На пример, студентот А може да биде во брзање, може да биде фрустриран или можеби да се чувствува разочаран.
- По дијалогот, замовете го секој ученик да погоди каква емоција презентира ученикот А, како и она што студентот Б сака да го каже со неговата невербална комуникација.

Дијалог А:

А: Дали си го видел моето пенкало? Не можам да се сетам каде го ставив.

Б: Кое?

А: Зеленото, она што ти го позајмив.

Б: Дали е ова?

А: Не. Тоа е она што ти го позајмив - зеленото.

Б: Не го имам видено!

А: Можеби е под столица. Може ли да погледнеш?

Б: Добро, само дај ми една минута.

А: Колку долго ќе се забавиш?

Б: Џез, зошто си толку нестрплив? Мразам кога ми шефуваш.

А: Заборави. Сам ќе го најдам.

Б: Чекај - го најдов!

Дијалог Б:

А: Еј, печатачот нема хартија. Дали знаш каде можам да најдам повеќе хартија?

Б: Треба да го провериш во шкафот до печатачот.

А: Го проверив шкафот, нема хартија. Дали нарача хартија кога те замолив?

Б: Ти ме замоли да нарачам хартија за печатење?

А: Да, пред една недела!

Б: Јас целосно заборавив на тоа.

А: Треба да си запишувате такви работи! Многу е неодговорно од вас!

Б: Џез, Жал ми е, имав многу работа оваа недела! Ќе го сторам тоа сега.

А: Колку време ќе треба да се испорача?

Б: 1 или 2 дена!

А: Заборави. Јас ќе си купам сам.

Б: Чекај -најдов малку хартија, можеш да ја искористиш оваа.

А: Ти благодариме, но те молам нарачај ја хартијата!

Б: Секако!

Активност 3

Подобрување на комуникацијата на работа/решавање на проблеми

- Поделете ги учесниците во три тима.
- Побарајте од првата група да го избере сценариото од картичките (картички А) и да одглуми за останатиот дел од групата (Анекс 1). Тие не треба да најдат решение за напишаниот проблемот.
- Според сценариото избрано од првата група, дадете соодветна картичка за втора (картички Б) група и да ја коментираат ситуацијата со оглед на клучните прашања на картичката.
- Побарајте од третата група да ја одглуми истата ситуација со предлозите на втората група и со можно позитивно решение
- Завршете ја активноста преку групна дискусија за самата активност и како таа е поврзана со реалните животни ситуации.

ЗАКЛУЧНА АКТИВНОСТ: Рачен метод за евалуација

Дајте им на учесниците парче хартија и пенкала. Замолете ги учесниците да се исцртат околу својата рака и да го запишат следново на прстите на нивната рака:

- Палец - нешто добро, нешто во што се уживал
- Показалец - нешто што ја променила нивната гледна точка
- Среден прст - нешто лошо, нешто што не се ужива
- Прст за прстен - нешто што се цени / запомнува од активноста или нешто што изненадува (за што не се знае за тоа порано)
- Мал прст - некоја вештина за која треба да се дознае повеќе.
- Шака - (предвидување за иднината) Што ќе се случи следно? Како можат да биде искористено стекнатото знаење за да се стане подобар член на тимот и да се подобрат комуникациските вештини?

5.3. Алатка 3: НЛП (Невро-лингвистичко програмирање)

5.3.1. Практични информации

МОДУЛ	Тимска работа
АЛАТКА	НЛП техники ^{31 32 33 34 35}
РЕСУРСИ	Прилози
СОДРЖИНА	Запознавање со НЛП техниките за се подобрат комуникациските вештини (перцептивни позиции, активно слушање, модел за повратни информации) Учење како да се дадат конструктивни повратни информации.
КОНЦЕПТ	Како што беше споменато, ефикасната комуникација е клучна помеѓу сите членови на тимот, со цел да се постигнат целите. Невро-јазичното програмирање (НЛП) е пристап кон комуникација, личен развој и психотерапија создадени од Ричард Бендлер и Џон Гриндер во Калифорнија, САД во 1970-тите. Бидејќи НЛП е многу широка тема, избравме неколку техники кои се користат во НЛП за подобрување на комуникацијата.
НАСТАВНИ ЧАСОВИ	4

³¹ "Active listening. Hear what people are really saying", Mind Tools Ltd., последна промена 4 јуни, 2019, <https://www.mindtools.com/CommSkill/ActiveListening.htm>

³² Barnard, D. "Active listening skills, examples and exercises", Virtual speech, последна промена 20 септември, 2017, <https://virtualspeech.com/blog/active-listening-skills-examples-and-exercises>

³³ "Perceptual Positioning", Qube Learning Institute, последна промена 7 февруари, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=nzcd4ta3BDs>

³⁴ Carroll, M. "Using perceptual positions, NLP academy, последна промена 29 ноември, 2018, https://www.nlpacademy.co.uk/articles/view/using_perceptual_positions/

³⁵ "The Situation – Behavior – Impact Feedback Tool", Mind Tools Ltd., последна промена 10 мај, 2019, <https://www.mindtools.com/pages/article/situation-behavior-impact-feedback.htm>

ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ

Ученикот ќе:

- дознае повеќе за НЈП-техниките
- научи како да ги гледа работите/ситуациите од други перспективи за да избегне/решава конфликти
- ги подобри нивните активни вештини за слушање
- ги подобри нивните вештини за давање повратни информации
- ја разбере важноста на отворената комуникација во тимот

КРИТЕРИУМИ ЗА ВАЛИДАЦИЈА

Ученикот може да:

- објасни кои се перцептивните ставови
- објасни што е активно слушање и знае активни техники на слушање
- даде конструктивни повратни информации користејќи модел за повратни информации
- ја разбере важноста на отворената комуникација во тимската работа

АЛАТКИ ЗА ВРЕДНУВАЊЕ

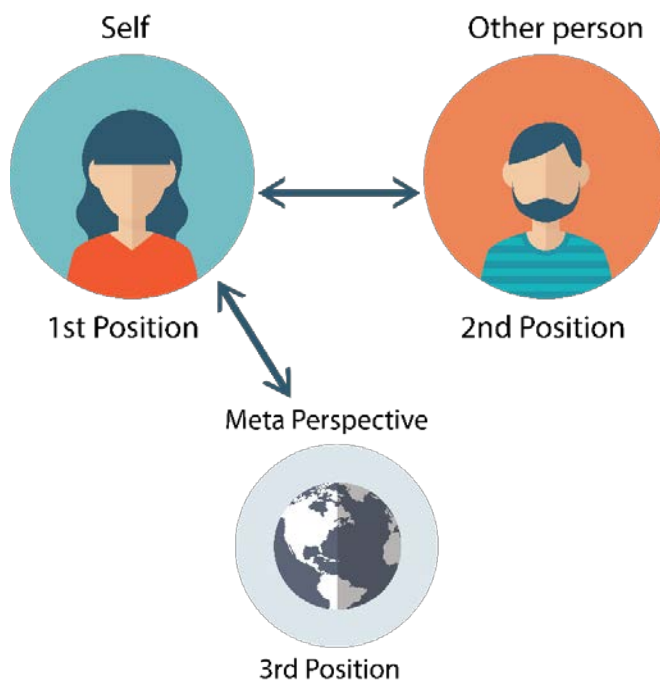
- Формулар за евалуација за обучувачи
- Формулар за самоевалуација за ученици
- Портфолио

