

# РОМИТЕ В УЧИЛИЩЕ

## АКТУАЛНИ ПРОБЛЕМИ

### И ВЪЗМОЖНИ РЕШЕНИЯ



Европейски съюз

ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
“РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ”  
2007 - 2013 г.



# РОМИТЕ В УЧИЛИЩЕ

АКТУАЛНИ ПРОБЛЕМИ И ВЪЗМОЖНИ РЕШЕНИЯ

Сборник



Пловдив  
2009 г.



Европейски съюз

ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
“РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ”  
2007 - 2013 г.



Европейски социален  
фонд

**Редакторско каре**

Автори: доц. д-р Галена Стоянова Иванова

доц. д-р Румяна Димитрова Танкова

Пловдивски университет „Паисий Хилендарски”

**ISBN 978-954-91791-6-0**

Издател: Фондация “Земята-източник на доходи”

Пловдив 4000, бул. “Марица” 122

тел./факс: 032 62 92 86

[www.agrocenter.info](http://www.agrocenter.info)

Печат: Мидион ООД

Пловдив, ул. Братия 14

тел.: 032/ 55 00 34

[www.midion.biz](http://www.midion.biz)

## СЪДЪРЖАНИЕ

<b>Предговор</b> .....	4
<b>Имитационно-моделиращите игри при психологическата подготовка за личностна реализация на юношите от ромски произход</b> – доц. д-р <i>Галена Стоянова Иванова</i> .....	6
<b>Овластяване на книжовен български език от ученици с доминиращ майчин ромски език</b> – доц. д-р <i>Румяна Димитрова Танкова</i> .....	16
<b>Обучение по бизнес комуникация на ученици от ромски произход</b> – доц. д-р <i>Румяна Димитрова Танкова</i> .....	38
<b>Оценка на риска за отпадане на деца роми от училище</b> – д-р <i>Красимира Василева Маринова</i> .....	70
<b>Заключение</b> .....	79
<b>Приложения</b> .....	80

## ПРЕДГОВОР

*Често констатираме, че ромите не обичат училището, че не желаят да изпълняват учебните си задължения, и тогава започват безкрайни уговаряния, обещания или наказания. Много често учителите се чувстват безсилни да се справят с проблема, особено в случаите, когато не срещат подкрепа от страна на родителите.*

*В помощ на учителя предлагаме идеи за преодоляване на основните трудности, съпътстващи обучението на учениците от ромски произход.*

*На първо място, за всеки ученик с проблеми в образователния процес трябва да се оцени степента на риска за отпадане от училище. Ето защо предлагаме диагностична процедура, която дава възможност да се определят различните категории „деца в риск“, за да може при всеки конкретен случай да се разработи индивидуален педагогически проект, предпоставящ организиране на социално-педагогически мерки за задържане на детето в училище.*

*На второ място, от значение са методите на обучение, за да могат учениците не просто да усвоят определен обем информация, а да прилагат наученото, да решават проблеми, да формулират идеи по начин, близък до живота и светоусещането на ромите. Сред тези методи на преден план извеждаме имитационно-моделиращите игри, които не само активизират участието на ученика в учебния процес, но и подпомагат постигането на интелектуална ориентация у подрастващите относно социално приемливите модели на поведение и като цяло влияят върху общото психично развитие на детето и неговата личностна реализация.*

*На трето място е проблемът с езиковите бариери, които пречат на учениците с доминиращ майчин език да се впишат успешно в културния живот на страната. С оглед на това предлагаме методически решения в помощ на допълнителната работа за овладяване на българския език, за да могат да се усвоят модели на речево поведение, чрез които детето да участва успешно в социокултурната комуникация.*

*Не на последно място е и проблемът с подготовката за професионална реализация, в основата на която е не само овладяването на съответните професионални компетенции, но и усвояването на умения за участие в бизнес комуникация. За целта представяме дидактически технологии за изграждане на комуникативни стратегии, чрез които младежите от ромски произход да се вписват по-успешно в бизнес средата.*

*Решаването на тези проблеми е труден и продължителен процес, който зависи не толкова от наличието на предписания и указания, а преди всичко от подхода на учителя, от когото се очаква да намери път към всеки свой ученик, за да подпомогне личностното му развитие.*

## **ИМИТАЦИОННО – МОДЕЛИРАЩИТЕ ИГРИ ПРИ ПСИХОЛОГИЧЕСКАТА ПОДГОТОВКА ЗА ЛИЧНОСТНА РЕАЛИЗАЦИЯ НА ЮНОШИТЕ ОТ РОМСКИ ПРОИЗХОД**

Юношеската възраст и оформящите се в нея стойностни връзки със света са благоприятни за правилно ориентиране в актуално съществуващата действителност и утвърждаване на позитивните модели на поведение и личностна реализация. В тази възраст съществени аспекти в развитието на личността са изграждане и укрепване на ценностната система, завършване на образованието и преходът към професионална дейност, търсенето на партньор и стабилизирането на културно-естетическите потребности и насоки на поведение.

В този план от съществено значение за юношата е да познава каква ценност представляват за него отделните предмети от заобикалящата го среда, хората, привичките, както и ориентирането му в това, какво трябва да бъде неговото поведение по отношение на тях, за да може да осъзнае колкото е възможно по-ефективно наличните ценности или да избегне отрицателното въздействие на негативните фактори в живота.

За съжаление, кризата (икономическа, политическа и духовна), която преживява нашето общество, не остави незасегнати и младежите. Върху тях рефлектираха по особено тежък начин финансовата несъстоятелност на семейството и учебните заведения, безразличието на обществото и педагогическата незаинтересованост на някои учители, родители и институции, свързани с образованието и развитието на младото поколение. Тези и други негативни явления създадоха психологически и физически дискомфорт за подрастващите и ги поставиха в рискови условия.

В хода на своето развитие и съзряване юношата постепенно навлиза във все по-различни и сложни ситуации на заобикалящата го среда и научава нови, по-сложни ценности. Неговата ориентация в жизнените явления и личностната му насоченост трябва

непрекъснато да се развива и интелектуализира, за да може той да си създаде и запази съответно равнище на функциониране. За правилното функциониране на юношата в неговата най-естествена среда - обществената, не е достатъчна само интелектуална ориентация. Необходимо е да се създаде съответно емоционално отношение към заобикалящите го явления, за да може да се ръководи от него при вземането на решения за действие и при устояване на натиска от неизбежното вредно влияние.

Актуалната ориентация на юношите в обществените норми и ценности се формира в процеса на общуването им с възрастните и връстниците им, които им задават образци за социално приемливо поведение. В общуването с най-близкото си обкръжение, юношите получават още нравствена оценка на поведението си и ценностна интерпретация на заобикалящите ги социални явления.

Ако реалният живот не осигурява необходимите условия за ценностна ориентация на подрастващите, те трябва да се създават чрез набор от педагогически целесъобразни средства, които активно да се използват във всяка възраст, за да се постигне интелектуална ориентация на подрастващите относно социално приемливите модели на поведение и да се формира изборително отношение към явленията от живота.

Подходящо средство за постигане на положителни резултати в тази насока са имитационно-моделиращите игри, които могат да бъдат използвани като мощно и фино средство за разкриване на нагласите, проблемите и предпочитанията на младите хора, а също и за стимулиране на възрастния да търси нови, нетрадиционни форми и методи за възпитание в условията на съвременната цивилизация.

Тези игри имат своето място в обществения живот и възпитателно-образователната практика още от древността.

Източниците на имитационно-моделиращите игри могат да се проследят чак до магическите обреди на първобитните хора. Като продължение на симулационните игри от древността, пресъздаващи различни сфери от обществения живот, се явяват така наречените стратегически игри, чрез които се осъществява



подготовката на наличния състав от войни и техните командири. В тези игри участват и пълководци на армии, разполагащи с големи ресурси от хора и въоръжение. С тяхна помощ се проиграват различни стратегии, посредством които битката трябва да бъде спечелена.

В днешно време имитационно-моделиращите игри стават популярни като средство за развитие, възпитание и обучение, като и същевременно се диференцират съобразно с възрастта и предназначението си. Първоначално тези игри имат само имитационен характер, но постепенно те променят своята насоченост, обогатяват своето съдържание, променят функциите си и ги обогатяват по посока на разширяване сферата на пресъздаване и на възможностите им за психическото усъвършенстване на личността.

Включването на имитационно-моделиращите игри във възпитателно-образователната практика се основава на следните съображения:

- Имитационно-моделиращите игри пресъздават определени ситуации от действителността, посредством предварително подбрана и предметна информация. Те дават възможност на играещите да участват опосредствано в тези жизнено ситуации, встъпвайки в условни игрови отношения;
- Възможността за имитиране на голямо многообразие от ситуации и тяхното оптимално разрешаване, поставят играещите пред разнообразни проблеми, изискващи активност при разрешаването им и стимулират активността им да търсят адекватни решения;
- Създаващата се в процеса на игра благоприятна ситуация за свободно изразяване, при което игровата мотивация увеличава играещите, премахва задръжките и разкрива истинските характеристики и поведенчески реакции на всеки участник;
- В имитационно-моделиращите игри е гарантирана сигурността на участниците, допуска се игровите взаимодействия да се разгърнат в различен аспект, без това да има каквито и да било неприятни последици за играещите. В игрите те

имат пълна свобода на разсъждения и действия в контекста на разиграваната ситуация и в рамките на предварително установените правила на играта;

- В деловите игри се създава естествена, положителна емоционална атмосфера, в която всеки участник се представя със своите характерови особености, които в други ситуации могат да бъдат контролирани, санкционирани и прикривани.

В имитационно-моделиращите игри се възпроизвеждат различни житейски ситуации от миналото, настоящето и бъдещето. В тях сюжетната линия, събитийното съдържание и развитие могат да бъдат свързани с всяка една страна на действителността. Те са представени чрез игрови задачи, които са различни по йерархия. Отначало се предлага общата, главната цел, а след това - частните игрови задачи, водещи последователно до изпълнение на конкретни действия и постигането на определен резултат. Отделните житейски ситуации, обединени от общ смисъл, са винаги взаимосвързани, въпреки че понякога тяхното съчетание е необичайно, странно, но те имат своя логика на развитие и влияят върху емоционалната стойност на играта.

Съдържанието на идеите, предлагани за разрешаване на игровите задачи, може да бъде различно по своята степен на яснота и отчетливост и не винаги да се осмисля адекватно, поради което и влиянието на игрите върху поведението им не може да се определи еднозначно.

Използването на имитационно-моделиращите игри, като средство за психологическа подготовка на юношите за личностна реализация се определя от следните фактори, които оказват влияние върху тяхното конструиране и разгръщане:

- На първо място в този ред се поставя анализът на ситуацията, пресъздавана в играта и отчетливото открояване на алтернативните действия и позиции;
- Вторият значим фактор е имитацията, която се откроява като ключово понятие в този вид игра, защото от нейното конструиране зависи подборът на деловите решения, адекватни на ситуацията.

Ето защо провеждането на имитационно-моделиращите игри предполага открояването на характеристиките на ситуацията и съвкупността от решения, чиято ефективност се определя от спецификата на проблемната ситуация и особеностите на предприетата стратегия за нейното разрешаване.

В процеса на своето развитие и обогатяване имитационно-моделиращите игри се разгръщат в различни разновидности, при което включват нови елементи и придобиват нова насоченост. В зависимост от това се разграничават симулационни, стратегически и делови имитационно-моделиращите игри.

**Симулационните игри** се основават на наподобяването на определена дейност. В тях се имитират определени характеристики на проблемната ситуация и психичните състояния, които тя поражда. Това моделиране на действия, взаимодействия, взаимоотношения и поражданите вследствие от тях преживявания, позволяват на играещите по-пълно да вникнат в спецификата на ситуацията, по-детайлно да я анализират и на тази основа по-пълно да я осмислят.

При избора на имитационно-моделиращи игри някои юноши често избират онези, които им дават възможност да преживяват необичайните усещания, напрежението и вълнението на различни състезания и приключения, защото им харесват силните личности, каквито искат да бъдат, а не могат за момента да се проявят така. И точно тук се крие огромната роля на игрите-симулатори – да даде възможност на тези младежи да преживеят този естествен стремеж за изява, да им помогнат да развият заложените силни и личностни характеристики в себе си.

От това, какво ще усвои юношата в тези игри в хода на своето съзряване и социализация като “образ на желаното Аз”, зависи в определена степен и цялостното му създаване и изграждане на личността.

В симулационните игри първа рамка на “образа на желаното Аз”, е представата за прилика с някой, който го е впечатлил, заинтересовал, очаровал. Това може да са образи от историческото минало, от литературата, от нашето съвремие или просто човек

от близкото обкръжение; отделна постъпка, характеристика на определена личност, предизвикала у него емоционално напрежение или интелектуален размисъл; събирателен образ, в който са обединени белезите на няколко от впечатлилите го образи.

Независимо откъде се вземат образците на поведение, пресъздавани в симулационните игри те имат важна роля в процеса на личностното самоопределение на участниците в тях. Те са първата цялостна проекция на това, което юношата иска да стане.

Първоначално тази проекция има подчертано подражателен характер, но постепенно с усложняване на жизненейността и особено с навлизането в широкото поле на социалната практика подражанието отстъпва място на едно по-критично и избирателно отношение. В пресъздавания образ се нанасят корекции, повишава се неговата адекватност към реалните изисквания на живота. По този начин пресъздаването на различни образи и ситуации в симулационната игра преминава в своеобразно творчество, в което участникът в играта е вече не този или онзи, а такъв какъвто иска да бъде, т.е. самоопределя се като личност.

**Деловата игра** е форма на пресъздаване на предметното и социално съдържание на професионалната дейност. В нея се моделират системи от отношения, характерни за определен вид професионална практика. Провеждането на деловите симулационни игри разкриват възможности за представяне на личните затруднения, които изпитват участниците по отношение на собственото си утвърждаване и структуриране на отношенията им с околните. В тях те се стремят да допълнят дефицита си от цели, да подпомогнат формирането на своето реално, устойчиво себеусещане, да съдействат за ясната си самоидентификация. В тази игра те могат символично, под формата на модел да изразят и преодолеят своите и тези на партньорите им конфликти, да променят нагласите и поведението си.

**Стратегическите игри**, освен пресъздаването на конкретни ситуации и поведението на определени персонажи в тях,

предполагат и включването на ефективни стратегии за решаване на възникващите в ситуацията проблеми.

Разработването на стратегиите, овладявани в игрите е свързано с определянето на съдържателните действия и взаимодействия, на изработването на хипотези, алтернативи и избора на по-ефективните от тях.

Стратегиите в различна степен отразяват реалността и се използват за екстраполация в бъдещето. Те съдържат рационални елементи по отношение на откриването на взаимовръзки, намаляването на несигурността и придобиване на увереност при вземане на решения относно конкретните игрови ситуации.

В стратегическите игри участниците пресъздават ценностната система на обществото – определени пластове на нравствените норми или нивото на идеалите. Определено може да се каже, че доколкото се пресъздава човешко поведение чрез конкретни изисквания, стратегическите имитационно-моделиращи игри изпълняват и някакви нормативни функции. Те създават условия за синтез на идеалите и нормите. В тях пресъздаваното поведение е нормативно, доколкото се възпроизвежда човешко поведение, което се рамкира в някакви норми, но то е и наднормативно, тъй като предполага свободен избор и свободна волеизява.

Пресъздаваните в играта стратегии на поведение имат дейностна насоченост, те са ориентирани към регулиране поведението на отделен участник по отношение на хората от най-близкото му обкръжение и на враждането му в обществените отношения. Смесът на вложените в играта стратегии е в това, да се организира действено сътрудничество с юношата, насочено към неговото самопознание и търсенето на пътища за структуриране на вътрешния му свят и системата от отношения с околните.

Тези игри представляват разгръщане на особена (игрова) дейност на участниците на имитационни модели, пресъздаващи условията и динамиката на различни по вид и специфика професионални дейности и характерните за ефективното им протичане отношения.

В зависимост от това, какъв тип човешка практика се пресъздава в играта и какви цели преследват участниците, се различават следните видове делови игри: учебни; изследователски; управленски; атестационни.

Първата делова игра, пресъздаваща управленски процеси (“организационно производствено изпитание”) е била разработена и проведена в СССР през 1932 г. Но сериозно развитие в този период деловата игра не получава. Тя се възражда отново през 1957 г. в САЩ, а в началото на 80-те години на миналия век се превръща в масово явление.

Най-популярната делова игра пресъздаваща характерните за началото на ХХ век икономически отношения е играта “Монопол”. В нея се имитират търговски и икономически процеси, актуални за икономическия живот на дадена страна или международна общност.

В наше време деловите игри получават широко разпространение във връзка със задачите за усъвършенстване на управлението, приемане на планови и производствени решения, подготовката и повишаването квалификацията на кадрите.

Учебните делови игри позволяват да се създадат в обучението предметния и социален контекст на бъдещата професионална дейност и по този начин да се моделират по-адекватни в сравнение с традиционните за обучението условия за формиране личността на специалиста.

В тези условия усвояването на новите знания се наслагва на основата на бъдещата професионална дейност. Така обучението придобива съвместен, колективен характер, при което развитието на личността на специалиста се осъществява в резултат на подчиняването на два вида норми:

- норми за компетентно изпълнение на определена предметна дейност;
- норми на ефективна социалната дейност в колектива.

В такова “контекстно” обучение, характерно за използването на деловите игри като педагогическо средство, постигането

на дидактичните и възпитателни цели се слива в един поток на социална по своята природа активност на обучаваните, реализирана във форма на игрова дейност.

Мотивацията, интереса и емоционалният статус на участниците в деловите игри се обуславят от широките възможности за целеполагане и целеосъществяване, диалогичното общуване върху материала от проблемно представеното съдържание. (Психология, речник, Москва, 1990 г.)



Деловите игри разкриват добри възможности за формирането на умения и навици за изработване на стратегии на поведение, за разгръщане на съвместна дейност и вземане на съвместни решения, характерни за различни професии.

