

Иновативна практика от YAI Network, САЩ за развитие на умения за самостоятелен живот на хората с интелектуални затруднения

Избрани обучителни материали за
провеждане на обучения за самостоятелност
за хора с лека умствена изостаналост

Проект „Прилагане на иновативна практика от YAI, САЩ за развитие на умения за самостоятелен живот на хората с интелектуални затруднения“, финансиран от Столична програма „Социални иновации“

2019 г.



Настоящата иновативна практика е представена по изданието „**Ready..set...work! Transitioning to the Workplace**“ Edited by: Barbara Sealey, MS ED, Louis Lazarides, LMSW, written by: Barbara Sealey, MS ED, Louis Lazarides, LMSW, Perry Samowiz, MA, CRC, Dennis Feuerstein, MS, Ruth Jeffers, MSW, YAI National Institute for People with Disabilities, www.yai.org/resourcecenter

Съдържание	2
Въведение – За какво е това издание	
Представяне на YAI Network	
Приложимост на материалите в български контекст	
Програмата „Готови... Старт!“	6
Провеждане на ефективно обучение	7
Ефективна комуникация в обучението на хора с интелектуални затруднения	8
Техники за интерактивно обучение	9
Десет ефективни техники за обучение при лица с интелектуални затруднения	10
Тема: Общуване	11
Учебен план	
Насоки за преподавателя	
Обучителни материали:	
Асертивно общуване	
Общуване на работното място	
Водене на разговор	
Справяне с инструкции	
Как да бъдем добри слушатели	
Невербални знаци	
Тема: Хигиена	20
Учебен план	
Насоки за преподавателя	
Обучителни материали:	
Хигиенните съвети на хубавата Хариет	
Анкета за лична хигиена	
Допълнителни обучителни материали по подтеми:	
Обучителни материали за използване на тоалетна	

Тема: Облекло	30
Учебен план	
Насоки за преподавателя	
Обучителни материали:	
Дрехи и аксесоари за работа	
Облекло за работа	
Неправилно носене на хубави дрехи	
Тема: Точност	35
Учебен план	
Насоки за преподавателя	
Обучителни материали:	
Причини за закъснение	
Сами закъснява за работа	
Регистър за отбелязване на пристигане и тръгване	
Предотвратяване на закъснения на работното място	
Електронни и аналогови часовници	
Тема: Безопасност при придвижване навън	39
Учебен план	
Насоки за преподавателя	
Тема: Ориентация в квартала	42
Учебен план	
Насоки за преподавателя	
Тема: Безопасно придвижване на пешеходеца	46
Учебен план	
Насоки за преподавателя	
Тема: Безопасно придвижване с автобус	48
Учебен план	
Насоки за преподавателя	
Десет правила за поведение на работното място	55

Въведение

За какво е това издание

Иновативната практика е свързана с адаптирането и внедряването на избрани учебни материали от поредицата „Готови...Старт!“ – целево разработена учебна програма на американската мрежа YAI. Програмата е приложима за хора с лека умствена изостаналост и е насочена към тяхната подготовка за трудова заетост.

Екипът на фондация „Светът на Мария“ селектира няколко теми, материалите по тях бяха преведени, а моделът – апробиран в дейността на Дневен център „Светове“. Бяха организирани учебни занимания, за които съответните материали бяха адаптирани спрямо нивото на функциониране на обучаемите.

Изборът на теми беше направен с консултанство до родители, хора с интелектуални затруднения и професионалисти.

Наред с учебните материали бяха преведени и кратки насоки за подготовка на обучение за хора с интелектуални затруднения, организация на комуникацията и подходящи техники. Целта е една от най-добрите световни учебни програми за хора с интелектуални затруднения да бъде популяризирана по разбираем и ефикасен начин сред социални работници, ресурсни учители и други подкрепящи сътрудници.

Представянето на иновативната практика цели да даде отправна точка на професионалистите и да предостави общи насоки, които да ги насърчат в търсенето на решения и подходи за провеждане на по-ефективни обучения.

Текстовете са с частично запазено оригинално оформление и визуализация. Тяхното адаптиране е възможно чрез прецизиране на примерите или опростяване на понятията и въвеждане на актуална визуализация.

Дейността е в рамките на проект „Прилагане на иновативна практика от YAI, САЩ за развитие на умения за самостоятелен живот на хората с интелектуални затруднения“, финансиран от Столична програма „Социални иновации“.

Материалите са предоставени на фондация „Светът на Мария“ благодарение на партньорството с YAI Network, САЩ.

Иновативната практика и материалите са публикувани от ресурсния център на YAI/NIPD № на публикацията: RC-0811-8101 Уебсайт: www.yai-rc.org

Представяне на YAI Network

YAI Network (www.yai.org) включва седем уважавани организации и агенции с нестопанска цел, работещи в областта на здравеопазването и социалните услуги в Ню Йорк, Ню Джърси и страни от целия свят. Обхватът на дейността е 4 000 души персонал и повече от 20 000 потребители на услугите. YAI работи по повече от 450 програми, спечелили признание и отличия в целия свят. САЩ са признат лидер по отношение на подкрепата за хора с интелектуални затруднения.

Приложимост на материалите в български контекст

Иновативната практика е пряко насочена към обучение в умения за работа. Много от примерите, които се разглеждат, са свързани с тази цел.

Възможно е обучителните материали и общите насоки за провеждане на обучение да бъдат използвани в различни ситуации и контекст. Те могат да бъдат адаптирани спрямо специфичните потребности на участващите хора с интелектуални затруднения.

Прилагането на обучителните материали трябва да бъде съобразено с конкретната необходимост и съдържанието на обучението. Целта на тяхното превеждане и популяризиране е да се представят принципни положения на подхода за обучение на хора с интелектуални затруднения, за да могат професионалистите да открият свои методи и да отговорят на конкретни потребности от развитие на умения. Не се препоръчва буквалното приложение в български контекст.

Екипът на фондация „Светът на Мария“ приложи материалите в контекст по отношение на целта „изграждане на умения за самостоятелност“.

Изводите и обобщенията на екипа на Дневен център „Светове“ от проведените обучения са публикувани на: www.mariasworld.org

Програмата „Готови... Старт!“

Програмата „Готови... Старт!“ е създадена за специфичните учебни способности и нужди на лица с лека форма на интелектуални затруднения. Тя помага на екипа както в индивидуалната, така и в груповата работа с клиентите.