5.3.2. Прирачник за обучувачи за НЛП техники

Вовед во перцептивни позиции

Постои заеднички израз наречен "да се гледаат работите од поинаква перспектива". Ако го земеме ова буквално, тоа значи дека всушност имаме можност да ги доживуваме работите од други перспективи, или би можеле да ги наречеме перцепциски позиции, отколку преку сопствени очи. Можеби тоа е така што имаме можност да "одиме надвор од себе" и да ги гледаме работите однадвор, или од гледна точка на друго лице. Во НЛП (Невро-јазично програмирање), ние всушност ги менуваме перспективите, гледаме работи од перспектива на друго лице или, пак, ги гледаме настаните однадвор. Во НЛП се однесуваат на 3 перцептивни позиции, односно на 1-ва, 2-ра и 3-та позиција:

- Јас сум во прва позиција кога го доживувам светот околу мене од моја перспектива.
- Јас сум во 2-та позиција кога го доживувам светот од перспектива на друга личност.
- Јас сум на 3-та позиција кога се чувствувам себеси и другата личност од надвор, како неутрален набљудувач.



Како може да се употребува ова?

Еден начин да го користите ова е да станете свесни за тоа каква перспектива имате за работите и за одредена ситуација. Таа, исто така може да помогне во решавањето на конфликтите и тешките ситуации. На пример, може да биде важно да се оди на 2-та позиција за да се доживее поглед на друго лице во истата ситуација и да се оди на трета позиција за да се добие општа перспектива на настанот.

Активност 1

Перцептивни позиции

Замолете ги учесниците да ги замислат следните ситуации:

- Размислете за ситуацијата во која сте разговарале со Вашиот соработник член на семејството/пријател/итн. и не се одвивало на начинот на кој сте сакале
- Замислете три столчиња на подот и седите сами на еден од нив. Тоа е твојата прва позиција.
- Замислете дека Вашиот соработник/ член на семејството/пријател / итн. седи на столот од другата страна, на втората позиција.
- Сега преминете на третиот стол, кој е настрана и на еднакво растојание од двете други позиции. Бидете колку што е можно понеутрален, и видете ја ситуацијата однадвор.
- Потоа одете на вториот стол (другата личност) и замислете дека сте друга личност.
- Какви информации добивате за ситуацијата што се случила овде? Имате 5 минути за да ги запишеш
- Сега се враќате на третата позиција, а потоа се враќате во прва позиција.
- Како сега се соочувате со ситуацијата? Имате 5 минути за да го запишеш

По задачата замолете ги учесниците да ги споделат повратните информации - дали нивната точка на гледање на целата ситуација се променила откако тие ја извршиле оваа вежба? Што мислат - дали би било корисно да се замислат себеси во чевлите на друго лице, пред да се одречат во каква било ситуација? Дали ќе го

промениш начинот на кој одредени позици реагираат/решаваат одредени ситуации?

Вовед во активно слушање

Активно слушање е важна вештина која одзема време и пракса да се здобие. Тоа е критична компонента на продуктивни дискусии, бидејќи овозможува размена на идеи, мислења и чувства базирана на почит. Активното слушање го поттикнува другото лице да каже повеќе за ова прашање и да се пресели од површниот проблем до подлабокиот / вистински проблем. Преку активно слушање можеме да му помогнеме на другото лице да добие поголема јасност и да најде сопствено решение. Активно слушање се покажа како суштинска вештина во решавањето на конфликтите.

- Активни техники на слушање:
- Контакт со очите
- Внимателен јазик на телото (наведнувајќи се кон друго лице, отворено држење, одобрувајќи кога е соодветно)
- Усогласување на јазикот на телото на лицето што зборува (види: градење врски)
- Парафразирање - препраќање на порака, но обично со помалку зборови (на пример, А: едноставно не разбирам, една минута таа ми кажува да го направам ова а следната минута да го направам она, Б: Таа навистина те збунува)
- Појаснување - објаснувајќи нејасен материјал во поостри црти
- Поставување на отворени прашања
- Сумирање - организирање и повлекување на она што беше кажано (на пр., Трите главни точки на приказната ...)
- Прикажување на емпатијата - одраз на чувствата и потребите на лицето што го зборува (на пр. А: Тоа е толку депресивно кога се обидуваат да го направите најдоброто и никој не изгледа дека ги гледа вашите напори Б: Ти се чувствуваш тажно затоа што ти треба признание за тоа што си го направил/а)

Дополнителни совети за активно слушање:

- Не претпоставувајте дека знаете што мисли другата личност
- Осигурајте се дека сте добро разбрале
- Понудете охрабрување и поддршка.
- Кога е соодветно, прашајте како се чувствува лицето. Немојте да претпоставувате дека знаете како се чувствува лицето
- Покажи емпатија
- Бидете внимателни и фокусирани на другото лице. Не мислете на ништо друго. Не планирајте што да кажете додека слушате
- Не прекинувајте или не правете несоодветни коментари
- Барајте чувства и потреба
- Ако треба да ги искажете своите ставови, кажете ги само откако другото лице ќе заврши
- Калибрирајте ги вербалните и невербалните знаци
- Издржете пресуда и обвинете.

Што НЕ Е активно слушање:

- Договарање/несогласување
- Советување
- Морализирање
- Критикување
- Смирувачко објаснување
- Користење логика и рационално објаснување
- Избегнување на проблемот
- Потценување на проблемот

Активност 2

Активно слушање

Откако ќе ја внесете групата во активна дефиниција на слушање и техники, можете да го ставите своето знаење во пракса.

- Групата се дели на парови, А & Б

- Изнесете ги Б надвор од собата и побарајте да почекаат надвор
- Информирајте ги А дека додека го слушаат својот партнер, секојпат кога нивниот партнер кажува нешто што го евоцира нивниот "внатрешен глас", односно тие сакаат да поставуваат прашање, ги тера да размислуваат за нешто и сл ... ја креваат раката за 2 секунди, потоа ја враќат долу.
- Замолете ги да го прават тоа за време на целиот разговор - Бидејќи не им е дозволено да комуницираат со Б, поставувајте прашања, потврдувате разбирање и сл. Додека молчат, само ја креваат раката секој пат кога го слушаат „внатрешниот глас“.
- Наредно, ги информираат Б додека се надвор дека тие треба да разговараат за што е интересно, нивно искуство, нивниот последен празник, за нешто позитивно што им се случило во последните шест месеци. Тие имаат три минути за разговор.
- Повикајте ги Б назад во собата, а потоа дозволете 3 минути да зборуваат.
- На крајот на трите минути побарајте од Б да каже како се чувствувале додека разговарале со А, за емоциите предизвикани кај него. Општите одговори се нормално "не се чувствуваа слушани, не разбраа зошто ја креваат раката, ја изгубив мислата, бидејќи очигледно не слушаа", итн.
- Повторно започнете ја вежбата, овојпат дозволувајќи им интеракција, поставување на прашања, вклучување во разговорот итн ... и споредете ги двата разговори, што беше тоа што беше повеќе задоволувачко, итн.