В процеса на деловите игри се открояват изискванията на професиите, критериите за квалификация и годност, професионалните интереси, нагласи и способности. Те ориентират младите хора в трудностите и отговорностите на конкретната професионална дейност и възможностите за лични постижения в нея. В този ред деловите игри, макар и в условен план, разкриват конфликтите, които могат да възникнат при различните професии и предлагат възможности за тяхното оптимално преодоляване.

Деловите игри целят още да се окаже помощ на младите хора при насочването им към различни професии, съобразно личните професионални интереси и намерения и относно пътищата за обучение. Те подпомагат индивидуалния избор на професия, като се отчитат и постиженията и индивидуалните особености на юношите и съдействат за професионалното им самоопределение.

Както се вижда от направения кратък обзор в имитационно-моделиращите симулационни, стратегически и делови игри е възможно проиграването на повече и по-сложни ситуации и тяхното целесъобразно комбиниране, в зависимост от преследваните цели. Чрез тези игри се изостря социалната перцепция, което ги

откроява и като фактор за социална ориентация, за развитието на адекватни, хуманни нагласи. Участниците в играта се възпитават на отговорност и самоконтрол, провокира се тяхното самостоятелно мислене, откриване на адекватни решения и стратегии на поведение.

Конкретните житейски факти и човешката практика, интерпретирани в имитационно-моделиращите симулационни, стратегически и делови игри, раздвижват целия житейски опит на юношата и влияят върху нагласите му в реалния живот. Те дават възможност на личността да открие сили в себе си, да осмисли своя живот в един по-перспективен план, за да достигне едно по-добро съществуване.

Всичко това разкрива перспективното значение на имитационно-моделиращите игри за обогатяване формите на възпитателно взаимодействие с подрастващите и използването им като ефективно средство при психологическа подготовка за личностна реализация на юношите.



## **ОВЛАДЯВАНЕ НА КНИЖОВЕН БЪЛГАРСКИ ЕЗИК ОТ УЧЕНИЦИ С ДОМИНИРАЩ МАЙЧИН РОМСКИ ЕЗИК**

### **Трудности на ромските деца при общуване в българско говореща среда**

Повече от ромските деца се затрудняват, когато общуват с хора извън своята етническа общност. Причините за това са много, но основните сред тях са следните:

- Повлияни от своя майчин език, ромските деца изпитват неувереност при общуване на български език. Самите те знаят, че българската им реч е несъвършена, и това насажда у тях комплекси, че няма да бъдат приети добре в средата, в която се използва официалният български език.
- Ромските деца в повечето случаи живеят в социално-битова среда, която значително е под равнището на средностатистическата за България. Под влияние на тази среда у тях липсват изградени навици, което ги прави слабо адаптивни към по-благоприятната среда, в която попадат (например в училище).
- Ромските деца, които живеят в обособени квартали с преобладаващо ромско население, са привикнали към затворен тип общуване – в рамките на ограничена група хора и на примитивно-битово равнище. Попадайки в нови сфери на общуване – например официално-делова, те се затрудняват да възприемат новите за тях правила на общуване в тази сфера, поради което изпитват безпокойство при речевата комуникация.
- Излизайки извън рамките на своята етническа общност, ромските деца се срещат с нови хора, които в много от случаите са различни от тях по манталитет и възгледи. Детето от ромски произход няма необходимия житейски опит да общува с различни от себе си и това го поставя в неравностойно положение спрямо останалите. То трябва интуитивно да

си изгради собствени стратегии на общуване, чрез които да се впише в новата за него среда, но няма необходимия опит за това. Особено трудно е за него, когато попадне сред хора, които се отнасят с неуважение и пренебрежение към личността му. Това от една страна, предизвиква у него страх и безпокойство в общуването с говорещи български, а от друга страна, провокира негативно отношение към тях, което се отразява върху цялостното му поведение.

- В езиковата среда на ромското дете липсва речев етикет, какъвто се очаква от него да използва, когато е в среда на българскоговорещи. За него е трудно не само да усвои нормите на речеетикетното общуване (например използването на учтивата форма ВИЕ), но и да се ориентира в конкретните ситуации на официална и неофициална обстановка.

Всичко това поставя сериозни бариери пред детето от ромски произход, когато трябва да се приобщи езиково към среда извън обичайната за него.

### **Предпоставки за успешно усвояване на книжовния български език от ромски ученици с ниска езикова култура**

Педагогът би следвало да помогне на учениците от ромски произход да преодолеят своя страх и стрес от общуването с хора извън своята общност. Поради наслоилите се отрицателни нагласи срещу малцинствените групи в българското общество ромите се чувстват незащитени, когато попаднат извън своята социална среда. Тръгвайки сутрин на училище, ромските деца всеки ден преживяват стрес от промяната на средата – от квартала, в който са сред свои, те попадат в свят, за който знаят, че не всички гледат с добри очи на тях. Техният страх твърде често се изразява и във формата на агресия, чрез която те прикриват своите страхове и комплекси. Ако ромските деца срещнат доверие и подкрепа, те променят коренно своето поведение и показват добрите страни на своя характер.

Как да се помогне на ромските деца да преодолеят трудностите при общуването си с българско говорещите?

**На първо място**, те трябва да се убедят, че новата за тях среда е на хора, които се отнасят с уважение и доброта към тях. Сред тези хора най-значими за ромското дете са учителите и съучениците му. Ако повечето от тях се държат пренебрежително към него, то се чувства незащитено и търси опора сред себеподобните си в тази среда, като избягва контакти с българскоговорещите. В много от случаите, ромското дете в тази позиция отказва да посещава училище и предпочита да остане в средата си, в която се чувства уютно. Обратно, ако учителите и съучениците се отнасят към него дружелюбно, ромското дете лесно се адаптира към новата за него обстановка и се стреми да се приобщи и езиково към хората в нея.

**На второ място**, ромското дете не трябва да усеща негативизъм спрямо майчиния си език. Много от учителите категорично забраняват употребата на ромския език в училище, като по този начин се опитват да изградят у ромското дете установка да използва приоритетно българския език при общуването. На пръв поглед това има своя резултат, тъй като повечето деца се подчиняват на това правило и при наличието на контрол от страна на учителя го следват. Но това, от една страна, изгражда у тях чувство на непълноценност, тъй като поради ограничения си речников запас на български език те не могат да изразят в пълнота своите мисли и настроения. От друга страна, наложеният от учителя негативизъм към майчиния език се отразява и върху самочувствието на ромското дете – то приема своя майчин език като белег за ниска култура и го счита за свой недостатък.

При обучението на билингви трябва да се има предвид и фактът, че двуезичието не е недостатък, а предимство на личността. При симетричен билингвизъм, тоест когато детето си служи еднакво добре с двата езика – майчин и официален, то се развива в интелектуално отношение изпреварващо спрямо своите връстници монолингви. Доказателства за това са множество изследвания на автори, които чрез комплекс от тестове провеждат мащабни наблюдения, свързани с речемисловните навици при билингви и монолингви. Учените достигат до изводи, че: при изучаване на чужд език децата, които използват еднакво добре и

майчиния, и официалния език, се справят значително по-добре от онези, които владеят само официалния език (Peal, Lambert, 1967); билингвите проявяват по-голяма чувствителност към семантичните взаимоотношения между думите (McLaughlin, 1984); имат развити умения за обобщения и умозаклучения (Liedtke, Nelson, 1968) и по-добре развита способност да решават задачи, свързани с трансформация и замяна (Eustrand, 1980), използват по-сложни аналитични стратегии при решаване на невербални задачи (Ben-Zeev 1977) и т.н.

Обобщавайки тези изследвания, се налага изводът, че основно преимущество на билингвиалните деца е в гъвкавостта на тяхното мислене и в креативния подход при работа с информация от различен характер. Тези предимства на билингвизма би трябвало да се оценят от учителя и той да се опира на тях в своята практика. В този смисъл той не би следвало да се отнася негативно към ромския език на своите ученици, а да ги стимулира да овладеят българския език така добре, както и майчиния език, защото това ще ги направи по-успяващи не само в училище, но и в живота.

Важно е ромските деца, без да се срамуват от майчиния език, да се стремят към изучаването на българския език, който ще им осигури по-голям просперитет.

**На трето място**, учителят би следвало твърде умело да управлява процеса на овладяване на българския език от ромските ученици. Обикновено това се приема като задача главно за уроците по български език и литература. При останалите учебни предмети акцентът е върху специфичните знания, при което не се обръща особено внимание на езика. При много учители стремежът е ромското дете да усвои учебния материал и да може да излага знанията си, независимо от това, че допуска езиковинесвършенства в изказването си. Като резултат - у ромските ученици се изгражда установката, че по-важно е какво говорят, а не как говорят. Това ги прави небрежни в използването на българския език. Ето защо е целесъобразно учителят, независимо от учебната дисциплина, по която преподава, да изисква граматическа правилност при всяка речева изява на ученика от ромски произход.

Важно условие за успешност е ромското дете само да се стреми да отстранява граматическите грешки в речта си. Това е възможно само ако то е убедено, че доброто владение на българския език му осигурява просперитет в обществото. Ето защо препоръчително е учителят да поставя ромските деца в конкретни комуникативни ситуации, при които употребата на книжовен български език осигурява успех (например ученикът е в ролята на кандидат за хубаво работно място и интервюто с работодателя се провежда по телефона).

**На четвърто място**, педагогът следва да помогне на ромските ученици да преодолеят стресиращия ги сблъсък между двете култури – българската и тази на ромския етнос. Ромските деца не бива да се срамуват от своята идентичност, а с удоволствие да разказват за традициите и обичаите на ромите. Това, от една страна, им помага да преодолеят комплексите от своя произход, наложени им от съществуващи отрицателни нагласи в обществото, от друга страна им помага да намерят свои приятели в лицето на учителите и съучениците, които искат да научат повече за техния бит и нрави, а на трето място способства за натрупване на опит в общуването на българския език. Учителят целенасочено би следвало да провокира такива изяви на ромските ученици – например: да сравнят ритуалите, с които посрещат новогодишните празници (Коледа и Банго Васи); да опишат облеклото на ромската булка и да разкажат за обичаите при ромската сватба; да демонстрират какво правят на Лазаровден и т.н. Целта е ромските деца да се почувстват поласкани от това, че се проявява интерес към традициите на техния етнос, и в същото време да преодолеят чувството на малоценност поради принадлежността си към етническо малцинство.

### ***Допълнителни занимания за усъвършенстване българската реч на ромски ученици с доминиращ майчин език***

При учениците, които доминиращо използват майчиния език, се налага допълнителна методическа работа за овладяването на книжовния български език. Тази методическа работа включва следните направления:

## Отстраняване на граматическите грешки

Поради големите различия в граматическия строй на двата езика, ромите допускат в българската си реч твърде много грешки, които са свързани с:

- неправилно съгласуване на думите по род („*топло баничка*”, „*червено химикал*” и т.н.);
- неточна употреба на предлози („*влизам на стаята*”, „*играя в топка*”, „*говоря от телефона*” и т.н.);
- объркан словоред („*На този байрам за празника татко на мен един часовник купи*”);
- неправилно използване на местоимения („*изгубих шапката на мене*” вместо „*изгубих шапката си*”);
- пропускане на частици („*трябва ходи на пазар*”);
- изпускане на спомагателния глагол „съм” („*аз послушен в час*”) и т.н.

За отстраняването на тези грешки се препоръчват допълнителни занимания в помощ на овладяването на българския език. В тези занимания биха могли да се използват упражнения от следния тип:

- За изграждане на умения за правилно съгласуване на думите по род и число подходящи са упражнения като:
  - упражнения за добавяне на пропуснати букви, за да имат думите еднакво окончание (например да се определят кои букви липсват в изразите: *пролетн\_сеитба, овощн\_дърво, зелен\_площи*);
  - упражнения за редактиране на неправилно съгласувани изрази (например да се поправят грешките в изразите: *горско масиви, окосен ливада, зъбчат колело, допълнителна огледало*);
  - упражнения за образуване на словосъчетания (например да се свържат по двойки думите: *стелна, болно, крава, нива, животно, разорана*).
- За правилно използване на предлозите се препоръчват

упражнения за съставяне на изрази по подобие на образец (*отива: на училище; \_\_ работа; \_\_ кино; \_\_ екскурзия; \_\_ дискотека; \_\_ разходка* и т. н.).

- Упражненията за словоредно оформяне най-често са свързани с подредването на думи в просто изречение (например да се свържат в изречение думите: *през започва пролетната май сеитба*) и на прости изречения в състава на сложното (например да се подредят в правилната последователност изреченията: *За да се предпазят овоцните дървета от вредители/ които са предназначени за растителна защита/ те се пръскат с препарати*).

### ***Повишаване писмената култура на ромските ученици***

Ромските ученици изпитват съществени трудности при оформянето на писмен текст и обикновено изпълняват с явно нежелание учебни задачи, свързани със създаването на реч в писмена форма. В тези случаи се препоръчва така нареченото „мотивиращо писане”, тоест писане на текстове, които са значими за социалната реализация на ученика (например: писане на автобиография при постъпване на работа; писане на мотивационно писмо за отпускане на земеделски кредит; писане на молба за социални помощи; попълване на банкови документи и т.н.).

В занятията за допълнителна работа в помощ на овладяването на българския език могат да се използват различни речеви задачи, свързани с „мотивиращото писане”:

- Речеви задачи за създаване на текст по образец - например ученикът да напише молба за участие в кръжок по танци, като имат за опора образец на молба;
- Речеви задачи за редактиране на текст – например редактиране на банков формуляр, при попълването на който са допуснати правописни грешки (Име: *асен сейменов*; Сума за внасяне: *шестотин педесе и четири лева*; Основание: *договор за застраховка* и т.н.)
- Речеви задачи за конструиране на текст от съставящи го части – например да се подредят в правилен ред изреченията от декларацията и да се препишат като официален документ:

## Декларация

*Долуподписаният декларирам,*

*с който да обработвам земеделските площи, за закупуването на трактор, че ще използвам отпуснатия ми кредит, който съм засял с лозови насаждения.*

*Подпис:*

- Речеви задачи за съставяне на писмен текст – например да се напише пълномощно. Като опора на ученика се предлагат въпросите: *Кой е упълномощителят? Кои са неговите имена, адрес, номер на лична карта, единен граждански номер? Кого упълномощава? Кои са данните на упълномощеното лице – имена, адрес, паспортни данни? В какво го упълномощава? За какъв срок? Кой се подписва под пълномощното?* и т. н.

### **Усъвършенстване на устната реч на ромските ученици**

Упражненията за усъвършенстване на устната реч са с цел да се стимулира свободната речева изява на ученика. Целесъобразно е те да са свързани с теми от заобикалящата ги действителност и по въпроси, които ги вълнуват.

Една от формите е беседата по повод на конкретно събитие – например предстояща екскурзия. На учениците се дава възможност да изкажат свободно своите мнения по въпроси като: *Кои места в България биха искали да посетят? Защо?; С какво искат да пътуват? Защо?; Кои учители биха искали да са с тях? Защо?; Какво очакват да им се случи?; Какво не биха искали да им се случи? Защо?; Къде другаде са ходили?; С какви впечатления са останали?; Какво са преживели?* и т.н.

Друга форма е дискусията. Тя може да бъде по конкретен проблем, свързан с групата (например – какво мнение ще изразят, ако един от съучениците им не иска да идва на училище). Добре е да се провокират различни гледни точки (например: той не идва, защото в училище му се подиграват; той не идва, защото няма хубави дрехи като всички останали; той не идва, защото трябва да се грижи за по-малките си братя; той не идва, защото трябва да работи и т.н.).



Дискусията може да бъде свързана и с литературен текст, който поставя проблем, значим за обучаваните. Например по проблема за толерантността може да се използва следната басня:

### *Врана и паун*

*Враната видяла, че в парка се разхожда паун с гордо вдигната глава. Тя закрепяла: „Как може тази птица да се разхожда в нашия парк? Какъв горделивец е този паун! Погледнете само колко безобразни са неговите крака и колко отвратително син е цветът на перата му!“. Паунът мълчал дълго време и после отговорил: „Ти казваш, че аз съм горделивец, тъй като ходя с високо вдигната глава. Но аз не съм горделивец, тъй като много добре зная кое е грозното в мен. Зная, че краката ми са грозни и затова държа главата си винаги вдигната, за да не виждам безобразните си крака. Ти виждаш у мен само онова, което не е красиво, и затваряш очи за онези неща, които са хубави у мен. Защо ти наричаш грозно онова, което обикновено повече харесват у мен?“*

Този текст провокира устно изразяване на мнения по въпроси като: *Трябва ли да се оценяват хората само по външния им вид? Защо?; Как ние се отнасяме към хората, които с нещо са различни от нас? А как е добре да се отнасяме? Защо?; Какво харесвам и какво не харесвам у себе си? Защо?; Какви искам да са моите приятели? Защо?; Как ме приемат хората около мен?; А как искам те да се отнасят с мен? Защо?* и т.н.

В методическата практика най-ефективни за развитието на диалогичната реч се оказват упражненията, при които учениците се поставят в конкретна комуникативна ситуация, в която те получават определени роли и цели на общуване. Учителят подбира ситуации, в които ромите често попадат.

Например: учител и ученик, който пуши пред двора на училището; полицаи и младеж, който кара автомобил без шофьорска книжка; учителка и майка на ромско дете, което отказва да ходи на училище и т.н. При възпроизвеждането на всяка от ситуацията учителят провокира различни нейни варианти (например при последната комуникативна ситуация могат да се предложат следните варианти: майката не е образована и не смята,

че училището е важно за нейното дете; майката цени образованието, но бащата се противопоставя; майката държи на образованието на детето си, но се притеснява, че то не се чувства добре сред другите в училище). Всяка от ситуациите продължава, докато ученикът в съответната роля успее да постигне поставената му комуникативна цел (например в ролята на учителка – да убеди майката да изпрати детето си на училище).

В допълнителните занимания за усъвършенстване на българския език при ромските ученици е препоръчително да се включат и игри, стимулиращи речева изява. В зависимост от конкретните условия учителят би могъл да използва някои от следните игри:

#### *Забранен смях*

*Цел:* Да се създава реч съобразно конкретна комуникативна цел.