В програмата са включени **31 учебни теми**, които обхващат важни умения за подготовка за работа, в т. ч. тоалет и обличане за работа, подготовка за промяна, добра служебна комуникация и овладяване на стреса. Темите са представени по азбучен ред, за да може екипът да ги избира и поддържа според нуждите на даден клиент или група. Някои теми могат да се разгледат в рамките на една сесия, други трябва да се преговорят, за да е сигурно, че клиентите са усвоили съответните умения. Всяка тема обхваща различни цели и дейности, от които екипът може да избира, в т. ч. работни материали за курсиста.

Програмата включва също така техники, които да направят работата с групите по-увлекателна и успешна. Техниките са представени в следващите части:

- ▶ Провеждане на ефективно обучение;
- ▶ Ефективна комуникация в обучението на хора с интелектуални затруднения;
- ▶ Техники за интерактивно обучение.

Можете спокойно да размествате и съчетавате всички материали и да добавяте свои, както и да включите игри, създадени от клиентите, за да се напаснете към хората, с които работите.

Забавлявайте се и всички ще научат много!

Провеждане на ефективно обучение

Насочено откриване вместо поднасяне на информация

Когато поднасяте на хората готова информация, те може да я чуят, но да не я възприемат. Ако ги насочите, така че сами да стигнат до полезно откритие или принцип, има по-голяма вероятност наистина да научат нещо.

Създаване на съдържание, така че да насочите участниците да правят открития и да учат

- ▶ **Формулиране на действителни проблеми:** Предвид темата на занятиято, с какви проблеми се сблъскват участниците?
- ▶ **Формулиране на полезни принципи:** Кои принципи ще помогнат на участниците да се справят по-добре с тези проблеми?
- ▶ **Стратегии за обучение с насочено откриване:** Какви ролеви игри, дискусии и други дейности ще помогнат на участниците да се съсредоточат върху възможните решения и да ги обсъдят?

Провеждане на обучението

- ▶ **Подготвяне на групата:** Започнете с непринуден разговор. Насърчавайте участниците да се изслушват, като ги молите да повторят казаното или да отговорят.
- ▶ **Въвеждане на темата:** Запишете темата на дъска или флипчарт. Обяснете всички неясни думи. Ако участниците не разбират нещо, дайте пример.
- ▶ **Проверка на знанията:** Задайте въпроси, за да разберете какво знаят участниците по темата.
- ▶ **Въвеждане на проблема:** Разиграйте ситуация, която показва къде участниците могат да срещнат трудности.
- ▶ **Намиране на решения:** Насърчете участниците да открият най-подходящите решения. Накарайте ги да разиграт други ситуации. Заедно съставете списък с полезни принципи.
- ▶ **Опитът на участниците:** Към средата на занятиято попитайте дали някой е имал проблем, подобен на обсъжданите проблеми. Така групата ще се насочи от хипотезите към действителността.
- ▶ **Обобщение:** В края на занятиято помолете участниците да обобщят основните принципи.

Стратегии за обучение

- ▶ **Наблюдавайте и адаптирайте:** Наблюдавайте когнитивните умения на групата. Адаптирайте занятиято, така че да включите по-конкретни или по-сложни идеи, за да достигнете всички нива. Включете всички участници, но не се съсредоточавайте твърде много върху един човек.
- ▶ **„Замразете“** курсист, който говори, и помолете групата да повтори или коментира това, което човекът е казал току-що, след което му позволете да продължи.
- ▶ **Следете групата:** Непрекъснато наблюдавайте групата, за да видите кой говори най-много и кой трябва да се включи по-активно.
- ▶ **Насочвайте, вместо да предоставяте готови знания.**

Ефективна комуникация в обучението на хора с интелектуални затруднения

1. Използвайте въпроси, **приканващи към размисъл** (т. е. въпроси, които изискват отговор, различен от „да“), за да насърчите и стимулирате мисленето.

Започнете с отворени въпроси; после, ако е необходимо, използвайте насочващи въпроси (напр. завършване на изречение), а след това, ако е нужно, използвайте помощни въпроси с повече от един отговор.

Отворен въпрос

„Как се справи със съсредоточаването върху задачите си днес?“

Завършване на изречение

„Справи се със съсредоточаването върху задачите си, като не обърна внимание на...“

Въпрос с повече от един отговор

„Справи се със съсредоточаването върху задачите си, като не обърна внимание на полицейските сирени или като се разсмя, когато Джон започна да танцува?“

2. Задавайте въпроси, на които не се отговаря с „**да**“. Този отговор не ви казва дали човекът срещу вас ви разбира или не. Курсистите са свикнали да казват „да“, дори когато не разбират, защото този отговор обикновено удовлетворява питащият. Например:

Не казвайте „Ще поправиш ли залепването?“

Кажете „Виж този пощенски плик. Какво не е наред? Как може да се поправи?“

3. Ако завършвате въпросите с „**нали**“, няма да сте наясно дали курсистите ви разбират. Например:

Не казвайте „Ако се изгубиш, ще покажеш личната си карта на касиера в някой магазин, нали?“

Кажете „Какво ще направиш, ако се изгубиш?“ **или** „На кого ще покажеш личната си карта, ако се изгубиш?“

4. Говорете конкретно и използвайте **прости и ясни думи** и прост словоред. Например:

Не казвайте „Сложи я вътре.“

Кажете „Сложи картата в калъфчето.“

5. Използвайте кратки изречения. **Кратките изречения са по-лесно разбираеми.**

Объркваме курсистите, когато използваме прекалено дълги изречения.

6. **Обсъждайте само по една идея или тема.** Курсистите могат да усвоят няколко различни идеи, но учат най-добре, когато темите им се представят една по една.

7. **Когато задавате въпрос или давате указания, използвайте само едно-две изречения.**

Давайте по едно указание и проверявайте дали курсистите са ви разбрали, преди да продължите.

8. **Абстрактните думи и понятия** объркват хората.

9. **Говорете във второ лице.** Например:

Не казвайте „Какво трябва да направи Клара?“ (трето лице)

Кажете „Клара, какво трябва да направиш?“ (второ лице)

10. Не представяйте молбите и указанията като избор. Например:

Не казвайте „Искаш ли да дойдеш на занятие?“

Кажете „Ела на занятие.“

Техники за интерактивно обучение

Обучаването на хора с интелектуални затруднения може да бъде голямо предизвикателство. Голям брой понятия трябва да бъдат представени по много конкретен и увлекателен начин, така че да се привлече интересът на групата. Ето няколко идеи, които могат да направят занятията по-интересни и забавни и едновременно с това да улеснят обучението.

1. Попълнете празните места. Може да измислите разказ за човек, който има конкретен проблем на работното място. Празните места дават възможност на курсистите да допълнят разказа от своя гледна точка. Например:

Опитай се да не закъсняваш за работа: Веднъж вече си закъснял/а за работа и смяташ, че прекият ти началник може малко да се _____. Чуваш будилника да звъни, но си много уморен/а, затова _____. Накрая ставаш, но не можеш да си намериш _____. Дрехите, които трябва да облечеш за работа, са много _____ и ти не знаеш какво да правиш. И така нататък.