Вовед во модел на повратни информации

Терминот повратни информации се однесува на директни, објективни, едноставни и почитувани набљудувања кои едно лице ги прави за однесувањето на друго лице. Повратни информации значи да „одите“ назад и да дадете нов увид што може да создаде поинаков фокус и со тоа да биде ново однесување. Многу ефикасен начин на давање повратни информации е да се фокусираме на тоа што примателот на повратни информации веќе прави добро и на она што таа / таа може да направи уште подобро.



Повратни информации ≠ Критики Повратни информации ≠ пофалба

Повратни информации = давање нов увид, нова перспектива
Повратни информации = чин на чесност, почит и грижа

Повратни информации = раст на фасилитаторо

Моделот за повратни информации

Недостатокот на повратни информации е идентификуван како една од првите 3 бариери за ефикасно извршување на работата (заедно со перформансите и вештините).

Најчестите грешки при давањето повратни информации се: судењето и критиките, непознавањето на позитивните или напротив, избегнување на давање повратни информации поради непријатност на лицето (на пример, страв од повреда на нечиј чувства).

Пример: "Кога ги прекинавте другите ученици, влијанието беше дека тие се чувствуваа фрустрирани што не можеа да ги искажат своите мислења. Би сакал да ги слушате другите кога зборуваат без прекин.

"Кога ветивте дека ќе ми го испратите тој извештај до 2 часот и не го сторивте тоа, не можев да продолжам со мојата работа и бев загрижен дали можам да Ви верувам. Ве молам пратете ми ги Вашите извештаи на време.

"Кога ќе направите иронични забелешки за мене пред другите, се чувствувам ужасно. Јас би сакал ако ми кажете сè што треба да ми кажете директно и приватно. "

Двата први елементи на формула за повратни информации (видливо однесување и влијание на однесувањето) исто така се ефикасни додека даваат позитивни повратни информации, на пр. "Кога доброволно се пријавивте за дел од добротворната акција, влијанието беше тоа што јас и целиот тим чувствував дека сте навистина посветени и страсни за вредностите на нашата организација. Јас навистина го ценам тоа"

- Набљудувачко однесување: Започнете со обезбедување на јасен опис на конкретно видливо однесување, презентирајќи го на фактички начин. (Без толкувања, само факти !!!)
- Влијание на однесувањето: Објаснете зошто информацијата е важна за него/неа, за вас и/или за организацијата. Со тоа, вие обезбедете образложение за промена.
- Преферирано однесување: нудиме некои идеи за алтернативно однесување

Дополнителни совети за давање повратни информации:

- Размислете за она што сакате да го кажете пред да го кажете (бидете свесни за вашата намера, која порака сакате да ја пренесете и кој резултат очекувате).
- Дајте повратни информации за областите што може лицето да ги промени.

- Бидете сигурни дека вашата намера е да помогнете, а не да ги повредувате или принудувате на промени.
- Бидете истовремено директни и обраќајте се со почит.
- Давајте позитивни, како и негативни повратни информации.
- Проверете дали разговорот е двонасочен дијалог.
- Запомнете да ги потиснете силните негативни емоции пред да дадете повратни информации за да не ви влијаат.
- Изглумете го состанокот со некој друг за добивање на пракса и за добивање сугестии.
- Прашајте го лицето на кого му давате повратна информација дали му одговара терминот
- Бидете свесни за вашиот јазик на телото додека давате повратни информации. Можеби се трудите да бидете премногу строги или премногу меки? Оригиналната насмевка може да помогне, но не користете насмевка за да ја маскирате Вашата непријатност.
- Одржувајте контакт со очите додека давате повратни информации.
- Ако се чувствувате напнати додека давате повратни информации, во ред е да кажете дека е тешка ситуација за вас.
- Потврди ја важноста на односот (кога е соодветно), на пр. "Том, сакам да бидам искрен со тебе за нешто што ме мачи. Јас навистина ја ценам нашата врска и не сакаме оваа ситуација да ни се испречи на патот "
- Запомни: Никој не може да промени друго лице, луѓето сами се менуваат.

Активност 3

Давање повратни информации

Откако ќе ја запознаете групата за активниот модел за повратни информации и совети за давање повратни информации, можете да го ставите своето знаење во практика. Направете групи од 4 и давајте повратни информации во подолу опишаните ситуации користејќи ја формулата за повратни информации.

Секој тим има 10 минути да ги подготви своите одговори. Изберете едно лице кое ќе ги прочита одговорите во јавноста.

- Ти си член на мултикултурна работна група. Еден од твоите соработници често прави расистички шеги кон другите соработници.
- Вашиот колега многу често прима приватни телефонски повици за време на работното време, одговара на нив и зборува гласно. Тоа Ве вознемирува, влија на Вашата концентрација и на работата.
- Вашиот шеф Ви дава повеќе работа отколку на другите без паричен бонус.
- Вашиот колега со кого работите на некој проект ја отфрла секоја Ваша идеја без да ви даде објаснување.

ЗАКЛУЧНА АКТИВНОСТ: КАПА ЗА ПРАШАЊА

- Дајте му на секој член на тимот мало парче хартија и пенкало.
- Замолете ги учесниците да напишат прашање коесакат да го постават.
- Прашањето може да биде поврзано со она што го научиле денес или нешто што им дошло како идеја што ја имаат за размислување или на некој друг начин.
- Можете да изберете една тема посебно, или можете да оставите отворена можност за поединците да поставуваат прашања што тие сметаат дека се релевантни.
- По неколку минути, соберат ги сите прашања во капа/кутија/кофа или што и да имаш при рака.
- Дајте ја капата на една личност, која случајно ќе одбере прашање. Лицето кое го поставило прашањето ќе се обиде да даде одговор на прашањето. Можеби ќе сакате да отворите дискусија.

Капата се пренесува околу кругот сè додека не се отворат и одговорот сите прашања. Оваа вежба им овозможува на учесниците да ги поминат сите информации/методи што ги примиле за време на сесијата, да поставуваат некои конкретни прашања или појаснувања.

Анекс 1. КАРТИЧКИ ЗА КОМУНИКАЦИЈА

КАРТИЧКА А

СИТУАЦИЈА 1

Работите во нова компанија околу 3 месеци. Вие навистина уживате во работата што ја правите, сепак Вашиот соработник, Том, постојано се шегува на Ваша сметка и ја критикува Вашата работа без никаква соодветна причина. Вие конечно одлучувате дека Ви е доста од тоа и му се пожаливте на Вашиот шеф бидејќи зборувањето со Том да престане со критиките нема резултат. Се среќавате со својот шеф, Џејн. За време на состанокот таа не зема никакви белешки додека зборувате и постојано го проверува својот телефон, а исто така и нејзинот Фејсбук/Инстаграм профил. Се чувствувате фрустрирани бидејќи изгледа дека нејзе не и грижа за Вашиот проблем и не знаете што друго да направите.