*Инструкция:* Учениците сядат в широк кръг. Всички трябва да мълчат и да не изразяват никакви чувства. Един от тях застава в средата на кръга и приема ролята на водещ. Задачата му се състои в това, да избере някой от седящите срещу него и да го застави да говори или да се усмихне. За да постигне целта си, той може да говори каквото иска. Всеки водещ разполага с една минута. Ако постигне успех, той си сменя мястото с този, когото е заставил да се усмихне или да проговори. Ако за това време не успее да заговори някого или да го разсмее, после в играта му се дава отново шанс да го направи.

#### *Хубави думи*

*Цел:* активизиране на речника.

*Инструкция:* Учениците се разделят по двойки и всеки пише на гърба на другия дума, с която ще го зарадва. Обърнатият ученик се опитва да познае думата и съставя с нея изречение.

#### *Моят въпрос*

*Цел:* Развитие на уменията за употреба на правилен словоред.

*Инструкция:* Всеки ученик измисля въпрос, които би искал да

зададе на другите, и го записва на лист. Листчетата се разбъркват и всеки участник изтегля един от въпросите и отговаря на него.

### *Място на срещата*

*Цел:* Развитие на уменията за словесно описание.

*Инструкция:* Изпълнява се по двойки. Единият участник е със затворени очи, а другият описва с реч избрано от него място от класната стая. След описанието участникът със затворените очи трябва да познае къде е мястото, на което другият му предлага да се срещнат.

### ***Усъвършенстване на комуникативните умения на ученици от ромски произход***

Комуникативните умения на личността са от изключително значение в процеса на социално взаимодействие. Общуването не е просто акт на обмен на информация, а е междуличностно взаимодействие, насочено към постигането на конкретни цели.

Ето защо е важно човек във всеки момент да може да определи равнището на своята комуникативна компетентност, да прецени своите достойнства и дефицити, за да може да се усъвършенства и подготвя за сложните ситуации на взаимодействие с другите, при които умението за общуване е гаранция за успех.

За целта учителят би могъл да използва теста от Приложение № 1, чрез който могат да се установят комуникативните и организаторски способности на личността.

От една страна, този тест дава възможност на учениците да се самоанализират и да се насочат към онова, което трябва и могат да променят у себе си. От друга страна, тестът помага на учителя да разпредели своите ученици в пет групи в зависимост от техния комуникативен и организаторски стил. С опора на тези резултати той би могъл по-ефективно да разпределя своите ученици при решаване на задачи в екип, при което те, взаимодействайки си, ще се учат един от друг на общуване чрез сътрудничество.

Всеки педагог си дава сметка колко важно е за учениците да постигат комуникативен успех при общуването с другите. С особена

сила това се отнася за обучаваните в професионално училище, подготвящо ги не само като специалисти в определената област, но и като организатори на бизнес контакти. Ето защо обучението по български език задължително включва и обучение в стратегии на речево общуване.

В хода на обучението би следвало учениците да се запознаят с някои основни комуникативни стратегии, които да упражняват чрез организирани от учителя обучения.

Най-популярните **комуникативни стратегии за въздействие при общуване** са следните:

### *Комплименти*

За да предположим събеседника си, можем да си послужим чрез комплименти, като леко преувеличим някое негово качество, което той би желал да притежава. Няма нито един човек, който да се отнася равнодушно към комплиментите, но въпросът е как те да се поднеса. Трябва да се прави сериозна разлика между комплимент и ласкателство. При ласкателството приписване на събеседника си качества, които той в действителност мисли, че не притежава. Например ако на човек, който се смята за грозен, кажем, че е красавец, той ще възприеме думите ни като нескрито ласкателство - това ще породи у него неприятно чувство и недоверие към нас. За разлика от ласкателството, комплиментът се основава върху реално съществуващи положителни качества на човека, с когото разговаряме.

За да направим добър комплимент на събеседника си, трябва да намерим у него нещо, което наистина ни харесва (дреха, чанта, автомобил, стил на поведение, черта на характера...), и леко да го преувеличим. В случая трябва да внимаваме да не посочим качество, от което човекът срещу нас иска да се отърве – например, ако той смята, че е напълнял, не би ни повярвал, ако кажем, че изглежда добре, дори и да сме напълно искрени.

Особено изтънчен е комплиментът, ако е направен чрез сравнение (например: „Говорите толкова убедително, аз не мога така”). Добри са и комплиментите, чрез които изтъкваме

значимостта на човека срещу нас (например: „Вие сте най-добрият специалист в тази област“). Комплиментът не трябва да бъде многозначителен – ако кажем: „Ти си един такъв...“, не се разбира ясно дали това е с положителен или отрицателен оттенък.

Добре е комплиментите да са свързани не толкова с външния вид на събеседника ни, а с неговото поведение и черти на характера. Например: вместо „С каква хубава прическа си днес“, по-добре е да кажем „Както винаги, и днес си с хубава усмивка“, защото красивата дреха е нещо временно, докато хубавата усмивка е неизменна част от поведението на човека, към когото се обръщаме.

В комплиментите не бива да обобщаваме (например: „Всички се впечатляват от Вашата компетентност“), защото с това ще породим съмнения относно нашата искреност.

Доказано е, че най-ефективен е комплиментът, при който се сравняваме със събеседника си (например: „Колко добре умееш да обясняваш, аз не мога така!“).

Много хора се притесняват да правят комплименти, страхувайки се да не ги помислят за ласкатели. Да правиш комплименти, е нещо хубаво, което ти помага да настроиш позитивно събеседника си и да имаш положителен резултат от общуването с него. Ето защо е хубаво да не се притесняваме да правим комплименти, но така, че да печелим хората около себе си, а не да предизвикваме съмнения за неискреност.

### *Три „да“*

Тази стратегия се използва, когато при общуване целим събеседникът ни да отговори положително на важен за нас въпрос. Преди да му зададем съществения въпрос, можем да му поставим три несъществени въпроса, за които сме сигурни, че ще отговори с „да“ (например: Днес е много горещо, нали?; Не мислиш ли, че е време вече да си починем?; Колко би било хубаво сега да сме на море, нали така?). Отговаряйки положително и на трите въпроса, събеседникът ни се настройва позитивно и така намаляваме съпротивата му при четвъртия въпрос, който за нас е същественият.

## *Шок*

Когато трябва да общуваме със строг и безкомпромисен човек, бихме могли да преодолеем бариерата чрез изненадващо за него изказване (например влизаме в кабинет на данъчен инспектор и първите ни думи са: „Очаквах да видя навъсен и зъл човек, а виждам млад мъж с приятна външност!“). Нашият опонент в началото ще се напрегне, но бързо ще се отпусне и с това ще го предразположим към себе си. Ако някой друг постъпи с нас по този начин обаче, трябва да се замислим какво ли очакват от нас.

## *Ще си помисля*

Когато сме подложени на активна атака и не сме измислили начин да откажем, добре е вместо отказ или контраатака, да използваме стратегията „Ще си помисля“. По този начин снемаме агресията у опонента си и провокираме у него снизходителност. В същото време си даваме време да размислим как да се измъкнем от сложното положение, в което са ни поставили. Не е изключено, ако успеем да отложим във времето решаването на този проблем, нашият опонент да се е коригирал и да ни предложи по-приемливо за нас решение.

## *Отстъпване с условие*

Тази стратегия е подходяща за случаите, когато наш събеседник ни притиска със своя молба и не можем да му откажем, въпреки че много ни се иска. В този случай можем да му поставим условие, което би го разубедило. Например ако той ни поиска косачката за трева, но ние се притесняваме, че ще я увреди, можем да му поставим неприемливо за него условие („Да, съгласен съм, но и аз имам молба към теб! Окоси и тревата в моя двор, защото на мен все не ми остава време за това“). В този случай събеседникът ни може да се откаже от молбата си, но дори и да не се откаже, ще трябва да изпълни и нашата молба, тоест и в двата случая ще спечелим.

## *Преувеличаване на слабостта*

Когато имаме нужда от помощ, а човекът срещу нас не е склонен да ни помогне, можем да демонстрираме преувеличено

своята слабост, неопитност, глупост, за да предизвикаме у другия желание да ни помогне. Например в компютърната зала до нас е седнал младеж, който съсредоточено работи на компютъра и не ни обръща внимание. Ако се обърнем към него с думите „Моля Ви да ми помогнете!”, възможно е той да ни откаже, като се извини със своята заетост. Ако обаче го помолим с думите „Извинете, но не владее добре компютъра и никак не мога да се справя с тази програма, а е много важно да успее бързо! Ще ми помогнете ли?”, вероятността да успеем е по-голяма.

Учителят сам преценява кои от стратегиите да имат превес при неговите ученици и организира обучение чрез ситуационни игри, в които тези стратегии се оказват печеливши.

Особено комуникативно майсторство е нужно при **общуване в конфликтни ситуации**. Много хора смятат, че конфликтните ситуации винаги са нещо лошо, тъй като предизвикват тревога и смущение. Конфликтът обаче често се оказва полезен, тъй като помага да се разреши противоречие и да се изяснят различията в гледните точки.

Определят се пет начина за справяне с конфликти:

#### *Отбягване на конфликта*

Отбягването на конфликта като правило само го отлага, но по този начин конфронтацията повече се усилва. Например ако единият подсети другия, че му дължи пари. Другият може да избегне конфликта чрез шега (например: „Парите ли са най-важното между нас”), тоест не се получава скарване. Тъй като една от страните не е достигнала до своята цел, конфликтът ще възникне отново. Когато хората постоянно отбягват назрял конфликт, отношенията между тях се влошават. Това може да доведе дори до нагнетяване на конфликта, тоест непрекъснатото обмисляне и тягостните мисли по проблема, който е в основата на конфликта, водят до това, че човек започва да го приема много по-сериозно, отколкото всъщност е той, и като резултат започва да обвинява другия.

Отбягването на конфликта може да е ефективно за отсрочване на конфликта, но само за да се получи възможност да се обмисли по-добре ситуацията (например: „Почакай, дай ми да помисля и после отново ще поговорим за това”). Този начин може да се използва и в случаите, когато проблемът не е особено важен – например при конфликт между пийнали хора.

### *Приспособяване*

Приспособяването е начин за разрешаване на конфликт, когато единият се опитва да удовлетвори потребности на другия и при това жертва свои потребности. Например – младоженци се уговарят, кого да поканят на сватбата си. Приспособяващият се човек дава възможност на партньора си да наложи мнението си. Навикът за приспособяване при конфликт предизвиква два проблема. На първо място, когато конфликтът се тушира чрез приспособяване на единия партньор към другия, това може да доведе до вземане на неправилно решение, защото партньорите не коментират важни факти и аргументи. На второ място, навикът за приспособяване при конфликт води до това, че приспособяващият постоянно получава все по-малко и непрекъснато ще търси други поводи, за да установи по-балансирано отношение с другия човек, и така навикът за приспособяване може да стане проблем за партньорите. Този начин е ефективен само когато предмет на спора не е от особено значение и за двамата (например: пиле или риба за обяд). В някои култури този начин се толерира особено много – например японците се придържат към мнението, че ако човек се приспособи при конфликт, той ще спаси своето лице, вместо да рискува да изгуби уважение към себе си, предизвиквайки скандал.

### *Принуждаване*

Това е начин за разрешаване на конфликт с помощта на сила, словесни нападки или манипулации. Той съответства на поговорката „Който е силен, той е прав” „Правото е на силния”. Този, който принуждава, изисква всичко да е както той иска и при това не се съобразява с вижданията на други. Като правило принуждаването при конфликт разваля отношенията между хората



и нарушава тяхната хармоничност. То е приемливо само когато въпросът е особено важен, а взаимоотношенията не са от значение (например конфликт между непознати). Може да се прилага и в ситуации, когато трябва да се предприеме бързо и решително действие, за да се осигури безопасност.

### *Компромис*

При компромиса двамата партньори са готови да пожертват нещо свое, за да намерят общност в своите позиции. Те се опитват да разрешат конфликта така, че да се удовлетворят потребностите и на двете страни. Макар че компромисът е твърде разпространен при решаване на конфликти, той има и своите недостатъци. Възможно е при компромис да не се приеме правилно решение, доколкото и двете страни търсят средно положение, за да се избегне конфликтът. Компромисът е приемлив, когато отношенията между партньорите са важни, а проблемът няма просто решение и двете страни са заинтересовани от неговото разрешаване. Така и двете страни получават удовлетворение.

### *Сътрудничество*

Сътрудничеството е начин за разрешение на конфликт, като се отчитат потребностите на всяка от страните и партньорите постигат взаимно удовлетворяващо ги решение. В процеса на сътрудничество хората обсъждат темата и своето отношение към нея, отделят най-важното за тях и намират решение, което устройва и двете страни. Сътрудничеството е позитивно, тъй като всеки от партньорите чувства, че се съобразяват с неговото мнение. Те обменят идеи, разменят и обмислят информация. На практика се оказва, че сътрудничеството е най-приемливият и най-ефективен начин за разрешаване на конфликти. Например при ситуацията с паричния дълг този, който е дал заема, обръща внимание на това, че парите му трябва за важни и належащи нужди. Длъжникът пък обяснява, че може да върне парите за сметка на нов кредит, поради което му трябва време.

След обсъждане на проблема се стига до вариант, при който длъжникът ще изплаща заема на месечни вноски. Така се стига до

по-добрият вариант, защото все пак заемът ще се издължи, макар и с известна отсрочка.

Конструктивното обсъждане на спорни въпроси изисква определени навици.

Подходът за разрешаване на конфликт чрез сътрудничество включва следните пет етапа:

- определяне на проблема;
- анализ на проблема (в какво се състоят причините и какви са външните признаци);
- определяне на взаимно приемливи критерии за оценка на решението (какви цели двете страни искат да достигнат);
- предложение на възможни решения (какво може да се предприеме в конкретната ситуация);
- избор на най-доброто решение.

Въпросът е доколко учениците са подготвени за разрешаване на конфликти и какви стратегии използват в конфликтни ситуации. Това може да се провери чрез теста, предложен в Приложение №2.

След изпълнението на теста, на учениците се предлага свързаната с него таблица за стратегически правилните решения в описаните 30 ситуации. Сравнявайки своите отговори с тези от образца, учениците не само могат да преценят своя стил на разрешаване на конфликти, но и да получат добър пример за комуникативно целесъобразно поведение в ситуации на конфликт.

Наред с това, биха могли да се проведат и ситуационни игри, чрез които да се илюстрират стратегии на инициране и реагиране на конфликт. Например:

### ***Ситуационна игра за инициране на конфликт***

Учителят предлага на учениците да разиграят следната конфликтна ситуация:

*Производител на плодове е сключил сделка за тяхното съхранение със собственик на складова база. Оказва се, че част от продукцията е увредена поради това, че в един от складовете*

*хладилните камери не работят. Производителят предизвиква среща със собственика на складовата база, за да изиска обезщетение.*

Учениците се включват в ситуацията, разпределят си ролите и разиграват различни варианти на инициране и разрешаване на конфликта. Учителят ги насочва към възможните стратегии за постигане на успех:

*Първо: Подготовка за инициране на конфликт*

Най-голямата трудност за повечето хора е в това, че въпреки намерението си да се държат в рамките на допустимото, много често ги обхващат емоции и казват това, което не трябва, или раздразват другия. Ето защо предварително трябва да се научат няколко фрази, които да се използват в предстоящата конфликтна ситуация. Колкото по-правилно се иницира конфликтът, толкова по-вероятно е да се получи желаният резултат.

*Второ: Признаване на проблема*

Целта е конфликтът да се започне така, че да не се предизвика защитна реакция у партньора, а да се настрои той към сътрудничество. Най-подходящото решение е да се поговори със собственика на склада и ефективно да му се обясни проблема, като се започне с думи като: „Привет! Можеш ли да ми помогнеш? Имам сериозен проблем...”.

*Трето: Описване на възможни последствия*

Много важно е инициаторът на конфликта да обясни добре на другия какви чувства изпитва. Ето защо той трябва да опише на опонента си какви са последиците от ситуацията и в какво затруднение се намира. В този случай разговорът може да бъде в следната посока: „Трябва да доставя продукцията си в най-кратък срок, а се оказва, че част от нея е увредена... Това е голям проблем за мен, защото тя вече е капарирана... Много съм разтревожен...”.

*Четвърто: Недопускане да се смени темата на разговор*

При подобен разговор възможно е опонентът да се опитва да го насочи в друга посока – например: „Да, но на всеки може да се случи да се развали хладилната камера”. В този случай не трябва



да се коментира новата тема – за рисковете в бизнеса, а да се върне разговора отново към изходната тема: „Да, ясно е, че вие не сте искали да се развали техниката ви, но от това за мен се получи много сериозен проблем. Сега трябва да уредя продажбата на продукцията си и се надявам, че ти можеш да ми помогнеш”.

#### *Пето: Предлагане на разумно решение*

Инициаторът на конфликта трябва предварително да е обмислил възможно решение на конфликтната ситуация. Неговото решение ще бъде одобрено, ако той успее да го свърже с интереси, общи и за двете страни. В конкретния пример може да се каже: „Аз мисля, че често се случва и на двама ни някой да ни пречи да си свършим работата. Добре те разбирам, когато и ти се ядосваш в тези случаи, затова те моля да ми помогнеш сега, като преработиш за твоя сметка развалената продукция”.

#### ***Ситуационна игра за реагиране на конфликт***

На учениците се предлага да обсъдят и намерят варианти на решение в следната конфликтна ситуация:

*Тракторист е сключил сделка със земеделци да изоре лозовия им масив за определено време, но тъй като техниката му се е повредила, не е успял да спази срока. Представители на земеделците организират среща с него, държат се грубо и предизвикателно и с това предизвикват конфликт.*

Учениците приемат съответните роли и представят различни варианти за разрешаване на конфликтната ситуация. С помощта на учителя те достигат до вариант, който е най-успешен. Този вариант би могъл да включва следните стратегии на комуникативно поведение:

*Първо: Изключване от ситуацията*

В случаите, когато човек попада в конфликтна ситуация с пряка агресия и напрежение, е добре да си изгради „емоционален щит“, тоест мислено да си постави емоционални бариери, които да му позволят да се изключи емоционално от ситуацията и по този начин да запази спокойствие (например да „брои до десет“, докато обмисля как да се реши проблемът). Ако човекът отсреща е намръщен, с напрегнато лице, стиснати зъби, суров вид, стиснати юмруци и със силен глас крещи : „Ти си лъжец! Подведе ни, че ще свършиш работата, а ето че само мързелуваш и още нищо не си направил!“, то на неговите обвинения трябва да се реагира с добронамерено изражение и със спокоен глас.