Ако курсистите се справят по-трудно, може да им подагете няколко думи и да ги оставите да изберат с кои да запълнят празните места.

2. Измислете разказ по картинка. Покажете изображение на типична ситуация на работното място, която може да затрудни курсистите. Помолете ги да обяснят какъв проблем виждат на картинката. (Оставете ги да развихрят въображението си и да измислят интересни истории.) Задавайте въпроси, за да им помогнете да развият историята. Например: Какво се случва на картинката? Как смятате, че се чувства служителът, и какво си мисли? Защо е разтревожен началникът? Какво трябва да направи служителът? Може да разиграете ситуацията. Може да разделите групата на по-малки групи и всяка подгрупа да измисли свой вариант на историята.

3. Напишете разказ и помолете курсистите да го завършат. Може да прочетете на курсистите кратък незавършен разказ и да ги помолите да го завършат по различни начини (няма правилни и неправилни варианти, само различни възможности). След това помолете курсистите да преценят кой от вариантите би предоставил най-добро решение на проблема.

4. Ролеви игри. Съществуват различни видове ролеви игри. Така например може да помолите курсистите да разиграят проблеми, които **биха могли** да им се случат на работното място. Помолете курсистите да покажат как биха се справили с евентуални трудни ситуации. Може да разиграят и реална ситуация, която наистина се е случила. Възможно е да доразвиете ролевата игра, така, че да помогнете на участник, който не може да намери точните думи, тогава може да говорите вместо него, а след това да го попитате дали чувства това и това ли е искал да каже.

5. За курсистите е трудно да преминат **от слухова към зрительна информация**. Ако ги заснемате, когато изобразяват правилно поведение (**никога не ги заснемайте, когато изобразяват неправилно поведение**), това ще им помогне да си изградят ясен визуален модел, за който ще си спомнят на работното място.

6. Използвайте изображения за отличаване на правилно от неправилно поведение. Може да изрежете снимки от списания, за да покажете разликата между дрехите за работа (официални и неофициални) и дрехите за свободното време. Снимките може да показват както много големи, така и много малки разлики. Може да проведете игра „Открийте грешките“ за гаден вид работа.

7. Използвайте реквизит, за да помогнете на курсистите да разиграят определени ситуации. Можете да направите ролевата игра много по-забавна и интересна с помощта на реквизит, например като съберете два стола, за да изобразите легло, когато показвате колко е трудно ставането по часовник.

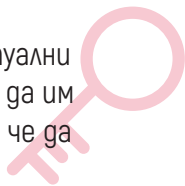
8. Връзка с други програми и дейности. Споделяйте игри, реквизит, идеи, материали и т. н., които биха ви помогнали да направите занятията по-интересни и занимателни.

Десет ефективни техники за обучение

При работа с лица с интелектуални затруднения

1. Преподавайте, не поправяйте

Често поправяме хората с интелектуални затруднения, а всъщност е по-важно да им преподадем уменията правилно, така че да правят по-малко грешки.



2. Преподавайте 2-3 пъти дневно

За да могат курсистите да усвоят уменията, препоръчваме инструкторите да преподават и затвърждават материала през целия ден, както във времето за обучение, така и извън него.



3. Преподавайте според възможностите на курсиста

За да усвои курсистът дадено умение, обучението трябва да бъде конкретно и съобразено с възможностите му. Така например, вместо да казват на курсиста да си измие ръцете „както трябва“, инструкторите трябва да му покажат стъпка по стъпка как да се мие.



4. Мултисензорен подход

За да обучи курсиста възможно най-добре, персоналът трябва да се увери, че курсистът е получил цялата необходима информация, преди да пристъпи към действие. Мултисензорният подход е най-добрият начин за усвояване на детайли, особено ако включва допир.



5. Не мислете вместо курсистите

Инструкторите трябва да насърчават курсистите да мислят индивидуално, като им задават въпроси, провокиращи мисленето. Инструкторите трябва да следват йерархията на въпросите – отворени въпроси, насочващи въпроси, тестови въпроси и въпроси, на които се отговаря с „да“ и „не“ – в зависимост от способностите на курсиста.



6. Дайте право на избор

Важно е да давате на курсистите право на избор, за да сте сигурни, че наистина разбират възможностите, с които разполагат. Персоналът трябва да се научи да преценява дали решенията на курсистите са смислени, а също да им помага да вземат смислени решения.



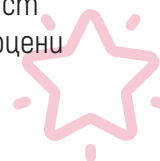
7. Не прищорвайте курсистите

Персоналът трябва да се научи да подканя правилно курсистите с интелектуални затруднения: с думи, с жестове, с леко докосване и едва накрая с интензивно докосване.



8. Научете курсистите да се оценяват сами

Инструкторите често бързат да оценят представянето на курсистите, макар че способността за самооценка е важна част от обучението. Помолете курсиста да оцени сам работата си – това е много важно за самочувствието и за подобряване на мисловния процес



9. Хвалете мисленето и постиженията

Препоръчва се на инструкторите да хвалят не само постиженията на курсиста, но и мисловния процес, който стои зад тях. Така например, вместо да кажете „Браво, че почисти цялата маса днес“, може да кажете „Виждам, че си се сетил/а да провериш чистотата на масата, след което си я почистил/а“.



10. Насърчавайте курсистите да учат други хора

Един от най-добрите начини да усвоиш умение е като го преподаваш на други хора. Това важи и за лицата с интелектуални затруднения. Инструкторите трябва да насърчават самочувствието и способността на курсистите да усвояват умения, като им дават възможност да обучават други хора.



Общуване

Учебен план

Цели

Потребителят ще може:

1. Да усвои адекватни и ефективни умения за общуване.
2. Да слуша активно.
3. Да прилага ефективна и адекватна вербална комуникация, като избягва жаргона.
4. Да прилага адекватна невербална комуникация.
5. Да комуникира ефективно на работното място, като прави запитвания, отговаря на запитвания и отстоява позициите си.

Обучителни материали:

- Асертивно общуване
- Общуване на работното място
- Водене на разговор
- Справяне с инструкции
- Как да бъдем добри слушатели
- Невербални знаци

Насоки за преподавателя

1. Усвояване на адекватни и ефективни умения за общуване

► Използвайте долуописаните ролеви игри, за да помогнете на групата да разбере понятията „вербална комуникация“, „невербална комуникация“ и „активно слушане“.