КАРТИЧКА Б

СИТУАЦИЈА 1

ТОЧКИ ЗА СЛЕДЕЊЕ

- Вработениот (Моника)
- Џејн, шефот
- Том, соработник

КЛУЧНИ ПРАШАЊА:

- Кои невербални знаци Џејн ги покажала кон вработениот за нивото на нејзиниот интерес?
- Како вработениот (Моника) можела да постапи поинаку? Како може да се подобри комуникацијата?
- Кои чекори може да ги преземе вработениот (Моника) за да ги исправи работите?

КАРТИЧКА А
СИТУАЦИЈА 2

Пристигнувате во ресторанот во кој работите во лошо расположение, затоа што некој Ви го пресекол патот и речиси сте имале сообраќајна несреќа. Вашиот колега, Тим, Ве потсетува дека Вие сте одговорни за истоварување на зеленчук од вагон за испорака ова утро. Камионот е веќе таму и чека на Вас додека возачот треба да замине наскоро. Му викате на Тим, кажувајќи му дека ќе го растоварите кога ќе имате време и ќе Вие ќе бидете подготвени. Вашиот менаџер, Елена, оди и го слуша сето ова. Таа бара од Вас да дојдете до нејзината канцеларија за да зборувате за целата ситуација.

КАРТИЧКА Б СИТУАЦИЈА 2

ТОЧКИ ЗА СЛЕДЕЊЕ

- Вработениот
- Тим, соработник
- Елена, менаџерот
- Возачот за испорака

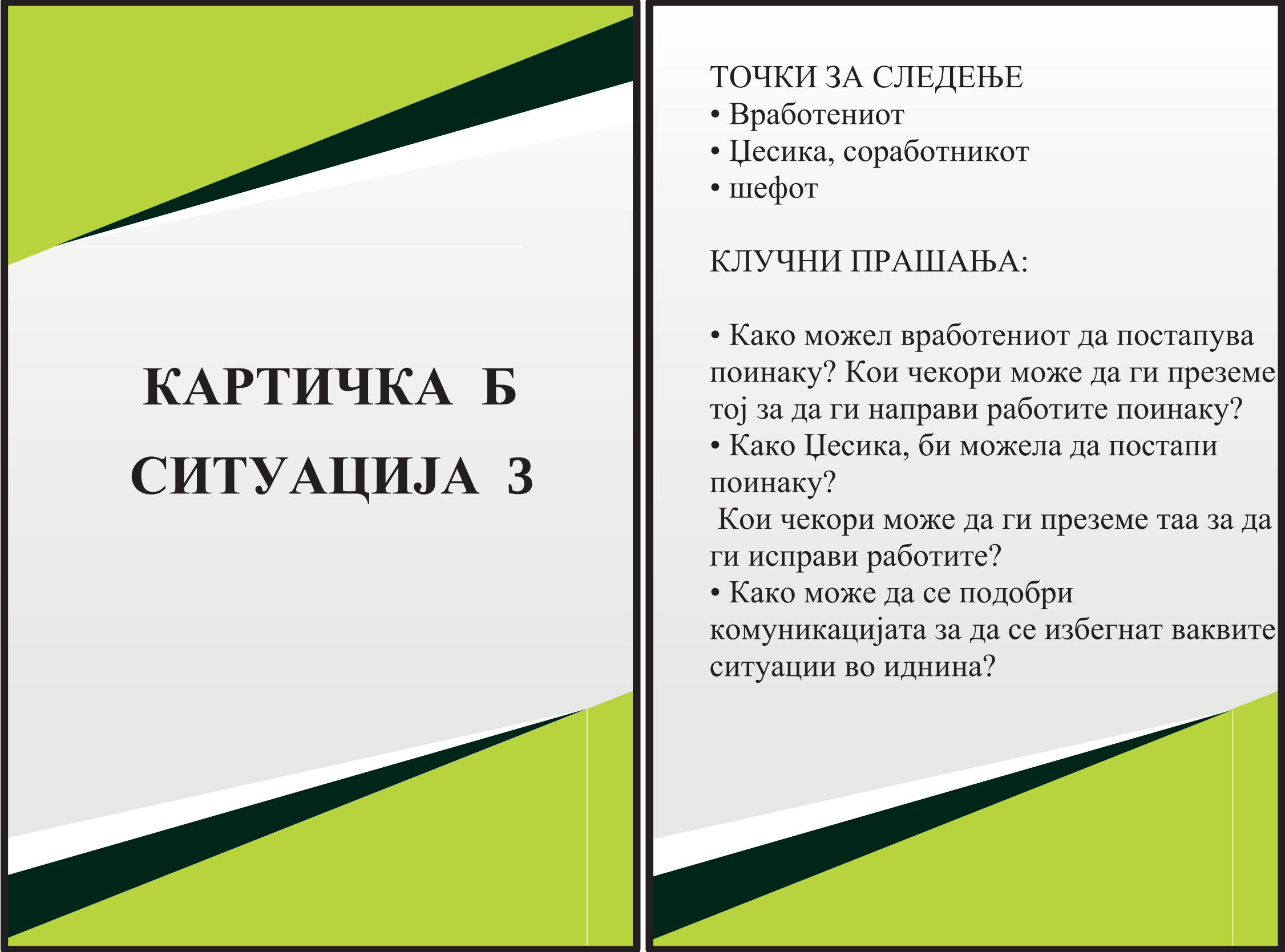
КЛУЧНИ ПРАШАЊА:

- Кој вокалните реплики го прикажува односот на вработениот кон соработникот и задачата.
- Како вработениот можел да го реши ова поинаку?
- Кои чекори може да ги преземе работникот за да ги направи работите како што треба?
- Како може да се подобри комуникацијата?

КАРТИЧКА А

СИТУАЦИЈА 3

Ја замоливте Вашата соработничка, Џесика, да помине кај пекарницата и да купи колач пред работа за друг Ваш колега кој слави роденден и целиот тим сака да и 'честита. Нејзи и е попатно, а Вие живеете подалеку. Џесика заборави да го стори тоа и одби да оди и да ја поправи работата, така да Вие моравте да вози до пекарница и притоа заглавивте во сообраќајот. Поради тоа, го пропуштивте важниот состанок и Вашиот шеф е лут на вас.