*Второ: Проява на разбиране*

Дори при несъгласие с инициатора на конфликта, трябва да се покаже разбиране към чувствата на този човек. Правилно ще е, ако още в началото му се каже: „Извинявай, аз разбирам защо ми се ядосваш!“ Така му се дава възможност „да изпусне парата“. Когато той се успокои, може да се премине към решаването на проблема.

*Трето: Уточняване на проблема*

В подобна ситуация добре е да се уточни проблемът чрез перифразиране думите на събеседника. Целта е ясно да се формулира създаденият проблем, за да няма недоразумения. Могат и да се задават въпроси за доуточнение (например: Кое не ви харесва – как работя или това, че се забавих? На мен ли се ядосвате или на това, че не сте засадили навреме? Да не би проблемът да е в нещо друго?...). Това поведение се налага, тъй като понякога хората инициират конфликт заради някаква дреболия, а истинският проблем, който изисква разрешаване, даже не се споменава в разговора.

*Четвърто: Търсене на общото в позициите на двете страни с цел да се постигне съгласие*

Това не означава, че трябва да се отстъпи. Не означава и че човек трябва да се престори, че се съгласява с това, което всъщност не приема. Колкото по-добре се използва умението да се поддържа събеседника, толкова по-успешно ще се намери онова общо между двете страни, което е основа на сътрудничеството при разрешаването на конфликта. Добре е да се реагира чрез частично съгласие: „Разбирам, аз също много се ядосвам, когато някой не си свърши добре работата”. Възможно е и пълно съгласие с гледната точка на инициатора на конфликта: „Виждам, че съм ви създал голям проблем”. Не е нужно съгласяване с инициатора на конфликта, нито с неговите оценки. Важно е съгласие само с отделни аспекти на неговата позиция, за да се създаде обща почва за търсене на решение на проблема.

*Пето: Предлагане на алтернативни решения*

Когато инициаторът на конфликта е готов за обсъждане на решения, добре е да се даде думата първо на него. При всички случаи, когато се предлага на другия да реши проблема, с това всъщност се заявява доверие към този човек и се създава благоприятна атмосфера за решаване на проблема. В случай че инициаторът на конфликта не предлага разумно решение, то може да се даде алтернативно решение върху основа на неговото (например: Аз ще довърша докрай работата, но от вас очаквам да ми помогнете за ремонта на техниката).

Крайната цел е чрез такива ситуационни игри учениците да тренират своите умения да общуват ефективно и да прилагат стратегии на сътрудничество при работа в екип и при решаване на конфликти.

По този начин обучението по български език ще бъде ориентирано към конкретни житейски ситуации и ще осигури условия за натрупване на необходимия комуникативен опит, чрез който учениците от ромски произход да постигат успех при общуването си с другите.

## ОБУЧЕНИЕ ПО БИЗНЕС КОМУНИКАЦИЯ НА УЧЕНИЦИ ОТ РОМСКИ ПРОИЗХОД

### *Овластяване на комуникативни стратегии за участие в интервю за работа*

Интервюто за работа е лична среща между кандидата за работа с работодателя или негов служител, отговорен за наемането на персонал. По време на интервюто кандидатът и работодателят взаимно се опознават и преценяват дали могат да работят заедно.



На всеки се налага да участва в събеседване за постъпване на работа, особено на младите хора, които са избрали професия и търсят възможности да се реализират в нея. От това, как ще се проведе събеседването, зависи професионалният успех на личността. Ако при събеседването кандидатът има необходимите комуникативни компетенции и успее да представи своите способности, знания, интелект и морални качества, той ще убеди работодателя да го назначи на желаното от него престижно работно място.

Ето защо средношколците от професионалните гимназии, наред с компетенциите в областта на своята професия, би следвало да се подготвят и за участие в интервю за работа. Така те ще могат не само да упражняват своята професия, но и ще умеят да се предложат успешно на пазара на труда, за да се реализират професионално.

Да си представим, че обучаваният от нас младеж вече е завършил образованието си и е в процес на търсене на работа. Той е намерил подходяща обява за работа и би искал да заеме това работно място. Какво е необходимо да направи?

На първо време той трябва да подготви своите документи.

### ***Изготвяне на документи за участие в интервю***

При кандидатстване за работа на първо място е важно как ще се подготвят документите, предшестващи интервюто – автобиография и мотивационно писмо. Тези документи не са формални бланки, които трябва да се попълнят. Напротив, те представят лицето на кандидата и от това, как са написани, зависи дали работодателят ще прояви интерес към него и дали въобще ще го покани на интервю. Ето защо писането на тези документи е изключително важна част от процедурата при кандидатстване за работа. Ако човек не се е научил на това още в училище, той ще се затрудни, а има и риск да не го направи добре и да не успее.

Предлагаме следната методическа работа, чрез която учителят да обучи своите средношколци да подготвят документите си при кандидатстване за работа:

### ***Изготвяне на автобиография***

Автобиографията е задължителен документ при кандидатстване за работа. В нея личат не само степените на образование и годините трудов стаж на кандидата, но и неговите компетентности както в професионалната област, така и във владенето на комуникативни стратегии да представи себе си на пазара на труда. Ето защо ученикът, като бъдещ кандидат за работа, би следвало още в училище да се научи да подготвя своя автобиография.

За учениците, слабо владеещи български език, е трудно самостоятелно да напишат своя автобиография. С оглед на това целесъобразно е учителят да отдели необходимото време и внимание по изготвянето на този важен за професионалната реализация документ. За целта той би могъл да предложи на всеки ученик съществуващия европейски формат на автобиография (Приложение №3) и да му помогне да попълни своите данни във формуляра.

При попълването се обръща внимание на някои особености като:

- изписването на името (фамилно, лично, бащино – например Стефанов, Васил Алиев);



- точното указване на адреса и средствата за връзка с кандидата;
- при изброяване на образователните степени се започва с последното завършено училище и се завършва с училището, в което е получено основното образование; пише се пълното название на училището и вида на ученето;
- при описанието на чуждите езици, които кандидатът владее, се описват и степените на владееене под формата на таблица, в която за всеки език се отделя колонка;
- при описанието на уменията и компетенциите добре е кандидатът да посочи свои умения, свързани с организацията на дейности в извънучилищната сфера, в областта на техниката, спорта или изкуството;
- в приложение към автобиографията може да се постави препоръка от учител относно личностните качества и професионалните умения на кандидата.

След като всеки ученик попълни своя формуляр на автобиография, добре е да си разменят по двойки написаното, за да си помогнат в редактирането и окончателното оформяне на текста.

Добре е всеки средношколец да запази написания текст, за да му служи като образец в бъдещи дейности, свързани с участие в конкурси.

### ***Изготвяне на мотивационно писмо***

При кандидатстване за работа се изготвя и мотивационно писмо. То придружава автобиографията, но не я повтаря. Писането на мотивационно писмо в никакъв случай не бива да е формално, тъй като то представлява своеобразна реклама на кандидата и от това, как той ще се представи чрез мотивационното си писмо, зависи дали ще има успех на пазара на труда. Ако мотивационното писмо не е добре написано, съществува възможност работодателя да не покани на интервю кандидата. Така, дори и добър специалист не би имал шанса да достигне до конкурс за желана от него длъжност.

Добре е средношколците, като бъдещи участници в интервю за

работа, да се научат да пишат и мотивационно писмо.

За целта би могло да им се възложи да открият в Интернет мотивационни писма, написани от различни кандидати за участие в интервю за работа. Ако не е във възможностите на учениците да се справят с подобна задача, учителят им предлага вариант на мотивационно писмо (Приложение №.4). В занятието учениците анализират текстовете, коментират положителните страни на всяко от писмата, подчертават в тях думите и изразите, които особено им харесват, обсъждат оформлението на писмото.

### ***Стратегии при подготовка за участие в интервю за работа***

Когато документите на кандидата са добре подготвени и са провокирали интерес у работодателя, на кандидатът му предстои да се яви на интервю за съответната длъжност.

Фирмите използват събеседване, за да изберат най-добрия от кандидатите за приемане на работа. Събеседването позволява на работодателя да определи дали кандидатът действително притежава способностите, описани в автобиографията и в мотивационното писмо, а така също да придобие и конкретни впечатления относно личността и мотивацията на претендента.

Интервюто за работа се провежда по строго определени правила, които кандидатът трябва добре да познава. За да постигне успех, човек трябва да се подготви отговорно за него. Училището би следвало да му помогне за това.

Подготовката за интервю включва следните елементи:

- *предварително събиране на информация за фирмата*

Знанията за фирмата свидетелстват за интереса на кандидата към нея, което впечатлява работодателя. Освен това чрез проучването кандидатът ще успее по-точно да се ориентира с какво ще може да бъде полезен на тази фирма и така да подготви своите отговори на въпросите от събеседването.

Ето защо би трябвало на научим средношколците да събират информация за интересуващата ги фирма. За целта подходящо е занятието да се проведе в компютърна зала, където всеки да разполага с компютър и интернет връзка. Учениците се разделят

на групи със задача да изготвят в екип проекти за конкретни фирми от съответната професионална област (например: земеделие). Предлагаат им се няколко от фирмите, които са водещи в това направление и всеки от екипите подготвя проект за съответната фирма. В своите проекти те би следвало да включат следното:

- точно название на фирмата;
- местоположение на управлението и на регионалните офиси;
- набор на услугите и продуктите, предлагани от фирмата;
- собственост на фирмата и финансово положение;
- тенденции за развитие на фирмата и обща стратегия.

Такава информация не е трудно да се намери, тъй като повече от фирмите разработват собствени интернет страници или са споменавани в други.

Добре е да се потърсят в Интернет и статии относно тази фирма. Тези статии трябва добре да се познават, за да може по време на интервюто кандидатът да бъде готов да изкаже своите поздравления и позитивен коментар относно тези статии.

В случай че нямаме на разположение компютърна зала, занятието би могло да се организира с подготвени от учителя материали. От учениците се очаква да проучат тези материали, да ги обработят и да напишат в рамките на 10-15 изречения кои са важните за тях неща, свързани с предложената им фирма.

*- предварителни разговори относно фирмата*

Препоръчително е кандидатът да проведе разговори със свои познати, чрез които да получи по-пълни впечатления относно човека, който ще води интервюто. Целта е да се подготви за официалното общуване с интервюиращия, като има предвид точната му позиция във фирмата и подхода му при водене на разговор. Така кандидатът ще се чувства по-уверен по време на интервюто.

За учениците трябва да е ясно, че тези разговори с познати не трябва да имат за цел да се окаже натиск върху интервюиращия или да се ходатайстват пред него за кандидата. Това би могло да повлияе негативно върху кандидатурата му, тъй като интервюиращият, ако

е професионалист, ще се отнесе подозрително и ще се раздразни от факта, че се опитват да влияят на преценката му.

*- предварително обмисляне на въпросите от интервюто за работа*

За повечето от хората интервюто при постъпване на работа се явява стресова ситуация. За да може кандидатът да представи себе си във възможно най-добрата светлина, добре е да репетира предварително предстоящия диалог. Това не е признак на нервно безпокойство, а е опит да се погледне на себе си от страни и да се направи самооценка от гледна точка на изказ, жестове и стойка.

За да помогне на учениците си, когато попаднат в подобна ситуация, учителят би могъл предварително да ги подготви, като коментира с тях традиционно поставяните въпроси по време на интервю за работа. Тези въпроси най-често са следните:

- 1. Разкажете ми повече за себе си.*
- 2. Какво знаете за нашата фирма?*
- 3. Защо искате да работите при нас?*
- 4. Какво можете да направите за нас?*
- 5. Какво намирате най-привлекателно в тази професия?*
- 6. Защо бихме ви наели?*
- 7. Какво търсите в една работа?*
- 8. Дайте ми дефиниция за професията, за която сте интервюиран.*
- 9. За колко време бихте могли да допринесете за доброто на фирмата?*
- 10. Колко дълго ще останете при нас?*
- 11. Защо напуснахте предишната си работа? (при този въпрос се препоръчва да се изтъкнат положителни причини и да се даде възможно най-общ отговор, например: отделът е бил закрит и длъжността е била премахната)*
- 12. Защо до сега не сте си намерили друга работа? (тук ми могло да се използва стратегия на отбягване, например: да си намериш работа е лесно, но да си намериш правилната работа е трудно)*

13. *За какви други длъжности и фирми сте кандидатствали за работа?*
14. *Опишете какво е според Вас идеалната атмосфера за работа. (тук би могло да се подчертае, че кандидатът предпочита атмосфера на съдружие и разбирателство с хората)*
15. *Как бихте определили фирмата, в която работите сега? - Чудесна фирма, която ми даде множество добри моменти.*
16. *Какво мислите за настоящия си началник? (при този отговор кандидатът би трябвало да бъде колкото се може положителен и без да изпада в подробности)*
17. *Ако говоря с бившия Ви шеф, какво би ми казал за вашите най-големи недостатъци и слабости? (по този въпрос кандидатът не би следвало да бъде прекалено отрицателен към своите слабости и по-добре е да ги свърже с липсата на натрупан опит)*
18. *Можете ли да работите при напрежение и стресови ситуации? (по този въпрос кандидатът би могъл да даде конкретен пример или ако няма такъв, да отговори твърде общо, например, че това е нещо нормално в живота на бизнеса)*
19. *Как разрешавате проблеми с екипа, в който сте работили? (този въпрос засяга уменията на кандидата за работа в екип и е добре да се отговори положително, например, че при проблем в екипа първо се дискутира, а после се търси компромис и сътрудничество)*
20. *Кое беше най-трудното решение, което някога е трябвало да вземете в работата си? (отговорът може да се свърже със смяна на работата)*
21. *Помагали ли сте, за да се увеличи продукцията или продажбите в досегашната фирма? Как? (ако кандидатът има такъв опит, може да го опише, но ако няма, добре е да отговори уклончиво – например, че е помагал чрез своята добросъвестна работа)*
22. *В сегашната си или последна работа какво ви харесваше най-много и кое Ви беше най-неприятно? (при този отговор кандидатът е добре да бъде честен, но положителен)*

23. *В сегашната си или последна работа какви бяха 5-те най-важни постижения които имате? (ако кандидатът не би могъл да посочи нещо конкретно, той би могъл да използва стратегия на отбягване, като отговори, че тези постижения са описани в неговата автобиография)*
24. *Какви са ви интересите? От какво се интересувате? (при този въпрос кандидатът би следвало да покаже, че води умерен живот, ето защо препоръчва се да говори за професионални интереси, книги, филми, спорт и други дейности, които върши след работа)*
25. *Как бихте описали вашата личност? (отговорът на този въпрос трябва да бъде уравновесен, без излишни подробности)*
26. *Кои са вашите силни черти? (препоръчва се кандидатът да посочи поне три свои силни страни, свързани с работата, която му се предлага)*
27. *Имате ли слабости? (не би се приело сериозно, ако кандидатът каже, че няма слабости, затова, би могъл да има готов отговор, при който някоя слабост има позитивен оттенък – например, че понякога много се изнервя, когато работата не върви добре)*
28. *Колко искате да печелите?*
29. *Колко очаквате, ако Ви назначим на тази длъжност? (при този отговор кандидатът трябва да бъде много внимателен, защото твърде вероятно е това да бъде размерът на заплатата му, ако бъде назначен; ето защо той не бива да се подценява и да си определи ниско възнаграждение, но и не бива да поиска прекомерно, тъй като това може да е аргумент за работодателя да не го наеме; добре е да не се посочва конкретно число, а да се допусне вариативност – например: ”Според мен за такава работа, като тази, която вие ми описвате заплатата може да е в рамките на ...”)*

Учителят беседва с учениците по тези въпроси и заедно обмислят възможните отговори, като стремежът е ученикът, потенциален кандидат за работа, да отговори при евентуално

интервю за работа така, че да изгради у интервюиращия добър образ за себе си.

По преценка на учителя, тези въпроси могат да бъдат дадени предварително в писмен вид на учениците, те да отговорят и след това да се коментират техните отговори от гледна точка на това, доколко биха били успешни в условията на конкретно интервю за работа.

*- избиране на подходящо облекло*

За да се представи в добра светлина, кандидатът трябва да обърне внимание и на външния си вид. Статистиката показва, че неподходящият вид при събеседване е сред най-честите причини, заради които работодателят отказва на претендента за работа. Ето защо учителят следва да насочи учениците си към това. За целта той би могъл да презентира пред учениците си снимки на хора, облечени по различен начин: младеж с дънки и тениска; девойка с къса пола и тясна блуза; младеж с официален костюм; младеж с панталони, риза и вратовръзка; младеж с анцуг; девойка с дънки и потник; девойка с официална рокля със златисти елементи; девойка с класическа пола и риза; младеж с тесен панталон и сако с окъсели ръкави; младеж с официален панталон и с маратонки; младеж с модерни бермуди и скъпи кожени чехли и т.н.

На учениците се представят различни длъжности, за които биха могли да кандидатстват чрез интервю за работа, и се коментира коя от снимките е подходяща за конкретния случай. Като резултат би следвало да се стигне до обобщението, че дрехите на участника в интервю за работа трябва да съответстват на обстановката и на характера на фирмата, която предоставя работа. За мъжете е подходящо да са с риза с вратовръзка, с панталон и със сако, а за жените – делова рокля, класическа пола с риза или костюм. Жените не бива да се опитват да впечатлят интервюиращите ги с къси поли и впити в тях блузи, а при мъжете не се окуражават опитите да бъдат оригинални със светлите си чорапи и маратонки. Освен това препоръчва се, ако кандидатът е с нови дрехи, преди това да са ги носили поне веднъж, за да се чувстват по-комфортно в тях. Добре е дрехата да се облече предварително, за да не се окаже по време на

интервюто, че тя е станала тясна и това да създаде допълнителни неудобства в тази и без това напрегната ситуация на общуване.