- Разиграйте** сценарий на работното място, при който служителят иска почивен ден, но е твърде агресивен или твърде пасивен.
- Разиграйте** сценарий, при който служителят отговаря на запитване на своя началник и казва правилните неща, но използва неподходящ език на тялото (не гледа събеседника в очите, върти очи, нервнички и т.н.)
- Разиграйте** сценарий, при който началникът възлага няколко задачи и накрая служителят не разбира какво точно трябва да свърши.

2. Активно слушане

► Разгледайте материала „Общуване – Как да бъдем добри слушатели“. Помолете членовете на групата да демонстрират всяко от описаните умения. Може да помолите двама души да разговарят, а после групата да прецени кои умения са използвали и кои не.

3. Прилагане на ефективна и адекватна вербална комуникация в различни ситуации

▶ Прегледайте трите основни концепции в раздел „Асертивност“ (асертивно, агресивно и пасивно общуване). Нека всеки от членовете на групата помоли друг за нещо по три различни начина. Помолете групата да коментира как звучат различните молби и какъв ще бъде резултатът от всяка една според тях.

☑ Може да използвате материала „**Общуване – Асертивно общуване**“ и да помолите членовете на групата да напишат или кажат как биха действали в различните ситуации.

▶ Раздайте материала „**Общуване – Водене на разговор**“ и обсъдете концепциите с групата. Включете ролева игра и помолете групата да посочи кои правила са спазени и кои не.

4. Прилагане на адекватна невербална комуникация

▶ Въведете темата за невербалната комуникация, т.е. език на тялото, мимики и жестове. Покажете как невербалната комуникация може напълно да промени посланието, дори ако вербалната комуникация е адекватна.

▶ **Помолете** членовете на групата да посочат какви послания изпращат различните прояви на езика на тялото, напр. изправена стойка, отпусната стойка, кръстосани крака, скръстени ръце, чесане, нервничене, прозявка, протягане и т.н. Може да обсъдите как се възприемат тези действия на интервю за работа, на работното място, по време на почивка на работното място, у дома.

▶ **Помолете** някой от членовете на групата да покаже различни изражения. Нека останалите предположат какви емоции изразява.

▶ **Помолете** членовете на групата да посочат какви послания изпращат различните жестове и кога е подходящо или неподходящо да бъдат използвани.

▶ Използвайте материала „**Общуване – Невербални знаци**“. Сценариите в него ще помогнат на членовете на групата да разпознават невербалните знаци и да коригират неуместното поведение на работното място. Разиграйте ситуации, представете ги на членовете на групата за оценка и ги помолете да отговорят на три въпроса. В някои ситуации са посочени конкретни професии. Уверете се, че членовете на групата са наясно с тяхното естество (месторабота, отговорности).

5. Ефективна комуникация на работното място, правене на запитвания, отговаряне на запитвания и отстояване на позиции

▶ Обяснете какво е жаргон. Помолете всеки от членовете на групата да посочи разговорен/жаргонен израз, който използва в ежедневието, и запишете изразите на дъската (напр. „споко“, „фрасвам“ и т.н.). Обсъдете дали тези изрази са подходящи в работна среда. Нека членовете на групата посочат други думи или изрази със същото значение; запишете ги в колонка срещу жаргонните изрази.

▶ Обсъдете употребата на нецензурни думи на работното място, дори в състояние на афект.

▶ Раздайте и прегледайте материала „**Общуване – Общуване на работното място**“. Обсъдете отделните точки.

▶ Раздайте материала „**Общуване – Справяне с инструкции**“. Помолете групата да го попълни и обсъдете правилните и неправилните отговори.

▶ Нека членовете на групата разиграят различни ситуации: как молят началника си за почивен ден, за повишение и т.н.

Асертивно общуване

Име: _____ Дата: _____

Във всяка от долупосочените ситуации подходете към проблема **асертивно**.
Опишете как ще постъпите. Запишете отговора си под твърдението.

1. Налага се да работите с човек, който си прави груби шеги и Ви обижда.
Не можете да избегнете този колега.

2. В киното някой постоянно ритам или блъска седалката Ви.

3. Пазарувате в голям магазин и не можете да откриете онова, което търсите.
През това време двама продавачи водят личен разговор.

4. Разговаряте с приятели и те непрекъснато довършват изреченията Ви.

5. В ресторант Ви поднасят лоша храна.

6. Колегата Ви не се справя със задълженията си.

7. Съквартирантът Ви купува ново кресло за квартирата и очаква да платите половината.

8. Дали сте пари назаем на приятел, но той не ги връща.

9. Началникът Ви мести от позиция, която харесвате, на такава, която не Ви допада.

10. Колегата Ви постоянно Ви докосва, докато разговаря с Вас.
Не обичате да Ви докосват хора, които не са Ваши близки приятели или роднини.

Общуване на работното място

Общувайки, колегите споделят факти и идеи.

Те трябва да умеят да се изразяват правилно, да слушат и да изпълняват указания

Общителните хора обясняват всеки етап от работния процес.

Общителните хора могат да помогнат на новите си колеги да навлязат в работата. Те отговарят на въпросите ясно и открито.

Общителните хора задават въпроси.

Общителните хора знаят кога да задават въпроси. Те задават въпроси, когато не разбират нещо.

Споделянето на чувствата на работното място е важно.

Споделянето на чувствата може да помогне на много служители да разрешат проблемите си. Колегите могат да избегнат споровете, като разговарят за чувствата си. Така те ще могат да работят заедно за разрешаване на проблемите.

Общителните хора приемат различията на другите.

Добре е да умеем да си представяме как се чувстват другите хора. Това умение се нарича емпатия. Емпатията помага на служителите да се разбират.

Общителните хора са искрени и услужливи.

Искрените хора казват истината, признават грешките си и говорят за проблемите си. Освен това те са услужливи.

Хората, които умеят да слушат, гледат събеседника си.

Слушането помага на колегите да се разбират. Хората, които умеят да слушат, показват на събеседника си, че думите му ги интересуват. Те гледат събеседника си, отдават му цялото си внимание и показват разбиране.

Общителните хора слушат внимателно указанията.

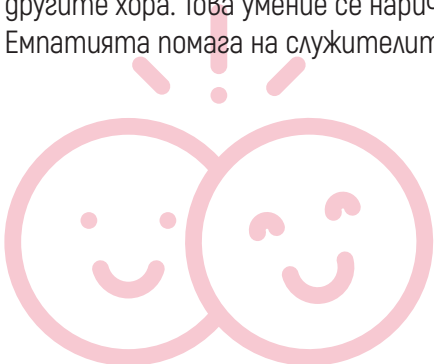
Указанията са необходими, за да се свърши дадена работа. Всеки работодател има правила. Следването на указанията помага на служителите да избягват грешките. Общителните хора задават въпроси, ако не разбират указанията.