КАРТИЧКА Б

СИТУАЦИЈА 3

ТОЧКИ ЗА СЛЕДЕЊЕ

- Вработениот
- Џесика, соработникот
- шефот

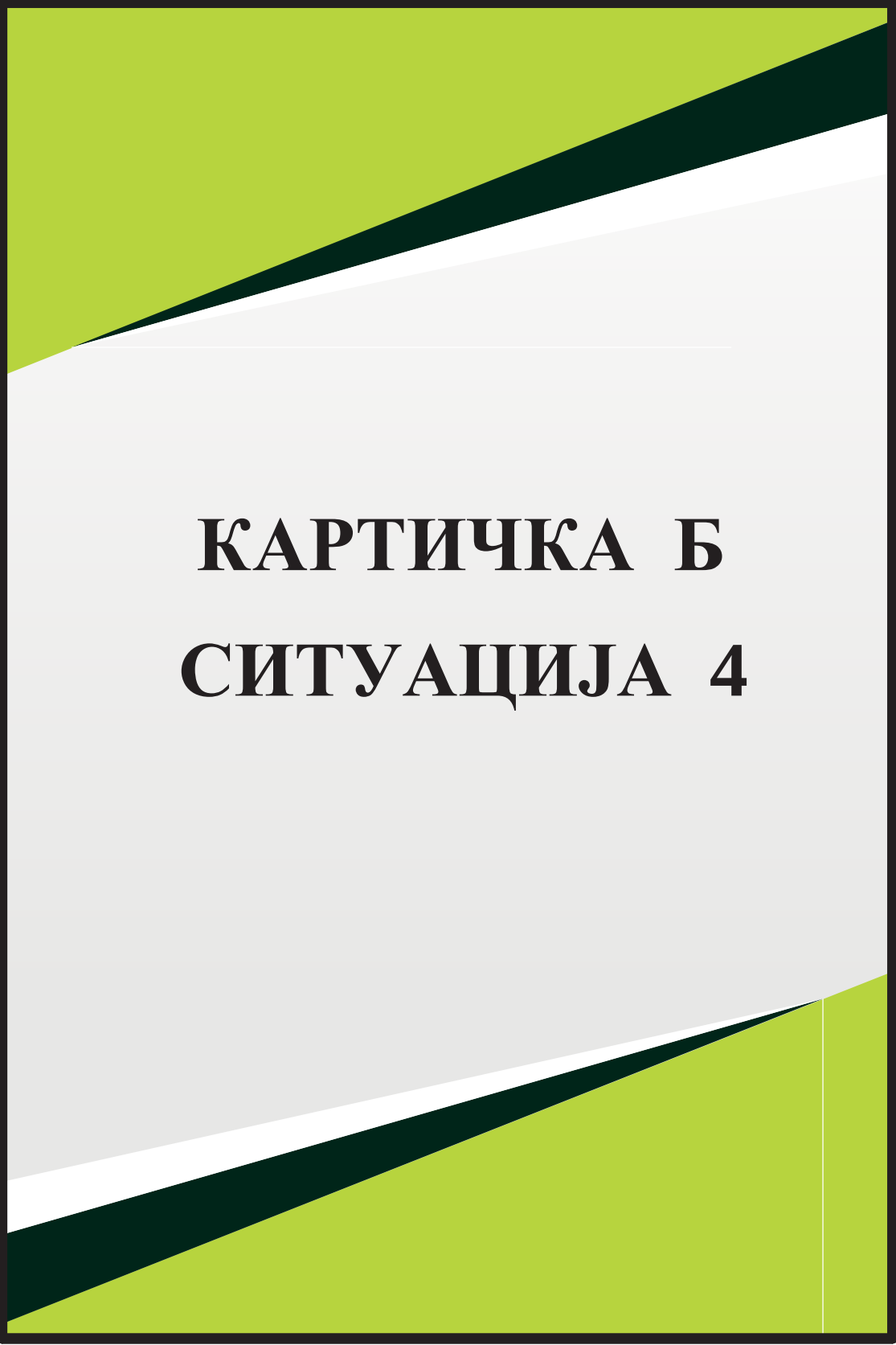
КЛУЧНИ ПРАШАЊА:

- Како можел вработениот да постапува поинаку? Кои чекори може да ги преземе тој за да ги направи работите поинаку?
- Како Џесика, би можела да постапи поинаку?
Кои чекори може да ги преземе таа за да ги исправи работите?
- Како може да се подобри комуникацијата за да се избегнат ваквите ситуации во иднина?

КАРТИЧКА А

СИТУАЦИЈА 4

Вие сте дел од тимот што подготвува презентација. Конечниот состанок на презентацијата е утрово во 9 часот. Присутни се четири учесници: Даниел, Крис, Марија и Вие. Доаѓате во салата за состаноци во 8:55 часот и таму е Даниел. Крис пристигнува во 9:02. Ја чекате Марија да пристигне за да може да почнете. Никој не чул за неа. Веќе сте иритирани и се чувствувате вознемирени. Другите членови на групата се лути и зборуваат за тоа како се под стрес. Во 9:20, сите ќе одлучите да започнете без Марија. Во 9:28, Марија пристигнува без извинување или објаснување и се придружува во тимот. Тимот е видливо вознемиррен, но не вели ништо и продолжува да работи.



КАРТИЧКА Б СИТУАЦИЈА 4

ТОЧКИ ЗА СЛЕДЕЊЕ

- Вработениот
- Даниел и Крис, соработниците
- Марија, соработникот кој доцни

КЛУЧНИ ПРАШАЊА:

- Како можеле колегите кои дошле на време, да постапат поинаку? Што можеле да и речат на Марија?
- Како можела Марија, соработникот, да постапи поинаку? Кои чекори може таа да ги преземе за да ги исправи работите?
- Како може да се подобри комуникацијата за да се избегнат ваквите ситуации во иднина?

КАРТИЧКА А

СИТУАЦИЈА 5

Вие работите во продавница за миленичиња. Ваша одговорност е да се грижите за животните во продавницата (да ги нахраните, да ги чистите кафезите и сл.). Имате иста позиција, повеќе од три години. Вашиот шеф, Анџела, Ви кажува дека сега ќе работите на рецепцијата, ќе се сретнете со клиенти и ќе одговарате на телефонот. Ова не е во Вашиот сегашен опис на позицијата. Знаете дека доколку бидете флексибилни во вашата позиција тоа ќе Ви помогне да станете подобар работник, но не сте подготвени да ја преземете оваа задача. Вие сте многу срамежливи и сакате да работите само со животните. Едноставно имате тешкотии при разговор со странци.

КАРТИЧКА Б
СИТУАЦИЈА 5

ТОЧКИ ЗА СЛЕДЕЊЕ

- Вработениот
- Анџела, вашиот шеф
- Клиенти
- Животните

КЛУЧНИ ПРАШАЊА:

- Како вработениот може да се справи со ова барање?
- Кои прашања може да ги има работникот за шефот?
- Што можеше Ангела да стори за да му помогне на работникот во овој нов дел од работата?

6. УПРАВУВАЊЕ СО КОНФЛИКТИ

Алатка 1 - Препознавање и ракување со
типовите на конфликт на тимот: аудитивно

Алатка 2 - Препознавање и употреба на
типови на конфликти во тимот: визуелно

Алатка 3 - Препознавање и ракување со
типовите на конфликт на тимот:
кинестетичко

Вовед

Конфликтот е неизбежен дел од животот. Секој од нас поседува свои сопствени мислења, идеи и различни верувања. Имаме свои начини да гледаме на работите и постапуваме според она што мислиме дека е исправно. Оттука, ние често се наоѓаме во конфликт во различни сценарија; може да бидат вклучени и други поединци, групи на луѓе или пак да се работи за борба со самите себе. Како резултат на тоа, конфликтот влијае на нашите постапки и одлуки на еден или друг начин. Конфликтот е класифициран во следниве пет типови:

1. Конфликти на индивидуално ниво – конфликти предизвикани од карактеристиките на поедините членови на тимот. Тоа може да се релативно трајни карактеристики: нетолеранција, непочитување на различноста и слично, но често се однесуваат на привремени карактеристики на личноста кои се реакција на неговата актуелна животна ситуација – напнатост, нервоза, избувливост..