*- поведение преди интервюто за работа*

При интервюто за работа кандидатът всъщност се разкрива какво поведение ще има при бъдеща работа във фирмата. Ако той закъсне за такава важна среща, представителят на фирмата с основание ще предположи, че после също ще закъснява за работа. Препоръчва се предварително да се отиде до мястото, за да се получи точна информация и да не се получи объркване в последния момент. Трябва да се предвиди и необходимият запас от време в случай на възникване на транспортни проблеми. Времето би следвало да се планира така, че да се пристигне 12-15 минути преди определеното време на събеседването. Докато изчаква в приемната, кандидатът трябва да се държи така, сякаш интервюто вече е започнало – в момента той е обект на наблюдение, а много често впечатленията на секретарката и другите служители, преминаващи покрай него, се оказват от съществено значение за крайното решение на интервюиращия.

За да стигнат сами до тези изводи, на учениците могат да се предложат следните ситуации на речево общуване:

### Разговор в такси

Младежът: *Какво става? Вече един час обикаляме, а не намирате мястото. Толкова точен адрес Ви дадох? Нарочно ли правите така, за да завишите сметката ми за превоза?*

Таксиметровият шофьор: *Как нарочно? Нали виждате, че правя всичко възможно, но явно са сменили името на улицата.*

Младежът: *Да, но аз имам важна среща, а вече закъснях с половин час.*

Таксиметровият шофьор: *Ами нали виждате в какво задръстване попаднахме.*

Младежът: *Това не ме интересува. Просто имам важно интервю за работа и трябваше да стигна навреме.*

Таксиметровият шофьор: *Виждате, че правя всичко възможно*



*и карам с превишена скорост, но въпреки това в този град е трудно да стигнеш навреме някъде.*

*Разговор в приемната пред кабинета на работодателя*

Младежът: *Здравей, идвам на интервю за работа.*

Секретарката: *Заповядайте, седнете и изчакайте.*

Младежът: *Благодаря!*

Секретарката: *Ще пиете ли кафе?*

Младежът: *Да, направи ми едно, че много бързах тази сутрин и не успях да си изпия кафето.*

Секретарката: *С колко захар?*

Младежът: *Без захар, защото съм решил да мина на диета. Като гледам, и ти имаш нужда от диета. Да ти кажа ли какво да направиш?*

Секретарката: *Благодаря, но сега имам работа – трябва да оформя едни документи.*

Младежът: *Е, стига с тази работа! Човек трябва и да почива. Аз ходих тези дни с приятели на море. Карохме джет. Ти возила ли си се на джет?*

Секретарката: *Казах Ви, имам работа сега!*

Работник във фирмата: *Привет! Нося една справка, за да я подпише директорът. Удобно ли е да вляза при него сега?*

Младежът: *Ей, къде се буташ?! Сега е мой ред да вляза при директора?*

Секретарката: *Изчакайте и двамата, директорът ще ви повика!*

На учениците се дава възможност да коментират двете ситуации на речево общуване, като изразяват мнение относно поведението на кандидата за работа и предлагат свои варианти на комуникативни стратегии.

***Комуникативни стратегии при участие в интервю за работа***

Интервюто за работа е притеснителен момент. Всички познаваме чувството да седнем на стола срещу евентуалния

ни работодател и да трябва да отговаряме на един куп въпроси. Целта на всеки наш отговор е да блеснем и да се представим във възможно най-добрата светлина. Понякога обаче притеснението, конкуренцията или спецификата на самото интервю не ни помагат да се отпуснем и да убедим работодателя, че ние сме точният човек.

Обикновено интервюиращият се стреми да получи отговор на три основни въпроса:

1. Кандидатът има ли нужните способности: в този случай е добре да се представят препоръки от предишни работодатели;
2. Кандидатът мотивиран ли е да изпълнява длъжността, за която кандидатства: мотивацията се оценява чрез плановете за бъдещо професионално развитие на кандидата;
3. Кандидатът ще се сработи ли с екипа на фирмата: добре е да се дадат конкретни примери от професионалната практика в училище или в друга фирма, чрез които кандидатът да докаже, че при работа в екип проявява сътрудничество и може да се справя с конфликтни ситуации.

За да се справи успешно на интервю за работа, младежът трябва да е усвоил нужните комуникативни стратегии, които да му осигурят очаквания ефект. Тези стратегии могат да се изградят интуитивно, в резултат на многократни неуспешни опити. По-добре е обаче, ако тези стратегии се усвоят още в училище, под компетентното ръководство на педагога.

Целесъобразно е да се организират специални занятия, подготвящи учениците за участие в интервю за работа.

Като опора за методическата работа би могло да се използва следният пример за участие в интервю за работа:

*Точно в определеното време Селим е пред кабинета на директора на фирма за преработка на плодове. Той е дошъл на събеседване за постъпване на работа в тази фирма. Секретарката го въвежда в кабинета и го представя на директора. Разговорът им протича по следния начин:*

- *Седнете. Нека побеседваме. Аз разгледах Вашите документи*

*и искам да Ви задам няколко въпроса. Защо искате да работите в нашата фирма?*

- *В бюрото по труда ми казаха, че търсите сътрудници.*
- *Според Вас каква длъжност във фирмата Ви подхожда?*
- *Тази, в която ще мога да проявя способностите си.*
- *Кои от Вашите способности ще бъдат най-полезни за нашата фирма?*
- *Аз обичам да работя.*
- *Вие запознат ли сте с нашата основна продукция?*
- *Не още! Нямах време за това.*
- *Разбирам. Добре. Вие защо мислите, че можете да бъдете полезен за нас?*
- *Тъй като обичам да работя.*
- *Имате ли опит в този бизнес?*
- *Е, как да кажа... Продавал съм вестници... Брат ми се занимава с търговия и аз непрекъснато слушам неговите разговори...*
- *И все пак, какво умеете да правите по-добре от всичко друго?*
- *Аз вече казах. Обичам много да работя.*
- *Да, всяка фирма има нужда от работливи служители! Но аз трябва да разговарям и с другите кандидати за това място. Така че ще се свържа с Вас.*

Когато Селим се прибира вкъщи и го питат как е минало събеседването, той отговаря:

- *Отлично! Моето трудолюбие направи много добро впечатление на директора. Сигурно ще ме назначи!*

Коментарът с учениците е свързан с въпросите: Наистина ли Селим има големи шансове да получи тази работа?; Какво мисли той?; Какво мисли работодателят му?; Какво бихте променили вие в поведението на Селим, за да успее в интервюто за работа и да заеме желаната от него длъжност?

Наред с това, може да се използват и ситуативни упражнения, в които участниците заемат различни роли при интервю за работа. Преди това обаче учителят им предлага набор от комуникативни стратегии, които помагат на всеки, който иска да заеме желаната работа. Тези стратегии в най-общ вид са следните:

- **Усмихвайте се през цялото време.**

Приветливата усмивка отключва много врати. Тя показва, че сте ведър и положителен човек, показва откритост на характера. Освен добри професионални умения, всеки работодател търси хора, с които се работи лесно и изглеждат отзивчиви.

- **Гледайте и слушайте с интерес интервюиращият ви.**

Покажете колко много ви вълнува работата и колко сериозно се отнасяте към нея. Поведение в стил „всичко ми е ясно“ не се харесва на никого.

- **Когато ви задават подвеждащи или логически въпроси, винаги се опитвайте да давате отговор и да търсите решения.**

Не се отказвайте и не казвайте „не знам“ или „не мога“. Точно това работодателят не иска да чуе и ще бъде сериозна грешка, ако го направите. Запомнете – никога не се отказвате!

- **Кажете колко много харесвате фирмата, в която кандидатствате.**

Независимо дали сте я чували преди или за първи път преди интервюто, задължително се осведомете за спецификата на работа, досегашните проекти и всичко, което намерите като полезна информация. Всеки ръководител обича да чуе, че някой се е интересувал и харесва фирмата му.

- **Имате перфектен личен живот, който не ви създава проблеми.**

Рядко се случва да ви зададат въпрос, свързан с личния ви живот, но ако се случи, имайте готовност да кажете, че всичко там е наред, а не да направите скептична физиономия, сещайки се за някои свои проблеми в личния си живот. Работодаателят трябва да ви види като необременен човек, готов да се отдаде на работата.

- **Плановете ви за бъдещето са свързани с развитие в съответната област, за която кандидатствате.**

Това може да е действително така, но дори да не е, вие сте длъжни да убедите работодателя, че е така, ако искате да ви наеме на работа. Никой не наема човек, който може да си тръгне след три месеца, независимо че това често се случва особено при неквалифицираните професии.

- **Винаги изтъквайте основателни причини за напускането на предната работа и времето, в което не сте работили.**

Дори да не е вярно, важно е да има логика и последователност в действията ви. Стоенето дълго време без работа, трябва да е оправдано и да има сериозна причина, иначе създавате впечатление на човек, който не държи на професионалното си развитие.

- **Мислете, преди да отговаряте.**

Ако представителят на фирмата зададе неочакван въпрос, трябва да си дадете време за мислене, преди да отговорите. По-добре е да се получи пауза и да се прояви благоразумие, отколкото да се даде необмислен отговор, който може да попречи на целта. В случай че въпросът на работодателя е непонятен, препоръчва се да го перифразирате, за да го уточните и разберете, и чак след това да отговорите.

- **Изяснете характера на работата.**

Събеседването е в полза не само на работодателя, но и на кандидата за мястото. В хода на диалога му се предоставя възможност да си изясни доколко предлаганата работа е привлекателна за него. Той би могъл да помоли интервюиращия да опише предполагаемия работен ден или да му покаже евентуалното работно място и така ще прецени дали предлаганото съответства на желанията и потребностите му.

- **Проявете работен ентузиазъм.**

Ако по време на събеседването кандидатът не покаже особен ентузиазъм по повод на предлаганата работа, то събеседникът му може да предположи, че е лош работник. Работодателите предпочитат онези претенденти, които проявяват интерес и ентузиазъм.

**- Не обсъждайте продължително възможната заплата.**

Не повдигайте сам въпроса за размера на евентуалната заплата. Изчакайте интервюиращият да попита за Вашите очаквания. Не се препоръчва стратегия, при която се отговаря: „Парите не са определящи за мен, следователно не бих искал да ги коментирам и бих предпочел да чуя Вашата оферта” или „Считам, че заплатата трябва да бъде дискутирана едва след като видите на практика способностите ми”. В този случай е възможно у интервюиращия да се появят съмнения за неискреност на кандидата. По-добрата стратегия е да отклоните въпроса, като кажете, че не разполагате с достатъчна информация за същността на работата. Най-добрата стратегия обаче е да посочите Вашите очаквания. Когато кандидатът е уверен в способностите си, не бива да се притеснява да иска адекватно възнаграждение, което, разбира се, би трябвало да е в рамките на разумното.

**- Не провеждайте разговор за данъците.**

Не се препоръчва при събеседването да се коментират детайлно предстоящите данъци, застраховки, премии и така нататък. Това е уместно да се направи едва тогава, когато действително на кандидата се предложи конкретната работа.

**- Завършете интервюто с въпроси.**

За края на интервюто е добре предварително да сте си подготвили въпроси, които да покажат Вашия интерес към евентуалната бъдеща работа. Това е задължителна част от интервюто и прави добро впечатление, ако въпросите Ви са смислени. Тези въпроси могат да бъдат например: Фирмата предлага ли възможности за обучение и квалификация на служителите?. Задължително е и да се уговорите за това, как ще разберете резултата от интервюто (Кога най-късно мога да очаквам новини от вас? Може ли да ви се обадя след тази дата, в случай че не успеете да се свържете с мен преди това?...).

С опора на тези стратегии, учениците биха могли да възпроизведат следните варианти на ситуации „Участие в интервю за работа”:

### ***Ситуация 1.***

**Обстоятелства:** обявен е конкурс за тракторист в земеделска фирма; в конкурса участват четирима кандидати – единият е завършил наскоро селскостопански техникум и няма никакъв трудов стаж, а останалите трима има дългогодишен опит като трактористи, но са с основно образование; интервюто за работа се провежда в кабинета на управителя на фирмата.

**Роли на участниците в ситуацията:** кандидат за работа и работодател.

Кандидатът е младеж, който наскоро е завършил селскостопанско училище по специалността „Машинна техника”.

Работодателят е принципен човек, който търси да наеме сериозен работник, на който може да разчита и за бъдещи проекти, свързани с разширяване дейността на фирмата.

**Комуникативна цел:** Кандидатът трябва да убеди интервюиращия, че въпреки липсата на опит, ще може да бъде полезен на фирмата със своите знания и умения, придобити по време на професионалната му практика в училище.

### ***Ситуация 2.***

**Обстоятелства:** обявен е конкурс за диспечер във фирма, занимаваща се с износ на плодове; кандидатите са четирима, като единият от тях е момиче, наскоро завършило селскостопанско училище, а останалите трима са мъже, които имат дългогодишен стаж като работници във фирмата, без да са заемали в нея длъжности на ръководители или организатори на производството.

**Роли на участниците в ситуацията:** кандидат за работа и работодател.

Кандидатът е девойка, която наскоро е завършила с отличен успех селскостопанско училище и е била лидер в класа. Има препоръки от своите учители, в които са посочени нейните качества да работи в екип и да организира добре работата на екипа при решаване на учебни задачи.

Интервюиращият е заместник-управител на фирмата, който

не смее да взема самостоятелни решения без съгласието на управителя, който в момента отсъства.

**Комуникативна цел:** Девойката като кандидат за длъжността трябва да убеди интервюиращия, че тя ще се справи добре с предлаганата длъжност поради своите умения да организира хората около себе си да работят в сътрудничество за постигане на конкретни цели.

### ***Ситуация 3.***

**Обстоятелства:** във фирма за производство на житни култури е обявен конкурс за механик по селскостопанска техника; в конкурса участва само един кандидат; интервюто за работа се провежда на работния обект – машинно-тракторната станция към фирмата.

**Роли на участниците в ситуацията:** кандидат за работа и интервюиращ.

Кандидатът е младеж, който наскоро е завършил механотехникум, няма опит със селскостопанска техника, но твърде често успешно е ремонтирал автомобила на баща си.

Интервюиращият е ръководител на бригада, който иска възможно най-скоро да се назначи човек на това работно място, тъй като фирмата търпи загуби от това.

**Комуникативна цел:** Кандидатът трябва да убеди интервюиращия, че въпреки липсата на нужната квалификация, има опит с техниката и бързо би усвоил необходимите професионални умения.

След изпълнението на всяка от ситуациите участниците в тях коментират кое ги е затруднило, а наблюдаващите посочват грешките и предлагат свои виждания относно по-печеливши комуникативни стратегии в тези ситуации.

### ***Комуникативни стратегии след интервю за работа***

След провеждането на интервюто е очакването на одобрението или неодобрението. През този период кандидатът трябва да продължава да поддържа контакт. За целта подходящо е да се



изпрати благодарствено писмо, а така също да се установи и обратна връзка с интервюиращия. Обучавайки средношколците в бизнес комуникация, добре е учителят да им помогне и за тази част от участието в интервю за работа.

### *Изпращане на благодарствено писмо*

Напоследък все по-популярно стана да се изпраща благодарствена картичка или писмо на интервюиращия. По този начин кандидатът засилва положителното отношение на интервюиращия към себе си, напомня му за себе си, потвърждава искрения си интерес към длъжността и към фирмата.

Ето защо е целесъобразно средношколците още по време на обучението си в училище да се упражняват в писане на такива писма. В случай че те се затрудняват, учителят би могъл да им помогне да напишат такова писмо, като се опират на предложени им опорни думи и изрази.

Например:

*благодарствено писмо за... от...*

*господин...*

*благодаря за доброто отношение по време на интервюто за работа;*

*във възторг съм от Вашата компетентност и добронамереност;*

*смея да се надявам, че моите способности са подходящи за предлаганото от фирмата работно място;*

*разчитам на Вашето одобрение;*

*желая успехи на Вас и на фирмата Ви...*

След като съставят в устна форма текста на писмото, добре е учениците да го напишат, като го оформят по подходящия начин.

### *Търсене на обратна връзка*

Тя се осъществява известно време след провеждането на интервюто за работа, за да може кандидатът да узнае какъв е крайният резултат. За млад човек без достатъчен опит от участия в интервю за работа този разговор е изключително нужен, дори и в случай, че той не е одобрен, тъй като ще получи информацията относно

грешките при кандидатстването, а така също и относно бъдещите шансове за успех. За да бъде този разговор по-конкретен и обстоен, добре е ако той се състои при лична среща с интервюиращия. Ако такава среща обаче не може да се уреди, разговорът би могъл да се проведе и по телефона, но така, че кандидатът да предразположи своя събеседник към по-задълбочени обосновки.