Асертивните служители показват уважение.

Асертивните хора умеят да изразяват мислите, идеите и нуждите си с уважение. Те не повишават тон, когато имат проблем. Вместо това се опитват да решат проблема.

Общителните хора си сътрудничат с колегите си.

Сътрудничество означава да работим заедно, за да постигнем целите си. Работата се върши най-добре, когато хората си сътрудничат. Благодарение на сътрудничеството служителите стават част от екипа.



Водене на разговор

3 въпроса, които да си зададете, преди да говорите:

1. Вярно ли е?
2. Нужно ли е?
3. Хубаво ли е?

Задайте си тези въпроси, преди да говорите, за да не наранявате хората с думите си.

Ето още някои правила за водене на разговор:

- Говорете бавно и ясно.
- Говорете за неща, които са интересни за събеседниците Ви.
- Не говорете твърде много за себе си.
- Не се опитвайте да обсебите разговора, но не мълчете през цялото време.
- Питайте събеседника си за мнението му и го изслушвайте.
- Не задавайте лични въпроси (напр. за възраст, тегло, заплата и т.н.).
- Не задавайте въпроси, които не бихте искали да задават на Вас.
- Дайте на събеседника си възможност да говори.
- Не прекъсвайте, когато някой говори.
- Не завършвайте изреченията на събеседника си.

Справяне с инструкции

Име: _____ Дата: _____

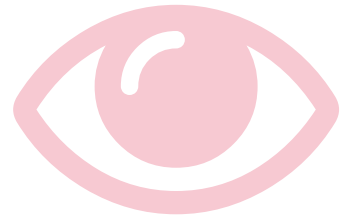
Прочетете отговорите по-долу. Отбележете онези, които давате на началника си, когато Ви помоли да направите нещо в рамките на работния процес, стажа или обучението.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Добре. | <input type="checkbox"/> Защо все аз да го правя? |
| <input type="checkbox"/> Пак ли аз? | <input type="checkbox"/> Ако имам време. |
| <input type="checkbox"/> Предполагам. | <input type="checkbox"/> Работа, работа, работа! Няма край! |
| <input type="checkbox"/> Няма проблем. | <input type="checkbox"/> Веднага. |
| <input type="checkbox"/> Да, разбира се. | <input type="checkbox"/> Писна ми тази работа. |
| <input type="checkbox"/> О, га. | <input type="checkbox"/> Защо? |

Отбележете как реагирате на инструкции.

	Винаги	Често	Понякога	Почти
Как приемам инструкции?				
Усмиввам ли се?				
Отговарям ли положително?				
Веднага ли изпълнявам задачата?				

Как да бъдем добри слушатели



Слушането е умение, което много хора приемат за даденост.

За всяка работа е нужно да слушате внимателно, особено когато началникът Ви моли да свършите нещо.

- ▶ Добрите слушатели **зледат в очите** събеседника си. Това им помага да се съсредоточат върху думите на събеседника, без да се разсейват.
- ▶ Когато слушате, **съсредоточете се** върху думите на събеседника.
- ▶ **Задавайте въпроси**, ако не разбирате какво казва събеседникът Ви.
- ▶ Един от начините да покажете, че сте чули събеседника си, е да **перифразирате** (да повторите) чутото. Това не само дава на говорещия възможност да поправи евентуалните недоразумения, но и показва, че слушате активно.
- ▶ Много слушатели се досещат какво ще каже говорещият и престават да слушат. Други обмислят как да отговорят. И в двата случая те спират да слушат и може да пропуснат смисъла на изказването.

Чести грешки, които ви пречат да слушате ефективно:

- ▶ Реагирате твърде бурно на дадена тема
- ▶ Разсейвате се
- ▶ Съдите събеседника си
- ▶ Следите само фактите и подробностите, но не и основната идея
- ▶ Преструвате се, че внимавате
- ▶ Отказвате да възприемате нови идеи



Невербални знаци

Име: _____ Дата: _____

#1 Г-н Рутер (шеф) | Дъг (служител)

Дъг се оплаква от работата, която трябва да върши. Началникът му, г-н Рутер, го поглежда, скръства ръце и се мръщи.

1. Защо поведението на Дъг е неуместно?
 2. Какви невербални знаци дава г-н Рутер?
 3. Как трябва Дъг да промени поведението си?
-

#2 Джак (сервитьор) | Клиент в ресторанта | Шеф

Джак е отличен сервитьор. Той е млад и е нещастен в личния си живот, но е добър работник. Проблемът е, че винаги е намръщен. Когато клиентите го молят за още една салфетка или още едно кафе, той винаги ги носи, но се мръщи и свива рамене. Така клиентите остават с впечатление, че го притесняват. Освен това Джак ходи с превити рамене и поглед, забит в пода. Човек би казал, че работата в ресторанта не му харесва.

1. Защо поведението на Джак е неуместно?
 2. Какви са невербалните знаци?
 3. Как може той да промени поведението си?
-

#3 Джил (сервитьорка) | Клиент в ресторанта | Шеф

Джил е сервитьорка. Тя се блъска в мебелите, а движенията ѝ са бързи и резки. Докато разговаря с хората, често ги докосва и слага ръце на раменете им. Шефът наблюдава действията ѝ.

1. Защо поведението на Джил е неуместно?
 2. Какви са невербалните знаци?
 3. Как може тя да промени поведението си?
-

#4 Черил (разпоредител) | Клиент в ресторанта

Черил е разпоредител в ресторант. Тя е груба и не гледа хората, когато разговаря с тях. Когато ги настанява, хвърля менютата на масата и се отдалечава, сякаш е ядосана и бърза. Хората не се чувстват добре.

1. Защо поведението на Черил е неуместно?
 2. Какви са невербалните знаци?
 3. Как може тя да промени поведението си?
-

#5 Сам (мияч)

Сам е мияч. Раменете и главата му обикновено са приведени. Често свиwa рамене и се озлежда, когато някой му говори.

1. Защо поведението на Сам е неуместно?
 2. Какви са невербалните знаци?
 3. Как може той да промени поведението си?
-

Хигиена

Учебен план

Техи

1. Какво е добра / лоша хигиена? Как може добрата или лошата хигиена да се отрази на работата Ви?
2. Как да разберете дали имате проблеми с хигиената?
3. Как да поддържате добра хигиена? (почистване на тялото и грехите, честота на преобличане) (Какво означава „чисто“? – петна и миризми)
4. Ако имате лоша хигиена, бихте ли искали да Ви кажат? Как?
5. Какво ще направите, ако някой от колегите Ви е с лоша хигиена?