2. Конфликти на интерперсонално ниво – конфликти кои произлегуваат од недоразбирање меѓу членовите на тимот. Може да се надминат преку користење на вештините за комуникација или преку процес на преговарање со кој се откриваат интересите и потребите и барање решенија кои ќе ги задоволат двете страни.

3. Конфликти на ниво на содржина – конфликти кои настануваат поради различно одредување на извесни содржини. Тимот е составен од луѓе од различни професии, знаења, образование. Различните професии често имаат различен поглед на исти појави. Прв чекор за надминување на овие конфликти би било да се креира атмосфера на рамноправност на различноста преку користење на вештините за комуникација. Потоа, да се разгледа кое мислење води кон најпродуктивно решение на актуелниот проблем.

4. Конфликти на ниво на процедура – конфликти настанати поради лош избор на методи на работа (на пр. начинот на кој се донесува одлука во тимот) или неможност да се договорат околу изборот на методот. За да се разрешат овие конфликти прв чекор е да се нагласи рамноправноста на различноста, а потоа да се насочи тимот да одбере најадекватни методи со оглед на конкретниот проблем.

5. Конфликти на ниво на надворешни односи – конфликти меѓу тимот и организацијата (надредените или други тимови во организацијата). Со цел надминување на овие конфликти се користат вештини за комуникација и преговарање и се ориентираме кон барање компромис.

Конфликт може да изгледа дека е проблем за некои, но ова не е како конфликт треба да се согледа. Од друга страна, тоа е можност за раст и да се научи како да се биде ефикасен при „отворање“ помеѓу групи или поединци.

Активностите за содржината на модулот кои информираат за видови на конфликти во еден тим, содржат вежби за препознавање на видовите конфликти, поттикнуваат постоечките знаења од областа на комуникацијата и учењето како да учат (стилови на учење) за да ги надминат конфликтите во секојдневното функционирање на тимот. Потребните материјали за активностите се:

- *флип – чарт, фломастери*
- *материјал за работа за учесниците „Видови конфликти во тимот и начини за нивно надминување“;*
- *сруп ситуации за видови конфликти и*
- *ситуации за драматизација со видови конфликти.*

Пред да се спроведат трите алатки, многу е важно за обучувачот да реализира воведна активност наречена "Човечки машини". Учесниците се делат во три групи согласно своите стилови на учење (претходно утврдени) – аудитивни – им се дава слика на фен; визуелни – им се дава слика на компјутер; кинестетички – им се дава слика на мултипрактик. Задача им е со своите тела, сите заедно, без говор (дозволена е само ономатопеја на звукот од машината) да ја претстават машината, а останатите групи погодуваат. По завршувањето на активността, многу е корисно да се развие дискусија:

- *Како се чувствувате?*
- *Дали ви беше потешко заедно да одглумите или подобро тоа ќе го направевте сами? Зошто?*
- *Која друга машина би било најлесно да ја претставите? Зошто?*

Активността за воведување е организирана како групна работа. Текст што следи ги обезбедува работните листови за поделба на учесниците во три групи.

Материјали потребни за воведна активност (поделба на групи)

Група УВО – Аудитивно учење



Група РАКА – Кинестетичко учење



Група ОКО – Визуелно учење



Материјали потребни за воведната активност „Човечки машини“



6.1. Алатка 1: Препознавање и ракување со типовите на конфликт на тимот: аудитивно учење

6.1.1. Практични информации

МОДУЛ	Управување со конфликти
АЛАТКА	Препознавање и ракување со типовите на конфликт на тимот: аудитивно учење
РЕСУРСИ	Флипчарт, маркери, прилози
СОДРЖИНА	Запознавање на сопствениот потенцијал за учење и разбирање на другите, да се биде поефективен комуникатор со цел да се воспостават подобри односи
КОНЦЕПТ	Активноста обезбедува објаснување на видови конфликти и како да се надминат истите. Еден од учениците гласно чита, додека други го следат читањето, секој за себе. Потоа заедно ги презентираат видовите на конфликти и методи за нивно отпуштање - графички, користејќи форми, бои, цртежи, симболи користејќи флипчарт.
НАСТАВНИ ЧАСОВИ	4
ОЧЕКУВАЊЕ ИСХОДИ	Ученикот ќе биде: - способен да препознае различни видови конфликти - оспособен да стекне компетенции за надминување на различните видови конфликти - свесен за соодветни пристапи за надминување на конфликтите - способен да ја согледа важноста на соодветен начин на учење за конфликти - способен да ја согледа важноста на соодветен начин на комуникација во решавањето на конфликтните ситуации. - свесен за какви било трендови или модели за конфликти кои се појавуваат кај учениците

КРИТЕРИУМИ ЗА
ОЦЕНУВАЊЕ И
ВАЛИДАЦИЈА

АЛАТКИ ЗА
ВРЕДНУВАЊЕ

Учениците можат:

- да вршат самоевалуација на своето однесување во конфликтот
 - да работат со своите врсници за да создадат средина во која учениците ќе се однесуваат со почит
 - да го препознаат нивниот стил на управување со конфликти
 - користат повратни информации од врсниците на конструктивен начин.
-
- Формулар за евалуација за обучувачи
 - Формулар за самоевалуација за ученици
 - Портфолио

6.1.2. Прирачник за обучувачи за препознавање и употреба на видови на конфликт во тимот: аудитивно учење

Група “уво”  :

Даден е текст со објаснување за видовите конфликти и како да се надминат. Задача на учениците е еден да ги чита на глас додека другите го следат читањето, секој за себе. Потоа, тие заеднички на флип – чарт ги претставуваат видовите на конфликти и начините на разрешување - графички, користејќи и форми, бои, цртежи, симболи и слично. Еден од групата ги презентира пред сите. Оваа група треба да презентира прва..

Работен лист за групата “уво”  :

Пред вас е текст со објаснување за видовите конфликти и како да се надминат. Ваша задача е еден да ги чита на глас додека другите го следат читањето, секој за себе. Потоа, заеднички на флип – чарт ги претставуваат видовите конфликти и начините на разрешување - графички, користејќи и форми, бои, цртежи, симболи и слично. Еден од групата ги презентира пред сите. Вашата група прва презентира.

Видови конфликти во тимот и можни начини за нивно надминување

1. Конфликти на индивидуално ниво – конфликти предизвикани од карактеристиките на поедините членови на тимот. Тоа може да се релативно трајни карактеристики: нетолеранција, непочитување на различноста и слично, но често се однесуваат на привремени карактеристики на личноста кои се реакција на неговата актуелна животна ситуација – напнатост, нервоза, избувливост.

Овој вид конфликти се надминуваат со користење на вештините за комуникација.

2. Конфликти на интерперсонално ниво – конфликти кои произлегуваат од недоразбирање меѓу членовите на тимот.

Може да се надминат преку користење на вештините за комуникација или преку процес на преговарање со кој се откриваат интересите и потребите и барање решенија кои ќе ги задоволат двете страни.

3. Конфликти на ниво на содржина – конфликти кои настануваат поради различно одредување на извесни содржини. Тимот е составен од луѓе од различни професии, знаења, образование. Различните професии често имаат различен поглед на исти појави.