За да установят ефекта от подобен разговор, на обучаваните могат да се предложат за коментар варианти на такива разговори по телефона. Например:

### **Вариант 1.**

Кандидатът: *Ало, Василев ли е?*

Интервюиращият: *Кажете!*

Кандидатът: *А бе, какво стана с конкурса? Ще ме назначите ли на работа?*

Интервюиращият: *Кой сте Вие?*

Кандидатът: *Как кой съм? Ами нали ме видяхте на интервюто?! Онзи, дето ви каза вица за началника и секретарката му.*

Интервюиращият: *Кажете си името, господине!*

Кандидатът: *Иван Петров.*

Интервюиращият: *Съжالياвам, но Вие не сте одобрен!*

Кандидатът: *Така ли?! Ами кой назначихте? Ей, все с връзки стават тия работи!*

Интервюиращият: *Извинете, но трябва да приключваме разговора!*

Кандидатът: *Добре де, добре! Здраве да е! И други конкурси ще има! Чао!*

Интервюиращият: *Дочуване!*

### **Вариант 2.**

Кандидатът: *Добър ден! Казвам се Иван Петров. Явих се при Вас на интервю за организатор по продажбите на сортови семена? Можете ли да ми кажете дали съм одобрен?!*

Интервюиращият: *Вашата кандидатура не се одобри. Съжالياвам!*

Кандидатът: *А можете ли да ми кажете по какви причини?!*

Интервюиращият: *Сега съм твърде зает, не е подходящ моментът.*

Кандидатът: *Да де, ама за мен е важно да зная. Кажете ми поне накратко!*

Интервюиращият: *Не е удобен моментът, имам важна среща!*

Кандидатът: *А това не е ли важно?*

Интервюиращият: *Съжалявам, трябва да приключим разговора.*

Кандидатът: *Чудите се как да ме отпъдите, нали! Карай, има и други фирми! Даже и по-добри от Вашата!*

Интервюиращият: *Господине, според мен трудно ще си намерите работа. Дочуване!*

### **Вариант 3.**

Кандидатът: *Добър ден! С господин Василев ли разговарям?*

Интервюиращият: *Да, кажете!*

Кандидатът: *Извинете за безпокойството, обажда Ви се Петър Иванов – един от участниците в интервюто за организатор в отдел „Продажби на сортови семена“. Удобно ли Ви е да разговаряме сега?*

Интервюиращият: *Да, но за съжаление, Вие не сте одобрен за тази длъжност.*

Кандидатът: *Благодаря Ви за информацията. Може ли накратко да ми кажете причините за моя неуспех?*

Интервюиращият: *Основната причина е, че в интервюто за работа не успяхте да ни убедите, че сте подходящият кандидат. Държахте се доста хладно и смятаме, че трудно установявате контакт с непознати, а на нас ни трябва общителни хора, които да комуникират добри и да успяват да печелят клиенти.*

Кандидатът: *А според Вас какви са моите шансове за в бъдеще отново да кандидатствам във вашата фирма?*

Интервюиращият: *Съветвам Ви да поработите известно*

*време в търговията, за да натрупате опит в общуването с клиенти и след време пак да опитате. Нашата фирма се разширява, ще обявяваме нови работни места, подгответе се и заповядайте на следващи наши конкурси!*

*Кандидатът: Благодаря Ви! Приятен ден!*

*Интервюиращият: И на Вас! Дочуване!*

Учениците сравняват трите варианта на телефонен разговор, откриват грешките на участниците в общуването, коментират и оценяват ситуацията от гледна точка на това, кой от разговорите е бил в най-голяма степен полезен за кандидата и защо.

### ***Овлавяване на комуникативни стратегии за участие в преговори***

Преговорите са нужни, за да се обсъди съвместно с партньора проблем, който е от взаимен интерес и да се вземе решение.

Воденето на преговори е изкуство, но повече от съвременните предприемачи не го владеят, защото не са обучени за това. Съвременният бизнес е немислим без преговори – преговори за продажби на стока, преговори за оказване на услуги, преговори за отпускане на банков кредит, преговори за закупуване на техника, преговори за придобиване на собственост и т.н. В днешно време не е достатъчно само да произведеш продукцията, особено важно е да й намериш пазар. Не всеки производител може да си позволи да има мениджър по продажбите и затова е принуден сам да изпълнява тези функции. За целта му е нужно да владее необходимите комуникативни стратегии за водене на преговори, за да може да си осигури постоянно клиенти и да осигури пазар на своята продукция.

***Как учениците от ромски произход да се подготвят като страна в бъдещи преговори, свързани с техния бизнес?***

**На първо място**, обучаваният трябва да се научи как да се подготвя за преговори:

- да поеме инициативата чрез уговаряне на лична среща, чрез обмен на писма или по телефона;
- да събере необходимата му информация относно фирмата,

с чийто представители ще преговаря;

- да изгради собствена концепция относно очаквания краен резултат от преговорите, като обмисли точно в какво е склонен да отстъпи и за кое трябва да настоява;

- да подготви аргументи в защита на своята теза и да предположи възможните контрааргументи;

- да анализира ситуацията добре и да реши кое е във взаимна изгода и съгласие и за двете страни;

- да обмисли варианти на възможни решения и да реши кои от тях са приемливи за него;

- да подготви проект за договор, който да предложи като предмет на коментар по време на преговорите;

- да си осигури присъствието на експерти или адвокати, в случай че се чувства неуверен относно предмета на преговорите;

- да организира времето и мястото на преговорите така, че да създаде благоприятна обстановка за успех.

**На второ място**, ученикът би следвало да се обучи на комуникативни стратегии при водене на преговори, които ще му позволят да не бъде подвеждан от другата страна и в същото време да може добре да защити своите бизнес интереси.

Комуникативните стратегии при водене на преговори най-общо са следните:

#### *Цайтнот (няма време)*

Основата му е „няма време за обсъждане”. При тази стратегия в началото на преговорите се води разговор по неангажиращи теми при взаимно разбиране и съгласие. Точно когато се поставя темата на преговарянето влиза човек от екипа, който прошепва нещо на ухото на водещия, който от своя страна изразява чрез лицето си загриженост, след което заявява, че спешно трябва да тръгне, поради което преговорите трябва да се проведат бързо и решението трябва да се вземе за кратко време. Същото може да се постигне и чрез телефонно обаждане.

Тази стратегия се използва, когато преговарящият ясно знае

своите цели и се стреми да ги постигне чрез притискане на другата страна във времето. Ако партньорите откажат да приемат предлаганото решение, преговорите се отлагат за следващ път, при който ще трябва да се намери друга стратегия за постигане целта на преговорите.

### *Има много време*

Това е обратната стратегия, при която един от преговарящите има нужда от време, за да обмисли предложението. В този случай той умишлено удължава времето, за да получи допълнителна информация или да дочака подкрепа от други хора. В този случай той предлага кафе пауза, почивка или консултация с адвокат. Водеща е репликата „За къде да бързаме?! Бърза работа – срам за майстора”.

### *Малко информация*

Тази стратегия се прилага, в случаите, когато при преговорите се разчита на това, да се прикрият отделни страни от обсъждания проблем. В този случай съответният преговарящ разполага с цялата необходима информация, но предоставя на партньора си само онази, по която без съмнение е лесно да се постигне споразумение. По време на преговорите той използва фрази като „Всичко е точно! Нали няма проблеми? Нима има някакви пречки от ваша страна?!”.

### *Много информация*

Тази стратегия е точно противоположна на предходната. Целта е да се залее партньора за кратко време с информация, включително и много излишна, за да може той трудно да се ориентира в нея. В тази информация има изобилие от текстове, документи, графики, статистика, но само малка част от нея е значима. Ограниченото време затруднява партньора да отдели същественото в информацията и му пречи да вземе собствено решение, при което е възможно да приеме направеното му предложение, за да не покаже некомпетентност или неразбиране на проблема. Ако претрупате човек с информация и насочите вниманието му към някой несъществен детайл, то много лесно може да управлявате този човек. В момента, в който той е

напълно объркан и не слуша внимателно, някак между другото се съобщава важната информация, като се разчита той да не ѝ придаде необходимото значение. Ако след преговорите стане въпрос за това, може да се каже, че тази информация е коментирана, но тя не е предизвикала възражения.

### *Детайлите на преден план*

При тази стратегия през по-голямата част от обсъждането се коментират само второстепенни неща, свързани със сделката. Когато партньорът е изтощен от обсъждането на незначителното, започва диалог относно главното в преговорите, но без да се акцентира върху това. Така партньорът поради невнимание може да прескочи важната информация и да не ѝ отдаде значение, по подобие на вече коментираните несъществени проблеми. В този случай преговорите завършват с обсъждане на друг маловажен проблем, при който водещият може да направи отстъпки и така да заблуди своя партньор, че самият той е готов да загуби част от позициите си.

### *Дъжд от въпроси*

При тази стратегия водещият преговорите обсипва партньора си с много и несъществени въпроси, които не са свързани помежду си (например: Защо трябва да бързаме?; Искате ли да прием кафе?; Важно ли е да се договорим още днес?; Не държите ли на доброто качество?; Как ще се уреди доставката? и т.н.). Един от тези въпроси е същественият, но той остава скрит между многото други и ако партньорът е объркан от безкрайните въпроси, може да не го забележи. Впоследствие той може да бъде обвинен, че не е разбрал същността на договореното.

### *Кой ще направи равносметката*

Тази стратегия се прилага в края на преговорите, когато подробно са обсъдени всички страни на сделката. Всъщност това е най-важната част от преговарянето, при която трябва ясно и точно да се формулира окончателното решение от преговорите. Този, който го направи, има шанс да го изкаже по начин, който е най-удобен за него. Ето защо добре е в този момент да се

вземе инициативата и да се направи обобщаващо изказване, при което без съмнение изводите от преговорите ще са представени от позициите на говорещия, но с аргументи, че всъщност това е договорено от двете страни. Успехът на тази стратегия се дължи на факта, че говорещият поема задължението да направи изводите, с което предизвиква благодарност у другата страна.

### *Защо сте против*

Тази стратегия се използва, когато партньорът отказва да приеме предлаганите условия, но не е твърде убедителен в своята позиция. В този случай той трябва да обяснява и доказва своите позиции. Въпросите „Но защо сте против?; Кое не приемате в нашето предложение?; Защо смятате, че вашето предложение е по-добро?; Сигурен ли сте, че това, което предлагате, е наистина изгодно за Вас?; Не мислите ли, че грешите” и т.н. объркват опонента и той започва да се оправдава, с което губи позиции при договарянето. Това го изтощава и предизвиква неувереност у него. В този случай той лесно може да бъде разколебан и да направи отстъпки от първоначалната си позиция.

### *Избор, без възможности за избор*

Тази стратегия се опира на въпроси, които са зададени така, че няма друга алтернатива – например: „Сега ли ще подпишете договора, или ще трябва да почакам”; „С камион или с влак ще се изпълни доставката” и т.н. В този случай сякаш се предоставя на партньора правото да направи избор, но това е само привидно, защото изборът е свързан само с подробности, а важното решение – че договорът ще се подпише и доставката ще се изпълни – вече е предопределено. Тези стратегии трябва да се познават от всеки, чиято професия е свързана с бизнес.

Разбира се, при водене на преговори трябва да се търси взаимната изгода, но бизнесменът трябва да бъде подготвен за възможни манипулативни стратегии, които да го провокират да вземе неправилни решения. Особено важно е това за младежите роми, които поради наслоилите се към тях отрицателни нагласи трудно предизвикват доверие при сключване на сделки.



Воденето на преговор се състои от три последователни етапа:

- взаимно уточняване на интересите и позициите на участниците;
- обсъждане на предложенията с цел да се съгласуват позициите;
- постигане на договореност.

Поведението на преговарящите би следвало да отговаря на следните правила на комуникативно поведение:

- говори по-малко, слушай повече;
- ясно и точно формулирай мислите си;
- използвай кратки изречения, за да бъдат по-лесно разбрани от събеседника;
- не прави прибързани изводи от неговите встъпителни думи – с тях той само опипва почвата;
- покажи на събеседника, че внимателно го слушаш, като заемеш подходяща поза, гледаш го в очите, активно реагираш чрез поклащане на глава в знак на разбиране, задаваш уточняващи въпроси;
- поставяй се на мястото на своя партньор и се старай да погледнеш на проблема през неговите очи;
- помни, че целта на събеседника е да те застави да приемеш неговата гледна точка и да промениш своето мнение, ето защо не се увличай в детайли, а следи основната мисъл;
- никога не обвинявай своя партньор в преговорите, дори когато той заслужава, защото в този случай другата страна ще заеме отбранителна позиция и това може да провали договарянето;
- ако не разбираш ясно предложението на партньора, не се притеснявай да попиташ: „Правилно ли разбирам, че вие...?“;
- говори за себе си, а не за партньора си (вместо „Ти не знаеш какво точно искаш“ по-добре е да се каже „Аз не те разбирам добре“);

- мисли за интересите, а не за позициите при преговаряне, тъй като целта е не да се постигне единство в позициите, а да се удовлетвори общ интерес.

За усвояването на правилата за водене на преговори препоръчва се използването на ситуационни игри, в които учениците да заемат роли на участници в преговори и да тренират усвоите умения да постигат договореност по конкретни проблеми.

Например на учениците се предлага да участват в следната ситуация:

#### **Участници в преговорите са:**

- *Земеделец, който е произвел голямо количество пшеница и търси търговец на едро, който да изкупи цялата му продукция;*
- *Търговец на едро, който инвестира в търговия с житни култури.*

#### **Целите на участниците в преговорите са:**

- *Земеделецът спешно трябва да продаде пшеницата, тъй като складовете му не достигат и голяма част от продукцията му е на открито и с риск да се увреди;*
- *Търговецът знае, че през настоящата година има свръхпроизводство на пшеница, цените с всеки ден рязко спадат и сам той се колебае относно изкупната цена, за да не загуби инвестициите си*

На всеки от учениците се предоставя възможност да избере един от четирите варианта на преговаряне, който смята за най-подходящ. Вариантите са следните:

#### **Вариант 1.**

*Земеделецът: Много картофи имам бе, братко! Чудя се какво да ги правя! Помагай да ги продаваме!*

*Търговецът: В момента цените са ниски. Аз самият не знам какво да правя.*

#### **Вариант 2.**

*Земеделецът: Много пшеница имам, а се скарах с търговеца, с който работех досега. Разчитам на теб.*

Търговецът: *Аз не обичам да работя с хора, които не могат да си уредят нещата с постоянните си клиенти.*

### **Вариант 3.**

Земеделецът: *Проблемът е в това, че тази година имам много грозде, а навсякъде отказват да ми го изкупят. Ако не го продам бързо, всичко ще загубя.*

Търговецът: *Не се притеснявай, аз съм насреща. Изкупувам всичко на възможно най-ниската цена и така и ти ще спечелиш, и аз ще спечеля.*

### **Вариант 4.**

Земеделецът: *Тази година съм доволен от реколтата. Доматите ми са качествени и с удоволствие предлагам продукцията си на клиентите.*

Търговецът: *Да, годината е добра за всички производители на домати. Складовете ми са препълнени, едва успявам да реализирам продукцията, а пък цените непрекъснато падат.*

В зависимост от избрания вариант учениците се разпределят в четири екипа, като във всеки екип се оформят двете групи преговарящи – преговарящи от името на земеделеца и преговарящи от името на търговеца.

Всеки от екипите в съвместна работа уточнява как ще разиграе ситуацията, след което представя пред всички своя вариант на диалог между преговарящите.

След като четирите екипа представят своите диалози, учителят коментира кой от тях е най-успешен при:

- *първия вариант* земеделецът се опитва да спечели събеседника си като приятел в нужда, което е неприемливо при сключване на сделка, тъй като бизнесът се гради върху партньорство между хора с различни позиции;
- *втория вариант* земеделецът разкрива себе си като конфликтна личност и с това обрича преговорите на неуспех, тъй като никой не желае да има нелоялни партньори;
- *третия вариант* земеделецът открито заявява своята

безпомощност и в този случай преговорите са в негова вреда – той ще продаде на безценица продукцията си;

- *четвъртия вариант* земеделецът встъпва в преговорите като равностоен партньор, което е важно условие за постигане на взаимноизгодна договореност между двете страни.

### ***Овластяване на комуникативни стратегии при търговия***

Известно е, че голяма част от работещите роми се занимават с търговия и в общи линии се справят добре, когато са в позиция на продавачи. Липсва им обаче необходимата култура на общуване, която да ги направи по-конкурентоспособни на пазара. Ето защо в професионалните гимназии следва да се включи и обучение, свързано с усвояване на комуникативни умения, предпоставящи успешна търговия.

**На първо място** следва да се обърне внимание на вида на магазина. Всички знаем обичайните сергии, зад които застават продавачите, в много случаи от ромски произход. Съвременната търговия поставя нови изисквания и младежите трябва да са подготвени за тях. Те би следвало да се научат да подреждат добре мястото, на което излагат своята стока. За целта учителят би могъл да им постави задачата да опишат как би изглеждал магазинът на техните мечти – какво ще се продава в него; какво ще е помещението; как ще е подредено; какъв ще е ароматът в него – на парфюм, кафе или екзотичен чай; каква ще е светлината; в какви цветове ще са стените; какво ще има на витрината; как ще са изложени стоките и т.н.

**На второ място** следва да се обсъдят и стратегиите за въздействие върху клиента. Това би могло да стане, като на учениците се предложи да изиграят по двойки различни ситуации на общуване между продавач и клиент. Във всяка от ситуацияите продавачът е в различна роля. Например:

- „*продавач – всезнайко*”: за тази роля е характерно, че продавачът умишлено преувеличава своите знания и информираност. Той се стреми да покаже, че познава всичко, свързано с предлаганата

от него стока, като по този начин засилва увереността на клиента в себе си. За целта този тип продавач обсипва клиента си с информация за качеството на продукта, за неговите свойства и функции, за техническите му параметри, за предимствата му пред останалите и така нататък. Той изпреварва всеки въпрос на клиента, прекъсва го, не му позволява да си довърши фразата. Така той си изгражда образа на изключително компетентен в областта и предизвиква клиента да му се довери безрезервно;

- „*продавач – хипнотизатор*”: той знае, че особено важно е създаването на добър контакт с клиента. Ето защо той си служи с усмивки, открити жестове, стреми се да създаде настроение у клиента, да влезе в унисон с неговото настроение. Целта е да го спечели, което ще му позволи по-лесно да го управлява. Обикновено си служи с множество число: „Какво ще купуваме?; Какво искаме да разгледаме?; Какво ни интересува?” и т.н.
- „*продавач – само за Вас*”: той звъни по телефона и с много любезен глас казва на клиента си: „Докараха ни нова стока. Вие сте първият, на когото се обаждам. Приготвил съм Ви някои неща. Елате бързо! Не мога да ги пазя дълго време”. По този начин клиентът се чувства задължен да отиде и да си купи нещо, защото се чувства благодарен и поласкан;
- „*бързащ продавач*”: той разчита на това, че клиентът винаги иска да бъде обслужен бързо. Ето защо той се преструва, че бърза, което прави добро впечатление. Често използва думите: „Един момент... Това е последното... Ако сега не го купите, утре няма да има... Предупреждавам Ви, бързо свършва...”. Така той не само показва, че самият той бърза, но и кара купувача също да бърза.