Обучителни материали:

- Хигиенните съвети на Хубавата Хариет
- Анкета за лична хигиена

ВАЖНО

- ▶ Не позволявайте никой да става жертва на подигравки или да бъде изолиран от групата заради личната си хигиена!
- ▶ Ако някой от курсистите има проблем с хигиената, говорете с него на четири очи.
- ▶ Насрочете „консултация за хигиена и красота“ за всеки от курсистите. (Трябва да звучи като процедура в спа център.) Обсъдете хигиенния им профил и ги попитайте кои аспекти от режима си за поддръжка на хигиената и красотата биха искали да подобрят. (Вж. въпроси **19** и **20 от хигиенния профил.**)

Насоки за преподавателя

1. Какво е добра / лоша хигиена? Как може добрата или лошата хигиена да се отрази на работата Ви?

▶ Попитайте групата: Какво е хигиена? Какво е добра хигиена?

(Уверете се, че самите Вие сте чисти и не излъчвате неприятна миризма. Говорим за телесна миризма, лош дъх и миризма на мръсни дрехи.)

▶ Заедно с доброволец от групата разыграйте ситуация, в която Вие сте колега с ужасна телесна миризма. (Обсъдете сцената на четири очи с курсиста и му подскажете как може да покаже, че миришете лошо! Може например да сбърчи нос, да размаха ръка пред носа си, да се отдръпне, да се махне, и т.н.)

Отивате при курсиста, за да говорите по работа. Курсистът се преструва, че е видимо притеснен от телесната миризма на колежата (т.е. Вашата телесна миризма).

Попитайте:

Какво се е случило?

Защо курсистът реагира така?

Какво може да се случи на работното място, ако имате лоша хигиена?

Какво става, когато имате добра хигиена и миришете на чистота и свежест?

2. Как да разберете дали имате проблеми с хигиената?

▶ Въведение: Случвало ли Ви се е да се возите в обществения транспорт с човек, който мирише лошо? Какво стана?

▶ Всеки от нас понякога излъчва неприятна телесна миризма.

Въпрос: Кои дейности могат да причинят неприятна телесна миризма?

(тежка тренировка, силен стрес, силно изпотяване, причинено от физически труд или много високи температури и т.н.)

▶ Всеки от нас понякога има лош дъх. (Напр. сутрин, преди миенето на зъбите.)

Въпрос: Кои храни могат да причинят лош дъх?

Когато често излъчваме неприятна телесна миризма, това може да притесни околните.

Въпрос: Защо понякога не забелязваме собствената си телесна миризма?

(Проблеми със синусите/дишането, слабо обоняние и т.н.)

Въпрос: Как да разберете дали имате неприятна телесна миризма или лош дъх?

Попитайте някого (близък приятел, колега или роднина).

▶ Следете реакциите на хората. Какви могат да бъдат те?

🔍 **Играйте „Семейни войни“**

Разделете участниците на две групи. По един човек от всеки отбор излиза напред.

Вие държите химикалка, а онзи, който знае отговора, трябва да я грабне.

Въпрос: Как могат да реагират околните, ако излъчвате лоша телесна миризма?

Първият човек, дал правилен отговор, печели 5 т. за отбора си. Помолете други двама да излязат напред и задайте същия въпрос. Продължете, докато всички курсисти вземат участие и отговорите се изчерпят.

Възможни отговори: забележка, бърчене на нос, отдръпване, предлагане на ментова дъвка и т.н. (Може да дадете на победителите малки, забавни награди.)

3. Как да поддържате добра хигиена?

- ▶ Помолете курсистите да попълнят анкетата за лична хигиена.
- ▶ Обсъдете с групата различни начини за поддържане на добра хигиена. Запишете идеите на флипчарт. (Идеите може да включват: използване на дезодорант и вода за уста, носене на тениска под ризата, носене на четка за зъби и ментови гъвки навсякъде, пране на дрехите след всяко носене и т.н.)
- 🔴 **Състезание по хигиена „Хубавата Хариет“**
Разделете курсистите на групи. Помолете всяка група да даде предложения за добра хигиена и свежест през целия ден. Сравнете ги със съветите на Хубавата Хариет. Отборите получават по 5 т. за всеки съвет от списъка на Хубавата Хариет и по 10 т. за всеки съвет, който не е в списъка.
- 🔴 **Суперкупа по хигиена**
Разделете курсистите на две групи. Задавайте въпроси по списъка на Хубавата Хариет. (Например: Колко често трябва да се кънем?) Отговаря първият отбор, който вдигне ръка. Отборът получава по 5 т. за всеки правилен отговор.
 - ▶ Насрочете „консултация за хигиена и красота“ за всеки от курсистите. (Вж. раздел „Важно“.)
- 🔴 **Допълнителни забавни и полезни занимания**
По възможност вземете мостри от различни сапуни, шампоани и душ гелове. Разговаряйте с групата за ефекта на различните продукти върху различните хора. Помолете курсистите да помиришат всеки продукт. Кой аромат им допада най-много? Дайте на курсистите мостри, които да изпробват у дома.

4. Ако имате лоша хигиена, как бихте ли искали да Ви кажат?

- ▶ Как бихте се почувствали, ако човек, когото не познавате добре, Ви каже, че миришете лошо?
- ▶ Кого Ви е удобно да попитате дали имате неприятна телесна миризма?
- ▶ Как бихте искали да Ви кажат?
- ▶ Ролева игра

5. Какво ще направите, ако някой от колегите Ви има неприятна телесна миризма?

- ▶ Обсъдете всеки от долуописаните сценарии. Помолете курсистите да разыграят възможни правилни и неправилни реакции във всяка ситуация. Деликатно е да говорите с човек за телесната му миризма, тъй като той може да се смути и да ви се разсърди. Ето защо е добре да говорите за това само с близки хора, които Ви имат доверие.

Възможни правилни реакции:

- ▶ Отгръпване
- ▶ Разговор с човека (много внимателно)
- ▶ Разговор с прекия началник

Сценарии:

- ▶ Какво ще направите, ако в градския транспорт се озове до непознат човек с неприятна телесна миризма?
- ▶ Какво ще направите, ако някой от колегите Ви има неприятна телесна миризма?
- ▶ Какво ще направите, ако близък Ваш приятел има неприятна телесна миризма?

Хигиенните съвети на Хубавата Хариет



Здравейте, приятели! Искате ли да се чувствате свежи и чисти през целия ден, независимо колко много работите?

Нужни са усилия и време, за да изглеждате чисти и да ухаете приятно всеки ден, но си струва. Хората ще се радват на компанията Ви, а Вие ще се чувствате прекрасно!