Прв чекор за надминување на овие конфликти би било да се креира атмосфера на рамноправност на различноста преку користење на вештините за комуникација. Потоа, да се разгледа кое мислење води кон најпродуктивно решение на актуелниот проблем.

4. Конфликти на ниво на процедура – конфликти настанати поради лош избор на методи на работа (на пр. начинот на кој се донесува одлука во тимот) или неможност да се договорат околу изборот на методот.

За да се разрешат овие конфликти прв чекор е да се нагласи рамноправноста на различноста, а потоа да се насочи тимот да одбере најадекватни методи со оглед на конкретниот проблем.

5. Конфликти на ниво на надворешни односи – конфликти меѓу тимот и организацијата (надредените или други тимови во организацијата).

Со цел надминување на овие конфликти се користат вештини за комуникација и преговарање и се ориентираме кон барање компромис.

Дискусија:

- *Како се чувствувавте?*
- *Која беше најтешка работа што требаше да ја направите во групите, а што најлесната?*
- *Дали е тешко да одредите како да го разрешите конфликтот? Зошто?*
- *Која од групите се нашла во стилот на учење? Како? Зошто?*
- *Како можеме да го примениме ова во секојдневниот живот/работа?*

6.2. Алатка 2: Препознавање и употреба на типови на конфликти во тимот: визуелно учење

6.2.1. Практични информации

МОДУЛ	Управување со конфликти
АЛАТКА	Препознавање и употреба на типови на конфликти во тимот: визуелно учење
РЕСУРСИ	Прилози
СОДРЖИНА	Запознавање на сопствениот потенцијал за учење и разбирање на другите, да се биде поефективен комуникатор со цел да се воспостават подобри односи.
КОНЦЕПТ	Во оваа активност учесниците се претставени со 5 ситуации на типови конфликти преку стрип. Истите ги има со дијалози и празни места за дијалози. Во рамките на групата тие треба да разберат кој тип на конфликт е презентираан, тие дискутираат како дошло до тоа и како може да се реши. Потоа, тие додаваат нови дијалози во ситуации кои сугерираат како да се надмине конфликтот.
НАСТАВНИ ЧАСОВИ	4
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Ученикот ќе биде: - способен да препознае различни видови конфликти - оспособен да стекне компетенции за надминување на различните видови конфликти - свесен за соодветни пристапи за надминување на конфликтите - способен да ја согледа важноста на соодветен начин на учење за конфликти - способен да ја согледа важноста на соодветен начин на комуникација во решавањето на конфликтните ситуации. - свесен за какви било трендови или модели за конфликти кои се појавуваат кај учениците

КРИТЕРИУМИ ЗА
ОЦЕНУВАЊЕ И
ВАЛИДАЦИЈА

АЛАТКИ ЗА
ВРЕДНУВАЊЕ

Учениците можат:

- да вршат самоевалуација на своето однесување во конфликтот
 - да работат со своите врсници за да создадат средина во која учениците ќе се однесуваат со почит
 - да го препознаат нивниот стил на управување со конфликти
 - користат повратни информации од врсниците на конструктивен начин.
-
- Формулар за евалуација за обучувачи
 - Формулар за евалуација за ученици
 - Портфолио

6.2.2. Прирачник за обучувачи за препознавање и употреба на видови на конфликт во тимот: визуелно учење



Група “око” :

На учесниците им се презентираат 5 ситуации на видови конфликти преку стрип и исти такви без дијалози и со празни дијалог боксови.

Во рамките на групата треба да согледаат за кој каков конфликт се работи, дискутираат како дошло до истиот и како би можело да се надмине. Потоа на ситуациите додаваат нови дијалози со кои предлагаат како да се надмине конфликтот.

Ги изложуваат стриповите, а останатите групи на крајот од активноста ги разгледуваат и може да додадат и свои предлози за дијалози.



Работен лист за групата “око” :

Пред вас се 5 ситуации на видови конфликти претставени преку стрип и исти такви без дијалози и празни дијалог боксови. Во рамките на групата треба да согледате за каков конфликт се работи, дискутирате како дошло до истиот и како би можело да се надмине.

Потоа на ситуациите додавате нови дијалози со кои предлагате како да се надмине конфликтот. Ги изложувте стриповите, а останатите групи на крајот од активноста ги разгледуваат и може да додадат и свои предлози за дијалози.

Стрип со дијалог (Пример 1)



Стрип со дијалог (Пример 2)



Стрип со дијалог (Пример 3)



Стрип со дијалог (Пример 4)



Стрип со дијалог (Пример 5)



Стрип без дијалог (Пример 1)



Стрип без дијалог (Пример 2)



Стрип без дијалог (Пример 3)



Стрип без дијалог (Пример 4)



Стрип без дијалог (Пример 5)



Дискусија:

- Како се чувствувате?
- Што ви беше најтешко да направите во групите, а што најлесно?
- Дали ви беше тешко да определите како да се разреши конфликтот? Зошто?
- Кој од групите се пронајде во својот стил на учење? Како? Зошто?
- Како ова може да го примениме во секојдневниот живот/работа?

6.3 Алатка 3: Препознавање и ракување со типовите на конфликт на тимот: кинестетичко учење

6.3.1 Практични информации

МОДУЛ	Управување со конфликти
АЛАТКА	Препознавање и ракување со типовите на конфликт на тимот: кинестетичко учење
РЕСУРСИ	Прилози
СОДРЖИНА	Запознавање на сопствениот потенцијал за учење и разбирање на другите, да се биде поефективен комуникатор со цел да се воспостават подобри односи
КОНЦЕПТ	Во оваа активност се дадени 5 описи на конфликтни ситуации кои учесниците ќе треба да ги играат/демонстрираат. Тие накратко треба да се согласат со нивните улоги и начинот на демонстрација
НАСТАВНИ ЧАСОВИ	3
ОЧЕКУВАНИ ИСХОДИ	Ученикот ќе биде: - способен да препознае различни видови конфликти - оспособен да стекне компетенции за надминување на различните видови конфликти - свесен за соодветни пристапи за надминување на конфликтите - способен да ја согледа важноста на соодветен начин на учење за конфликти - способен да ја согледа важноста на соодветен начин на комуникација во решавањето на конфликтните ситуации. - свесен за какви било трендови или модели за конфликти кои се појавуваат кај учениците

КРИТЕРИУМИ ЗА
ОЦЕНУВАЊЕ И
ВАЛИДАЦИЈА

АЛАТКИ ЗА
ЕВАЛУАЦИЈА

Учениците можат:

- да вршат самоевалуација на своето однесување во конфликтот
 - да работат со своите врсници за да создадат средина во која учениците ќе се однесуваат со почит
 - да го препознаат нивниот стил на управување со конфликти
 - користат повратни информации од врсниците на конструктивен начин.
-
- Формулар за евалуација за обучувачи
 - Формулар за самоевалуација за ученици
 - Портфолио

6.3.2 Прирачник за обучувачи за препознавање и употреба на видови на конфликт во тимот: кинестетичко учење



Група “рака” :

Дадени се 5 описи на конфликтни ситуации кои учесниците треба да ги одглумат/ демонстрираат. Накратко да се договорат за улогите и начинот на демонстрирање и да размислат како би можеле овие конфликти да се надминат. Групата уво по секоја изведена ситуација треба да каже за каков вид конфликт станува збор, а групата око дава предлози како може да се надминат.