Изпълнявайки тези роли, учениците впоследствие могат да изразят и свои мнения относно онези условия, които гарантират успешна продажба. С помощта на учителя те могат да достигнат до следните правила:

- създай контакт с клиента - ако той се оглежда настрани, кажи му нещо, за да му обърнеш вниманието върху себе си; ако

- той е намръщен, кажи му нещо весело, което ще предизвика неговата усмивка;
- бъди точен при описанието на стоката – нейното качество, срок на годност, цена;
  - подчертай онова, с което твоята стока е различна от другата на пазара;
  - наблюдавай поведението на клиента и отгатни неговите желания и намерения;
  - заедно с характеристиките на стоката, изтъквай и нейните преимущества – например икономичност и функционалност;
  - сподели, че вашата продукция или услуги се използват от много клиенти, това ще ви донесе успех, защото хората не обичат да са първи;
  - покажи чрез думи и чрез израза на лицето си, че се гордеш със своите цени и предимства на стоката, защото така ще вдъхнеш доверие у клиента;
  - когато представяш своята стока или услуги, изразявай сигурност, че клиентът ще я купи; така той ще почувства оптимизъм и това е гаранция за успешен край на сделката;
  - не пропускай да предложиш отстъпка, но добре аргументирана (например, че това е отстъпка само за постоянно клиенти);
  - ако клиентът капризничи, не показвай досада, а вместо това му дай възможност да разгледа стоката и да я пробва, за да се убеди в нейните качества;
  - ако клиентът проявява нерешителност, би могъл да го подканиш с въпроси от типа: „Да я опаковам ли?; В брой ли ще платите?“;
  - ако клиентът предварително заяви, че няма готовност да купува, не се отказвай да му предлагаш стоката си и да описваш нейните предимства (целта е да го спечелиш като клиент, макар и в настоящия момент той да не купи нищо);
  - направи така, че всеки клиент да влиза с удоволствие в магазина, дори и без намерение за конкретна покупка;
  - подкрепи клиента си след покупката с изрази като: „Поздравявам Ви, направихте правилния избор“.

## ОЦЕНКА НА РИСКА ЗА ОТПАДАНЕ НА ДЕЦА РОМИ ОТ УЧИЛИЩЕ



Отпадането на ромски деца от училище е може би най-драматичният проблем на ромската общност и на българското общество като цяло, а решаването на този проблем - най-голямото социално предизвикателство.

Отпадане или напускане на училище преди завършване на задължителното образование е явление със социално-икономически и културно-исторически корени. Значимостта на проблема и неговите мащаби в последното десетилетие (по данни на НСИ от 1989 насам всяка година от училище отпадат от 27000 до 33000 деца) позволяват да се обособи специфична група деца в риск, деца - роми, застрашени от отпадане от училище.

### *Фактори за отпадане от училище*

Проведените научни изследвания, както и опитът на неправителствените организации очертават следните групи фактори за отпадане на ромски деца от училище:

### **Социално икономически фактори**

В тази група се включват причини, като:

- Финансови затруднения и бедност на семейството;
- Задържане на детето в дома, за да служи като работна ръка (предимно в селските райони);
- Липса на привлекателен образец, дължащ се на слаба професионална реализация на завършилите образование роми, поради съществуващите по места предразсъдъци и негативни нагласи сред работодателите.
- Непригодността на образователната система към специфичните потребности на ромските деца:

- училищата по места не разполагат с учители специалисти, подготвени да работят с деца от ромския етнос;
- липсват десегрегирани училища, форми за изява, мотивация и подкрепа на децата роми в училищната среда;
- липсват и подготвени помощник-учители, които познават ромската култура и душевност, и служат като медиатори между детето и семейството му от една страна и училището от друга. Предучилищната подготовка на тези деца до момента (преди въвеждане на задължителна предучилищна подготовка през учебната 2004-2005 г.) не е надеждна база за училищно обучение.

### **Културно-исторически фактори**

- Ценностна система на ромската общност и мястото на образованието в нея - традиционно образователното равнище на ромите е ниско, в общността липсва положителна мотивация, родителите не свързват бъдещето на децата си с образованието. Традиционните ромски професии, практикувани от цели фамилии не изискват висока образованост и подготовката за тях се извършва в рамките на семейната група ( в този смисъл дори посещението на училище се приема като “загуба на време”);
- Функционална неграмотност на родителите – ниската образованост на родителите води и до невъзможност за делово сътрудничество с децата им;
- Невладеене на български език от ромските деца – ниското равнище на овладяност на български език действа като фактор за отпадане на ромските деца от училище на две равнища:
  - децата не могат да овладяват своевременно и пълноценно учебния материал най-вече от природо-математическия цикъл;
  - те не могат да се изразяват и да общуват на български с учителите си в неформален план;
- Липса на социална значимост и емоционален комфорт за ромското дете в училище – ниските учебни резултати на



ромските деца и липсата на условия за самоизява водят до понижаване на тяхната самооценка и себеусещане и правят училището непривлекателно;

- Ниската здравно-хигиенна култура действа двупосочно като фактор за отпадане от училище:
  - ниската хигиена предопределя неугледен вид на ромското дете, който е причина за неговото отхвърляне и пренебрегване от другите деца, а понякога и от учителите;
  - неспазване на графика за имунизациите, лошата хигиена в дома, неправилното хранене и отглеждане обуславят висока заболяемост на детето, чести отсъствия и в крайна сметка отпадане от училище.

Съчетаването на тези фактори, тяхното различно проявление, силата на действие и динамика, обуславят различно изявен риск за отпадане от училище за ромските деца. Познаването и изучаването на факторите и тяхното проявление позволяват да се оцени рискът от отпадане от училище за всяко отделно дете.

Изходен елемент на стратегията за решаване на проблема и задържане на децата в училище е оценката на риска.

Оценяването на “риска” намира голямо приложение в клиничната социална работа. Оценката на риска не е нито само метод за психологическо изследване, нито само метод на социална работа. Тя е важен аспект от метода “изучаване на случай” и е насочена към изучаване на личността в нейните връзки и взаимоотношения, а не към простото констатиране на проблема. Тя е същностна част от стратегията за разработване на индивидуален педагогически проект и план за социални грижи за детето в риск. В този смисъл оценката на риска от отпадане на децата роми от училище има превантивни функции и позволява да се организират и активизират социално-педагогическите мерки за задържане на децата в училище.

Оценяването на риска предполага познаване на факторите и причините, които пораждат или задълбочават риска за цялата популация, и операционализирането на тези причини в конкретни

“житейски ситуации”, представляващи различна степен на риск.

Тук се представя един модел за оценка на риска от отпадане от училище, разработен на основата на изучаване на 100 случая на отпаднали от училище деца.

#### *Технологична процедура*

Оценката на риска се извършва индивидуално за всеки конкретен случай. Тя включва следните етапи:

1. Разработване на показатели и степени на проявление на показателя - на този етап екипът от професионалисти, извършващ оценката на риска, следва да насочи своите усилия към теоретична оценка на ситуацията, определена като рискована, и да изведе показателите и степените на тяхното проявление.
2. Провеждане на оценяването от трима независими експерти – оценяването от различни по професионална ориентация експерти гарантира по-широк поглед върху ситуацията и детето в риск, и “спасява” оценката на риска от професионалната пристрастност. Всеки от експертите използва инструментариум, който е характерен за неговата професия. Това позволява ситуацията и детето да се изучат многостранно и задълбочено.
3. Обсъждане на всеки показател и приемане на обща оценка от експертите – обсъждането се провежда преди изчисляване на крайния количествен израз на риска и се води по методиката на обсъждане на случай.
4. Количествено представяне на степента на риск.

Оценяването на риска се извършва по специално разработени **скали** за различните категории “деца в риск”, които представят различните проявления на даден рисков (опасен) момент или събитие. Най-удачно се оказва оценката да се извършва по тристепенна скала. Отделните показатели се оценяват с 0,1 или 2 точки според степента на изразеност, силата или продължителността на тяхното действие. Сборът от оценката на всички показатели се съотнася към максималния възможен сбор. Например ако дадена скала има десет показателя, максималният възможен сбор е 30.

Ако при оценката на риска на конкретно дете се е получил сбор 20, количественият израз на риска е  $20 : 30 = 75\%$  . Възможно е както оценяване на риска по цялата скала, така и по отделни модули.

## **Модел за оценка на риска от отпадане от училище**

### **1. АНАМНЕЗА**

#### *ПОКАЗАТЕЛ 1: Здравословно състояние*

**0 точки** - детето е в добро здраве с нормални физически показатели и ваксинации, съгласно валидния за Р.България имунизационен календар

**1 точка** - детето боледува често, но не повече от 30 дни в учебната година

**2 точки** - детето страда от хронични болести

#### *ПОКАЗАТЕЛ 2: Битови условия*

**0 точки** - детето живее в уютен дом, разполага с битова техника

**1 точка** - детето живее в апартамент - бедно обзаведен

**2 точки** - детето живее в нехигиенична къща \ коптор

#### *ПОКАЗАТЕЛ 3: Социален статус на родителите*

**0 точки** - и двамата родители работят и имат редовни доходи

**1 точка** - поне единият родител работи редовно или и двамата родители работят сезонно

**2 точки** - нито един родител не работи, занимават се с просия или непочтени дейности

#### *ПОКАЗАТЕЛ 4: Образователно равнище на родителите*

**0 точки** - поне единият родител има средно или по-високо образование

**1 точка** - поне единият родител има основно или професионално образование

**2 точки** - нито един от родителите има завършена образователна степен, един от родителите е неграмотен

*ПОКАЗАТЕЛ 5: Брой на децата в семейството*

- 0 точки** - до 2 деца
- 1 точка** - до 3 деца
- 2 точки** - над 3 деца

*ПОКАЗАТЕЛ 6: Мотивация на родителите за образование на децата*

- 0 точки** - изразяват положително отношение, купуват учебници и учебни пособия, посещават родителски срещи
- 1 точка** - изразяват положително отношение към училището и образованието на детето, но нямат финансова възможност да купуват учебници или учебни пособия
- 2 точки** - незаинтересувани са от образованието на децата или смятат, че е по-полезно те да работят, да просят и т.н., т.е. да печелят хляба си

*ПОКАЗАТЕЛ 7: Образователен статус на по-големи братя и сестри*

- 0 точки** - по-големите братя и сестри на детето имат завършено средно образование или продължават училище
- 1 точка** - по-големите братя и сестри не посещават училище
- 2 точки** - по-големите братя и сестри са неграмотни

*Риск, произтичащ от анамнезата –  $R = N/14$ , където  $N$  е брой получени точки по показатели от 1 до 7 включително*

## **2. ЕМОЦИОНАЛНО СОЦИАЛЕН СТАТУС НА ДЕТЕТО В УЧИЛИЩЕ**

*ПОКАЗАТЕЛ 1: Повторяемост на минали класове*

- 0 точки** - детето не е повтаряло клас досега
- 1 точка** - детето е повтаряло една учебна година
- 2 точки** - детето е повтаряло повече от една учебна година

*ПОКАЗАТЕЛ 2: Социален статус на детето в класа*

- 0 точки** - детето е прието от връстниците и има приятели от класа
- 1 точка** - детето е отхвърлено от класа
- 2 точки** - детето е характеризирано като агресивно или като отрицателен лидер

*ПОКАЗАТЕЛ 3: Мотивационна готовност на детето за учебен труд*

**0 точки** - детето ходи с желание на училище

**1 точка** - детето се подчинява на изискването на родителите да ходи на училище редовно

**2 точки** - детето ходи на училище нередовно, често бяга, мотивира се само от безплатни закуски

*ПОКАЗАТЕЛ 4: Осъзнатост на ценността на образованието*

**0 точки** - детето разбира ценността на образованието и прави изказвания в този смисъл

**1 точка** - детето свързва ценността на образованието с изискванията на възрастните

**2 точки** - детето има отрицателно отношение към училището

*ПОКАЗАТЕЛ 5: Значимост на образованието в личостната самооценка на детето*

**0 точки** - детето се гордее с учебните си резултати и се срамува от неуспехите

**1 точка** - детето се гордее с положителните резултати, но не се срамува от слабите оценки

**2 точки** - детето не свързва самооценката си с учебните резултати

*ПОКАЗАТЕЛ 6: Социално поведение*

**0 точки** - детето няма противообществени прояви

**1 точка** - детето има инцидентна рецидивиращи противообществени прояви

**2 точки** - детето има системни противообществени прояви  
- контингент на комисията за борба с малолетната престъпност

**Риск, произтичащ от емоционало социалния статус –  $R = N/12$  , където  $N$  е брой получени точки по показатели от 1 до 6 включително**

### 3. УЧЕБНИ РЕЗУЛТАТИ НА ДЕТЕТО

*ПОКАЗАТЕЛ 1: Среден успех*

**0 точки** - детето има среден успех, добър или по-висок

**1 точка** - детето има среден успех 3.25 - 3.50

**2 точки** - средният успех на детето е под 3.25

*ПОКАЗАТЕЛ 2: Брой слаби оценки*

**0 точки** - детето няма слаби оценки за срока

**1 точка** - детето има 1 слаба оценка или 2, но не по основни предмети

**2 точки** - детето има повече от 2 двойки за срока

*ПОКАЗАТЕЛ 3: Успеваемост по български език*

**0 точки** - детето владее български език на добро равнище и има успех над 4

**1 точка** - детето не владее добре български, успехът му е около 3

**2 точки** - детето има двойка по български език

*ПОКАЗАТЕЛ 4: Успеваемост по математика*

**0 точки** - детето има успех 4 и над 4

**1 точка** - детето има 3 за срока след няколко двойки през годината

**2 точки** - детето има 2 за срока

*ПОКАЗАТЕЛ 5: Любим предмет*

**0 точки** - детето има изявени способности по определен предмет и отличен успех по него, учители и съученици признават неговите способности и го ценят

**1 точка** - детето заявява, че има любим предмет, но няма отличен успех по него

**2 точки** - детето няма любим предмет

*ПОКАЗАТЕЛ 6: Свободно избираема подготовка*

**0 точки** - детето е включено в СИП по интереси, посещава го с желание и има отличен успех

**1 точка** - детето е включено в СИП, но не го посещава редовно

**2 точки** - детето не е включено в СИП

*ПОКАЗАТЕЛ 7: Художествена дейност*

**0 точки** - детето участва в художествени дейности, организирани от училище - хор, театър и др., и има сценични изяви пред публика

**1 точка** - детето участва в художествени дейности в училище, но няма сценични изяви

**2 точки** - детето не участва в художествени дейности

*ПОКАЗАТЕЛ 8: Спортна подготовка*

**0 точки** - детето участва с желание в спортни игри, секции и състезания, ръководени от специалисти и организирани от училище

**1 точка** - детето участва без голям ентузиазъм в спортни игри, секции и др.

**2 точки** - детето не участва в спортни игри, секции и др.

*ПОКАЗАТЕЛ 9: Специализирана грижа на училището*

**0 точки** - в училището функционира модел на интегрирано обучение и детето учи в смесен по етнически признак клас

**1 точка** - в училището работи проект за преодоляване на риска от отпадане от училище на деца от ромски произход

**2 точки** - в училището не е разработен нито един от посочените модели

*Риск, произтичащ от учебните резултати –  $R = N/18$ , където  $N$  е брой получени точки по показатели от 1 до 9 включително*

*Общ риск –  $R = N/44$ , където  $N$  е брой получени точки по всички 22 показателя*

Приема се, че ако при оценяването на риска за конкретно дете и конкретна ситуация, количественият израз на риска е до 25%, то рискът от отпадане от училище е умерен и може да се преодолее чрез активизиране на потенциала на учителите и училището. При оценка на риска 25% - 50% рискът е силно изразен и е необходимо мобилизиране на семейството, училището и разработване на индивидуална програма за конкретното дете. При оценка над 50% рискът от отпадане е критичен и конкретният случай е социален, което изисква спешни мерки на всички институции.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

*Описаните проблеми и възможни решения далеч не изчерпват многообразието от стратегии в педагогическата действителност при обучението на ученици от ромски произход. Те очертават само една от възможните посоки на работа за личностното изграждане на ромските деца и за приобщаването им към духовните ценности на обществото.*

*Главното условие за успехе учителят, който успява да приложи в работата си съществуващите авторови концепции, а така също и да открие собствени пътища, за да разреши по възможно най-добрия начин ежедневните проблеми във възпитанието и обучението на своите ученици роми, за подкрепяне на личността и предпазване от конфликти, продиктувани от различност.*

*Очакваният краен резултат е да се преодолее неуспеваемостта в училище и да се осигурят възможности за младите роми да се реализират успешно в своята бизнес среда и в обществото като цяло.*



## ПРИЛОЖЕНИЕ №1

### Методика за оценка на комуникативните и организаторските способности

Автори – В. В. Синявский, Б. А. Федоришин

Методиката е за диагностика на потенциалните възможности на личността за развитие на нейните комуникативни и организаторски способности. Тя е изградена на принципа на отразяване на някои особености в поведението при различни ситуации от личния опит. Отговорите на въпросите са върху основата на самоанализ на собственото поведение в конкретни ситуации.

**Организаторските способности** – сред тях с особено значение са онези способности, които позволяват на личността да влияе на хората за успешно разрешаване на определени задачи и за достигане на конкретни цели, способностите да се ориентира в ситаутивно взаимодействие с хората и да го насочи в определена посока, стремежът към проява на инициатива и към изпълнение на обществени дейности.

**Комуникативните способности** са свързани с уменията лесно и бързо да се установяват делови и приятелски контакти с хората, със стремежа към разширяване сферата на общуване, към участие в обществени или групови дейности, удовлетворяващи потребност от широко и интензивно общуване.

Анализът на комуникативните и организаторските способности позволява да се разгледа тяхната структура и да се отделят от нея онези компоненти, които могат да бъдат индикатори на съответните способности.