Как да изглеждате и да се чувствате свежи всеки ден

- ▶ Къпете се със сапун поне веднъж на ден.
- ▶ Всеки ден изтърквайте ходилата си със сапун и гъба за къпане.
- ▶ Всеки ден почиствайте ушите си отвън и отвътре с гъбата за къпане или клечки за уши.
- ▶ Мийте лицето си всяка сутрин и преди лягане.
- ▶ Всеки ден почиствайте ноктите си.
- ▶ Слагайте овлажняващ крем на ръцете и лицето си (както и на всички други сухи участъци).
- ▶ Ако сте мъж, бръснете се веднъж дневно.
- ▶ Мийте косата си с шампоан през ден (или всеки ден, ако е много мазна).
- ▶ Мийте зъбите си сутрин и след хранене.
- ▶ Мийте ръцете си преди и след хранене.
- ▶ Решете косата си сутрин, на обед и преди вечеря.
- ▶ Мийте ръцете си, след като сте ползвали тоалетната.
- ▶ Изрязвайте и пилете ноктите си веднъж седмично.
- ▶ Носете чисти дрехи! Ежедневно сменяйте бельото и чорапите си. (Може да носите блузите и ризите си по два пъти само ако са безупречно чисти и не миришат.)

Как да изглеждате и да се чувствате добре на работното си място

- ▶ Дръжте паста за зъби и четка за зъби (в кутия) на работното си място. Мийте зъбите си след обяда и междинните хранения.
- ▶ В почивките се поглеждате в огледалото. Ако е необходимо, срещете косата си, измийте лицето си или поправете грима си.

Как да се чувствате свежи

Ако се потите обилно, било заради работата си или заради високите температури:

- ▶ Дръжте дезодорант на работното си място. В обедната почивка се дезодорирайте в тоалетната.
- ▶ Дръжте малка кутия бебешка пудра на работното си място. В обедната почивка напудрете леко потните участъци.
- ▶ Дръжте тоалетните принадлежности на работното си място в несесер или чанта.
- ▶ Носете дрехи от дишащи материали като памук и лен.
- ▶ Носете памучна тениска под ризата си, за да попива потта.
- ▶ Спортните фланелки са изработени от материали, които предпазват от изпотяване. (Търсете тениски, на чийто етикет пише „Попива потта“.)

Анкета за лична хигиена

Име: _____ Дата: _____

Указания: Моля, оградете отговорите, които се отнасят за Вас.

1. В кои дни от седмицата се къпете?

- Понеделник Вторник Сряда Четвъртък Петък
 Събота Неделя

2. Кога се къпете?

- Сутрин Следобед Вечер

3. Използвате ли сапун, когато се къпете?

- Да Не

4. Кога миете косата си?

- Понеделник Вторник Сряда Четвъртък Петък
 Събота Неделя

5. Използвате ли шампоан, когато миете косата си?

- Да Не

6. Всеки ден ли миете лицето си?

- Да Не

7. Почиствате ли ушите си с кесе или клечки за уши?

- Да Не

8. Миете ли врата си, задната част на ушите си, ходилата си?

- Да Не

9. Миете ли ръцете си преди и след хранене?

- Да Не

10. Миете ли ръцете си, след като сте били в тоалетната?

- Да Не

11. Поддържате ли ноктите си (почистване, изрязване, пилене)?

- Да Не

12. Всеки ден ли използвате дезодорант?

- Да Не

13. Всяка сутрин ли миете зъбите си?

- Да Не

14. Използвате ли паста за зъби?

- Да Не

15. Миете ли зъбите си след хранене?

- Да Не

16. Всеки ден ли се бръснете?

- Да Не

17. Всеки ден ли се решите?

- Да Не

18. Имате ли кожни проблеми, напр. псориазис, акне (пъпки), брадавици?

- Да Не

Ако да, моля, опишете симптомите:

Как се борите с проблема? (Кремове? Лекарства?)

19. Харесвате ли шампоана и сапуна, които използвате?

- Да Не

20. За кой аспект от хигиената си се нуждаете от съвети и помощ?

- Грижа за косата Грижа за ноктите

- Бръснене

- Почистващи продукти, напр. ароматизирани сапуни, четки за гръб

Интимност и хигиена при използване на тоалетната



**Използването на тоалетната винаги е нещо интимно.
Никой не бива да влиза заедно с Вас в тоалетната.**

- ▶ Какво означава „интимност“?
- ▶ Коя тоалетна използвате? (Посочете на снимката.)
- ▶ Какво правите, когато тази тоалетна е заета? Приемливо ли е да влезете в другата?

Интимност

- ▶ Какво трябва да направите, преди да влезете в тоалетната?



Почукайте

- ▶ Ако някой отговори, изчакайте го да излезе.
- ▶ Ако не чуете нищо, се уверете, че в тоалетната няма никого.
- ▶ Ако няма отговор, отворете вратата на тоалетната.
- ▶ Ако в тоалетната има човек, се извинете, затворете вратата и изчакайте човека да излезе.
- ▶ Ако в тоалетната няма човек, влезте, затворете вратата и по възможност я заключете.

Как да заключите вратата? Тези брави са лесни за употреба:



- ▶ Какво трябва да направите, за да заключите тази врата?
- ▶ Какво трябва да направите, за да отворите вратата?

▶ Коя врата е заключена? Покажете на снимката. ▶ Коя врата е отключена? Покажете на снимката.



Заключено
Никой не може да влезе.



Отключено
Някой може да отвори вратата отвън

- ▶ Ако някой почука, докато сте в тоалетната, кажете: **„Заето!“**
- ▶ Ако някой влезе, докато сте в тоалетната, кажете: **„Един момент!“**

Запомнете: Винаги трябва да бъдете сами в тоалетната!

Обсъдете разликите между:

- ▶ Използването на баня и използването на обществена тоалетна
- ▶ Използването на санитарния възел в центъра

Хигиена

► Какво да правите, ако Ви свърши тоалетната хартия?



► След като използвате тоалетната, задължително пуснете водата



Какво да правите, след като пуснете водата?

► Задължително си **измийте ръцете!**

► Нуждаете се от **вода и сапун.**

Съвет към инструктора:

Има две образователни игри („Измий се така“ и „Баба Смит“), които показват колко е важно миенето. Те могат да допълнят този раздел. Ще ги намерите на www.terrificscience.org



Обсъдете: Колко дълго трябва да мием ръцете си?

(Пример: докато си изпеем тихо „Честит рожден ден“.)

- ▶ Какво да направите, ако няма сапун?
- ▶ Кого от служителите на центъра можете да помолите за сапун?
- ▶ Как е правилно да миете ръцете си?