Работен лист за групата “рака” :

Пред вас се 5 описи на конфликтни ситуации кои ќе треба да ги одглумите/ демонстрирате. Кратко договорете се за улогите и начинот на демонстрирање и размислете како би можеле овие конфликти да се надминат. Групата уво по секоја изведена ситуација кажува за каков вид конфликт станува збор, а групата око дава предлози како може да се надминат.

Сценарија на конфликти

1. Последниве недели Марко на секој состанок избувнува, лесно се лути на било кој член од тимот. Порано не беше таков.
2. Откако Мила го искажа својот поглед за решавање на проблемот во врска со дистрибуцијата на свежа риба, Тео рече дека не смее да се занемари уште еден аспект од проблемот – цената на превозот од така далечна дестинација. Таа се расплака и до крајот на состанокот не разговараше со него.
3. При одлучувањето за уредувањето на паркот, Петар рече дека розите не може да бидат насадени во горниот дел, бидејќи таму нема услови за нивно растење. Ена му одговори дека сознанијата од ботаника укажуваат дека токму таму е местото на кое розите најдобро ќе успеат. Стефан е сигурен дека на овој тип земја нема добро да виреат.
4. При донесувањето на конечната одлука за избор на најдобар производ за продажба имаше многу различни мислења, па водачот на тимот до одлука дојде преку мнозинство на гласови. Членовите на тимот се незадоволни, мислат дека не се доволно разледани сите аспекти од предложените алтернативи.
5. Директорот на организацијата сака да ја промени одлуката на тимот за креирањето на дневното мени во рестораните, кое добро функционира веќе три години и носи задоволни гости.

Дискусија:

- Како се чувствувате?
- Што ви беше најтешко да направите во групите, а што најлесно?
- Дали ви беше тешко да определите како да се разреши конфликтот? Зошто?
- Кој од групите се пронајде во својот стил на учење? Како? Зошто?
- Како ова може да го примениме во секојдневниот живот/работа

РЕФЕРЕНЦИ

- "6 Hours of Mozart for Studying, Concetration, Relaxation", HALIDONMUSIC, last modified January 10, 2018,
<https://www.youtube.com/watch?v=shoVsQhou-8>
- "Active listening. Hear what people are really saying", Mind Tools Ltd., last modified Accessed June 4, 2019,
<https://www.mindtools.com/CommSkll/ActiveListening.htm>
- Barnard, D. "Active listening skills, examples and exercises", Virtual speech, last modified September 20, 2017, <https://virtualspeech.com/blog/active-listening-skills-examples-and-exercises>
- Bastian Solutions: Material Handling Systems, Equipment & Consulting
<https://www.bastiansolutions.com/> [accessed 4th June 2019]
- "Belbin's team roles. How understanding team roles can improve team performance", *Mind Tools Ltd*, last modified May 26, 2019,
https://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_83.htm
- Bosworth, P. "The power of good communication in the workplace", Leadership choice, last modified February 13, 2019,
<https://leadershipchoice.com/power-good-communication-workplace/>
- Carroll, M. " Using perceptual positions, NLP academy, last modified November 29, 2018,
https://www.nlpacademy.co.uk/articles/view/using_perceptual_positions/
- Cedefop, Skills panorama glossary,
<https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/glossary/s>
- "communication". Merriam Webster Dictionary, Accessed 2019,
<https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>
- "Competence cards for Immigration Counselling", Bertelsmann Stiftung, Forschungsinstitut Betriebliche Bildung gGmbH, last modified 2016,
<https://www.bertelsmann-stiftung.de/en/publications/publication/did/competence-cards/>

- Council of Europe. Recommendation 2006/962/EC on key competences for lifelong learning. <http://keyconet.eun.org/learning-to-learn>
- engVideo, Free English Video Lessons, www.engvid.com [accessed 4th June 2019]
- European Commission, A new skills agenda for Europe, last modified on June 10 2016, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223>
- European Commission, “Upskilling Pathways – New opportunities for adults”, last modified on December, 2016, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1224&langId=en>
- "Gustav Mahler – Adagietto from Symphony no.5“, cmonclair27, last modified January 24, 2010, https://www.youtube.com/watch?v=VWPACef2_eY
- HälsANS Pausgympa ANS, Angereds Närsjukhus, last modified March 2, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=hiV9lg26vm4&t=104s>
- Investopedia: Sharper insight, better investing. InterActiveCorp, www.investopedia.com [accessed 4th June 2019]
- Jerry Decided To Buy A Gun, mfox10ful, last modified January 6, 2012, <https://www.youtube.com/watch?v=7hKROpfeY6s&feature=youtu.be>
- Michel van de Ven, Denkbeelden: praktijkboek voor visuele strategieën, Uitgeverij OMJS, 2015
- OpenStreetMap contributors, Learn Open Street Map, <https://learnosm.org>
- OsmAnd BV, Global Mobile Map Viewing and Navigation for Online and Offline OSM Maps, last modified 2018, <https://osmand.net/>
- “Perceptual Positioning”, Qube Learning Institute, last modified February 7, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=nzcd4ta3BDs>
- Pfann M. S. T., Frentrop M., “SPREEK JE UIT! Actieve Taaltraining” Docentenhandleiding, IVC Den Helder, Last modified 2014.
- Richey, Rosemary (2009) *Express Series: English for customer care*, Oxford: Oxford University Press.

- "teamwork". Business Dictionary, Accessed 2019,
<http://www.businessdictionary.com/definition/teamwork.html>
- Tech Republic: News, Tips, and Advice for Technology Professionals, CBS Interactive, www.techrepublic.com [accessed 4th June 2019]
- "The Nine Belbin Team Roles", BELBIN Associates, last modified May 16, 2019, <https://www.belbin.com/about/belbin-team-roles/>
- "The Situation – Behavior – Impact Feedback Tool", *Mind Tools Ltd.*, last modified Accessed May 10, 2019,
<https://www.mindtools.com/pages/article/situation-behavior-impact-feedback.htm>
- "Waah Yantee - Creativity - Snam Kaur", tarsitrs, last modified January 4, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=TkzyWpCFx6U>
- "Wham! - Wake Me Up Before You Go-Go (Official Video)", Wham!, last modified October 24, 2009,
<https://www.youtube.com/watch?v=plgZ7gMze7A>
- When the Phone Rings: Telephone Skills for Better Service, Kantola Training Solutions, last modified July 17, 2012,
<https://www.youtube.com/watch?v=Nq65EmDpBA0>
- Wikipedia Contributors, Intercultural Communication, last modified 2019,
https://en.wikipedia.org/wiki/Intercultural_communication
- Zambas, J. "The Importance of Effective Communication in the Workplace", *DQ Media*, last modified February 5, 2019,
<https://www.careeraddict.com/the-importance-of-effective-communication-in-the-workplace>
- Zendesk: Customer Support Ticket System & Support Platform
www.zendesk.com [accessed 4th June 2019]

R eTraVaSSEV

'Trainer's Manual to Soft Skills'

2019