#### **Инструкция:**

Трябва да се отговори на всички въпроси. Мнението се изказва свободно. На всеки въпрос с ДА или с НЕ. Ако отговорът на въпроса е положителен, то срещу него се поставя знак +, ако е отрицателен – поставя се знак -. Не трябва да се пише нищо допълнително.

## Въпроси:

1. Много ли са твоите приятели, с които постоянно общуваш?
2. Често ли успяваш да убедиш своите приятели да приемат твоето мнение?
3. Дълго ли те безпокои чувство на обида, причинена от някой твой приятел?
4. Трудно ли се ориентираш в създадена критична ситуация?
5. Стремиш ли се към нови запознанства с различни хора?
6. Харесва ли ти да се занимаваш с обществена работа?
7. Предпочиташ ли в свободното си време да имаш свои занимания пред това, да си с други хора?
8. Ако настъпят някакви пречки да осъществиш своите намерение, лесно ли се отказваш?
9. Лесно ли установяваш контакти с хора, които са много по-възрастни от теб?
10. Обичаш ли да организираш и измисляш различни игри и развлечения, когато си със своите приятели?
11. Трудно ли ти е да се включваш в нова за теб компания?
12. Често ли отлагаш за друг път работа, която трябва да свършиш днес?
13. Лесно ли установяваш контакти с непознати хора?
14. Стараеш ли се да накараш своите приятели да действат в съответствие с твоето мнение?
15. Трудно ли се приспособяваш към нов колектив?
16. Вярно ли е, че не влизаш в конфликт със своите приятели, ако те не изпълнят някое свое обещание или задължение към теб?
17. Стремиш ли се при всеки удобен случай да се запознаеш и да беседваш с нови хора?
18. Често ли вземаш инициативата в свои ръце при вземане на важни решения?
19. Често ли се дразниш от обкръжаващите те хора и иска ли ти се да набиеш някой от тях?

20. Истина ли е, че обикновено лошо се ориентираш в непозната за теб обстановка?
21. Харесва ли ти да си непрекъснато сред хора?
22. Ядосваш ли се, ако не успееш да завършиш започната от теб работа?
23. Изпитваш ли затруднение, неудобство или стеснение, ако се налага да се запознаеш с нов за теб човек?
24. Истина ли е, че се уморяваш от често общуване с приятели?
25. Обичаш ли да участваш в колективни игри?
26. Често ли проявяваш инициатива при решаване на въпроси, свързани с интересите на твоите приятели?
27. Истина ли е, че се чувстваш неуверен сред малко познати на теб хора?
28. Вярно ли е, че рядко се стремиш да докажеш своята правота?
29. Смяташ ли, че за теб не е трудно да внесеш оживление в малко позната за теб компания?
30. Вземаш ли участие в обществена работа в училище, в клас, в квартала?
31. Стремиш ли се да ограничиш свои кръг от познати до малък брой?
32. Вярно ли е, че не се стремиш да отстояваш своето мнение или решение, ако то не бъде прието веднага от твоите приятели?
33. Чувстваш ли се напрегнато, ако попаднеш в непозната компания?
34. С удоволствие ли организираш различни мероприятия за своите приятели?
35. Истина ли е, че не се чувстваш достатъчно уверен и спокоен, когато се налага да говориш пред голяма група хора?
36. Често ли закъсняваш за делова среща?
37. Вярно ли е, че имаш много приятели?
38. Често ли се оказваш в център на вниманието, когато си сред своите приятели?

39. Често ли се смущаваш и се чувстваш неудобно при общуване с малко познати за теб хора?

40. Истина ли е, че не се чувстваш уверено, когато си сред голяма група свои приятели?

<i>Дешифратор</i>			
Комуникативни способности:		Организаторски способности:	
Въпрос №1	+	Въпрос №2	+
Въпрос №3	-	Въпрос №4	-
Въпрос №5	+	Въпрос №6	+
Въпрос №7	-	Въпрос №8	-
Въпрос №9	+	Въпрос №10	+
Въпрос №11	-	Въпрос №12	-
Въпрос №13	+	Въпрос №14	+
Въпрос №15	-	Въпрос №16	-
Въпрос №17	+	Въпрос №18	+
Въпрос №19	-	Въпрос №20	-
Въпрос №21	+	Въпрос №22	+
Въпрос №23	-	Въпрос №24	-
Въпрос №25	+	Въпрос №26	+
Въпрос №27	-	Въпрос №28	-
Въпрос №29	+	Въпрос №30	+
Въпрос №31	-	Въпрос №32	-
Въпрос №33	+	Въпрос №34	+
Въпрос №35	-	Въпрос №36	-
Въпрос №37	+	Въпрос №38	+
Въпрос №39	-	Въпрос №40	-

## **Обработка**

С помощта на дешифратора се изчислява количеството на съвпадащите с него отговори. Оценъчният критерий К изразява отношението на количеството съвпадащи отговори по всеки раздел към максимално възможното число на съвпадение (К 20). Показателите варират от 0 до 1 (това е количествена характеристика). За качествената стандартизация се използва следната скала за оценки:

### **Скала за оценка на комуникативните способности**

К	Оценка	Степен
0,10—0,45	1	Ниска
0,46—0,55	2	По-ниска от средната
0,56—0,65	3	Средна
0,66-0,75	4	Висока
0,76—1,00	5	Много висока

### **Скала за оценка на организаторските способности**

К	Оценка	Степен
0,20—0,55	1	Ниска
0,56—0,65	2	По-ниска от средната
0,66—0,70	3	Средна
0,71—0,80	4	Висока
0,81—1,00	5	Много висока

Този, който получи оценка 1, има крайно ниска степен на проявление на организаторски и комуникативни способности.

Този, който получи оценка 2, не се стреми към общуване, чувства се сковано в нова компания, предпочита в свободното време да бъде сам, ограничава своите контакти с хората, изпитва трудности при установяването на контакти с хора и да се изказва пред аудитория, лошо се ориентира в непозната ситуация, не

отстоява своето мнение, тежко преживява обидите. Не проявява инициативност в обществена дейност, в много от случаите предпочита да избегне вземането на самостоятелни решения.

Този, който получи оценка 3, се стреми към контакти с хората, не ограничава кръга от познати, отстоява своето мнение, планира своята работа, но потенциала на тези му способности не се отличава с висока устойчивост.

Този, който получи оценка 4, не се притеснява в нова обстановка, бързо намира приятели, постоянно се стреми да разшири кръга от познати, занимава се с обществена дейност, помага на близки и приятели, проявява инициатива при общуване, с удоволствие взема участие в организирането на обществени дейности, способен е да взема самостоятелни решения при трудни ситуации.

Този, който получи оценка 5, активно се стреми към организаторска и комуникативна дейност и изпитва потребност от тях. Бързо се ориентира в трудни ситуации, държи се непринудено в нов колектив. При важна работа или при създадена сложна ситуация предпочита да взема самостоятелно решение, да отстоява своето мнение и се опитва да убеди другите да се съгласят с него. Може да внася оживление в непозната компания, обича да организира различни дейности, настойчив е в дейност, която го привлича. Сам търси такива дейности, които биха удовлетворили неговата потребност да общува и да организира.

Тази методика констатира само моментното състояние на комуникативните и организаторските способности в конкретния период на развитие на личността. Те не остават неизменни в процеса на по-нататъшното развитие на хората. При наличие на мотивация и условия за дейност тези способности могат да се развиват.

## ПРИЛОЖЕНИЕ №2

### Тест за определяне на водещата стратегия при конфликт

С помощта на този тест се установява стилът на поведение в ситуации на разногласие. Възможните стилове са следните пет:

- сътрудничество - оптимално почти винаги;
- компромис – напълно приемлив в редица случаи;
- избягване – използвано в случаи на неуправляемост в поведението на партньорите;
- приспособяване – възможно в случаите, когато опонентът действително е прав;
- съперничество – най-неефективно, но твърде често използван стил на поведение при конфликти.

### Инструкция:

Избира се онзи вариант на отговор, който съответства на обичайното поведение в конфликтна ситуация. Огражда се само единият от двата възможни отговора.

1.

- а) Понякога давам възможност на другите да поемат отговорността при решаване на сложен въпрос.
- б) Вместо да обсъждам с другия това, в което сме различни, аз се старания да му обърна внимание на това, за което сме съгласни и двамата.

2.

- а) Аз се старая да намеря компромисно решение.
- б) Аз се опитвам да решим заедно проблема, като отчитам както интересите на другия човек, така и моите собствени интереси.

3.

- а) Обикновено настойчиво се стремя да постигна своето.
- б) Понякога жертвам своите собствени интереси заради интересите на друг човек.

4.

- а) Опитвам се да намеря компромисно решение.
- б) Старая се да не нараня чувствата на другия човек.

5.

- а) Когато се окажа в спорна ситуация, аз през цялото време се опитам да намеря поддръжка у другия.
- б) Старая се да правя всичко възможно, за да се избегне ненужно напрежение.

6.

- а) Опитвам се да избягвам неприятности.
- б) Старая се да постигна своето.

7.

- а) Старая се да отложи решението на спорен въпрос, за да може с времето той да се реши от само себе си.
- б) Считам, че трябва да отстъпя на другия.

8.

- а) Обикновено настойчиво се стремя да постигна своето.
- б) Старая се да отстраня това, от което произтичат спорните въпроси.

9.

- а) Мисля, че не винаги си струва да се вълнувам заради някакви възникнали разногласия.
- б) Полагам усилия, за да постигна своето.

10.

- а) Упорито се стремя да постигна своето.
- б) Опитвам се да намеря компромисно решение.

11.

- а) Най-напред се опитвам да определя в какво всъщност се състои проблемът.
- б) Старая се да успокоя другия и да запазя нашите добри отношения.



12.

- а) Често избягвам да заемам позиция, която може да предизвика спор.
- б) Давам възможност на другия да остане на своето мнение, ако той иска да предизвика скандал.

13.

- а) Предлагам средна позиция.
- б) Настоявам всичко да стане, както аз искам.

14.

- а) Изказвам своята гледна точка и питам другия за неговото мнение по този въпрос.
- б) Опитвам се да докажа на другия предимството на моята гледна точка.

15.

- а) Старая се да успокоя другия и да запазя нашите добри отношения.
- б) Старая се да направя всичко необходимо, за да избегна напрежението.

16.

- а) Старая се да не обидя другия.
- б) Опитвам се да убедя другия в това, че съм прав.

17.

- а) Обикновено настойчиво се стремя да постигна своето.
- б) Старая се да направя всичко възможно, за да избегнем излишно напрежение.

18.

- а) Ако това прави другия щастлив, аз му давам възможност да настоява на своето.
- б) Давам възможност на другия да остане на своето мнение, ако той е готов да се скара с мен.

19.

- а) На първо място се опитвам да определя причината за спорния въпрос.
- б) Старая се да отложи спорния въпрос, за да се реши после във времето.

20.

- а) Опитвам се незабавно да преодоля нашите разногласия.
- б) Старая се да намеря най-доброто съчетаване на интересите и на двамата.

21.

- а) Водя преговори, като се старая да бъда внимателен с другия.
- б) Винаги се стремя към пряко обсъждане на проблема.

22.

- а) Опитвам се да намеря позиция, която се намира по средата между моето мнение и мнението на другия човек.
- б) Настоявам за своята позиция.

23.

- а) Стремя се да бъдат удовлетворени желанията на всеки от нас двамата.
- б) Понякога оставям другия да поема отговорност за решението на спорния въпрос.

24.

- а) Ако другият смята, че неговата позиция е много важна, аз му се противопоставям.
- б) Старая се да убедя другия да направи компромис.

25.

- а) Опитвам се да убедя другия в своята правота.
- б) Водя преговори, като се старая да бъда внимателен към аргументите на другия.

26.

- а) Обикновено предлагам средна позиция.
- б) Почти винаги се стремя да удовлетвори интересите и на двамата ни.

27.

- а) Най-често се стремя да избягвам спорове.
- б) Ако това прави другия щастлив, давам му възможност да настоява за своето.

28.

- а) Обикновено до последно се стремя да постигна своето.
- б) При спорна ситуация аз търся подкрепата на друг.

29.

- а) Предлагам средна позиция.
- б) Мисля, че не винаги трябва да се ядосвам заради възникнали разногласия.

30.

- а) Стара се да не нараня другия.
- б) При спор заемам позиция, при която заедно с другия можем да постигнем успех.

Отговорите се сравняват със следните стратегически правилни решения на всеки от 30-те въпроса.

№ на въпроса	Сътрудничество	Сътрудничество	Компромис	Избягване	Приспособяване
1				а	б
2		б	а		
3	а				б
4			а		б
5	б	а			
6			б	а	
7				а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		б		
11		а			б
12			б	а	
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	
18			б		а
19		а		б	
20		а	б		
21		б			а
22	б		а		
23		а		б	
24			б		а
25	а				б
26		б	а		
27				а	б
28	а	б			
29			а	в	
30		б			а

## ПРИЛОЖЕНИЕ №3



### ЕВРОПЕЙСКИ ФОРМАТ НА АВТОБИОГРАФИЯ

#### Лична информация

Име [Фамилно, лично, бащино]  
Адрес [Ул., №, Гр./С., Пош. Код, държава]  
Телефон  
Факс  
E-mail  
Националност  
Дата на раждане [Ден, месец, година ]

#### Трудов стаж

- Дати (от-до) [Добавете отделен параграф за всяка длъжност, която сте заемали, като започнете с последната.]
- Име и адрес на работодателя
- Вид на дейността или сферата на работа
- Заемана длъжност
- Основни дейности и отговорности

#### Образование и обучение

- Дати (от-до) [Добавете отделен параграф за всеки курс, който сте завършили, като започнете с последния.]
- Име и вид на обучаващата или образователната организация
- Основни предмети/застъпени професионални умения
- Наименование на придобитата квалификация
- Ниво по националната класификация (ако е приложимо)

#### Лични умения и компетенции

Придобити в жизнения път или в професията, но не непременно удостоверени с официален документ или диплома.

#### Майчин език

## Други езици

- Четене [Език]  
[Определете нива: отлично, добро, основно]
- Писане [Определете нива: отлично, добро, основно]
- Разговор [Определете нива: отлично, добро, основно]

## Социални умения и компетенции

[Опишете тези компетенции и посочете къде са придобити.]

## Организационни умения и компетенции

Координация, управление и администрация на хора, проекти и бюджети в професионалната среда или на доброволни начала (например в областта на културата и спорта) у дома и др. [Опишете тези компетенции и посочете къде са придобити.]

## Технически умения и компетенции

Работа с компютри, със специфично оборудване, машини и др. [Опишете тези компетенции и посочете къде са придобити.]

## Артистични умения и компетенции

Музикални, писмени, дизайнерски и др. [Опишете тези компетенции и посочете къде са придобити.]

## Други умения и компетенции

Компетенции, които не са споменати по-горе. [Опишете тези компетенции и посочете къде са придобити.]

## Свидетелство за управление на МПС

### Допълнителна информация

[Тук включете всякаква допълнителна информация, която може да е уместна, напр. Лица за контакти, препоръки и др.]

### Приложения

[Опишете всички приложения.]

## ПРИЛОЖЕНИЕ №4

### Мотивационно писмо

*Иван Иванов*  
*кв. "Лозенец", ул. "Поляна" 11*  
*гр.София*  
*Тел: 0886 123456*  
*E-mail: Ivan@yahoo.com*  
*24 септември 2003 г.*

*Уважаеми г-н .....,*

*Бих желал да кандидатствам по обявата за сътрудник в отдел „Растителна защита“, публикувана във вестник „Труд“ от 22 март 2009г.*

*Това, което ме привлече, е фактът, че обявената от Вас позиция е в областта, в която имам желание да се развивам. Нямам трудов стаж по специалността, но притежавам комуникативни и организационни качества, които ще ми позволят да се справя добре с дейността в този отдел. Желанието ми е да работя в млад и динамичен екип, за компания със стил и високи стандарти на работа, в която се цени новаторството и инициативността.*

*Интересът ми бе породен и от това, че Вашата компания се ползва с много добра репутация. Както е посочено в приложената от мен автобиография, по време на обучението си проявявах особен интерес към средствата за растителна защита и имам високи оценки по специалните предмети и учебната практика. Зная добре и английски език, което ще ми позволи да разширявам информацията на фирмата за съвременните изследвания в тази област. Професионалната ми квалификация и личните ми качества ми дават основание да вярвам, че бих могъл да допринеса за по-ефективната работа в този отдел на Вашата фирма.*

*Вярвам, че ще разгледате моята кандидатура. Ще се радвам да обсъдим професионалния ми опит, квалификация и планове за развитие.*

*Ще ВИ потърся след няколко дни, за да отговоря на всички възникнали въпроси, които може да имате. Междувременно можете да се свържете с мен на тел. 12345678.*

*С уважение,*

*Иван Иванов*

*Приложение: Автобиография*





Европейски съюз

ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
“РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ”  
2007 - 2013 г.



Европейски социален  
фонд

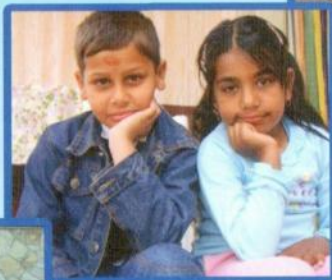
Брошурата е отпечатана по проект ”Осигуряване на достъп до професионално образование и обучение за ромски семейства, занимаващи се със селскостопанска дейност” с финансовата подкрепа на Оперативна програма “Развитие на човешките ресурси” 2007-2013, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз.

*Фондация “Земята-източник на доходи” носи цялата отговорност за съдържанието на брошурата, и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или Министерството на образованието, младежта и науката.*



## РОМИТЕ В УЧИЛИЩЕ АКТУАЛНИ ПРОБЛЕМИ И ВЪЗМОЖНИ РЕШЕНИЯ

Сборникът е предназначен за специалисти, обучаващи ромски деца в системата на средното професионално образование. В него авторите насочват вниманието на учителите към някои проблеми при обучението на ученици от ромски произход и предлагат възможности за обогатяване педагогическата им компетентност в тази насока.



Фондация **Землята**  
**източник на доходи**