Съвет към инструктора:

Компактдискът „Миене на ръцете“ може да допълни този раздел. Предлага се в ресурсния център на YAI.

Миене на ръцете



Вода



Сапун



Измиете



Изплакнете



Погсушете



Спрете водата



► За какво се използва това?



► Къде се изхвърлят употребените хартиени кърпи?



Обсъдете употребата на дезинфектанти за ръце.

► По какво се различават от сапуна, кога и къде се използват и т.н.

Облекло

Учебен план

Цели

Потребителят ще може:

1. Да се облича според случая:
 - ▶ Училище или курс
 - ▶ Интервю
 - ▶ Работа
 - ▶ Социализация в извънработно време
2. Да използва аксесоари (напр. бижута) според случая.
3. Да разбира кое облекло е подходящо за времето и сезона.
4. Да носи чисти и изгладени дрехи.
5. Да се облича добре.

Обучителни материали:

- ☑ Аксесоари
- ☑ Облекло за работа
- ☑ Неправилно носене на хубави дрехи
- ☑ Списания или други снимки на дрехи за работа, интервю и свободно време
- ☑ Папки (за съхранение на снимките)
- ☑ Дрехи: вратовръзки, колани, ризи за демонстрация

Насоки за преподавателя

1. Облекло според случая

По-долу са описани различни методи на преподаване. Изберете онези, които биха били най-ефективни за Вашите курсисти.

👉 Кой Ви впечатлява най-много?

Дайте на курсистите снимки на хора:

- Мъже и жени, облечени за интервю
- Мъже и жени, облечени за социално мероприятие
- Зле облечени мъже и жени

(Опитайте се да намерите примери, подходящи за Вашите курсисти.)

- ▶ Помолете курсистите да изберат трима души, които биха наели на работа (наблегнете на професионалната гледна точка). Дискутирайте отговорите.

👉 **Оценете тази личност:** Изберете снимки на хора, облечени за работа (укажете професията). Половината снимки трябва да показват подходящо, а другата половина – неподходящо облекло. Помолете курсистите да оценят облеклото на всеки човек, като напишат на лист оценка от 1 до 5 (5 е най-високата оценка) и вдигнат листа. Дискутирайте оценките.

👉 **Какво да нося на интервю?** Съставете списъци с подходящи грехи за интервю (за мъже и жени).

- ▶ Мъже: панталон, риза, вратовръзка, колан, обувки (не маратонки)
- ▶ Жени: панталон или пола с блуза, рокля, обувки (не маратонки)

👉 **Нашият грес код:** Курсистите и персоналът разработват грес код за курса (какво е **подходящо** и какво е **неподходящо**).

(Пример: **неподходящо** = тениски с лого, твърде тесни грехи, прозрачни грехи и т.н.)

👉 Използвайте материала **„Подходящо облекло – Дрехи за училище или курс, интервюта и работа“**. Поставете листа с грес кода в класната стая.

👉 **Облекло за семейни поводи, за курса и за интервю:** Разделете лист хартия на три колони. Озаглавете ги „Интервю“, „Курс“ и „Приятели/семејство“.

👉 Раздайте списания на курсистите и ги помолете да направят **колаж**. Поставете колажа в класната стая.

👉 **Дрес код за работа** (подходящо облекло в зависимост от длъжността).

Въпрос: Знаете ли как да се обличате за работа?

Въпрос: Как можете да научите повече?

- ▶ Обсъдете отговорите.

👉 **Какво научихте?** Изберете снимки на хора, представляващи четирите категории (курс, интервю, работа, социални мероприятия).

- ▶ Служителите държат снимките.
- ▶ Курсистите трябва да назоват правилната категория.

2. Аксесоари за различни случаи

▶ Покажете снимки от списания. Помолете курсистите да назоват показаните аксесоари.

Въпрос: Защо носим аксесоари?

Въпрос: За какво са подходящи аксесоарите на снимките – за работа или за социални мероприятия? Защо?

▶ Служителите или курсистите разиграват сценарии, в които аксесоарите пречат на работата или застрашават здравето и сигурността. Използвайте материала „Подходящо облекло – Аксесоари“.

▶ Напомнете на курсистите да ограничават употребата на аксесоари на интервюта и на работа.

3. Облекло според времето и сезона

▶ Покажете снимки на хора, облечени за работа и почивка според четирите сезона.

▶ Обсъдете как могат да се приспособят към различни обстановки. (Например като си носят пуловер, ако работят в помещение с климатик, или като обличат няколко ката грехи, за да могат да се съблекат, ако им стане топло).

▶ Посъветвайте курсистите да слушат вечерната прогноза за времето, преди да си приготвят грехите за следващия ден.

4. Чисти и изгладени грехи

Въпроси: Как да проверявате грехите си, за да се уверите, че не миришат и нямат петна?

1. Проверявайте грехите си всеки ден, след като се съблечете.

2. Проверявайте грехите си вечерта, когато решавате какво ще носите на другия ден.

3. Поглеждайте се в огледалото, след като се облечете.

(Препоръчително е да перете ризите и бельото си след всяко носене.)

Въпроси: Кой пере грехите Ви?

Въпроси: Умеете ли да перете? Ако е нужно, говорете за прането.

▶ Покажете омачкани и изгладени грехи.

▶ Обсъдете как грехите се предпазват от измачкване, като се вадят от пералнята и се простират веднага щом програмата свърши. Покажете също как се използва ютия.

5. Добре облечени

🔍 **Играйте игра:** Модни прегрешения: Неправилно носене на хубави грехи

▶ Обсъдете какво означава това.

▶ Разделете курсистите на два отбора.

▶ Служителите извършват модни прегрешения (напр. крачоли, натъпкани в чорапите, риза, закопчана накриво и т.н.).

▶ Отборите отбелязват грешките в облеклото на служителите.

▶ Използвайте материала „Подходящо облекло – Неправилно носене на хубави грехи“.

Дрехи и аксесоари за работа

Ролеви игри

Нека курсистите разыграят ролевите игри, показващи възможни проблеми.

- ▶ Джанет работи в канцелария. Занимава се с машинопис и фотокопиране. Джанет има дълги изкуствени нокти и обича да носи по 2–3 дълги гердана. Какво може да ѝ се случи?
- ▶ Питър работи в мебелен магазин. Служебните му задължения включват зареждане на рафтовете, товарене и сглобяване на мебели. Питър има три големи пръстена и дълъг, тежък ланец на шията. Какво може да му се случи?
- ▶ Хосе се явява на интервю за работа като рецепционист в офис. Облечен е чисто и спретнато, с риза и панталон, но по време на цялото интервю не сваля бейзболната си шапка. Какво ще си помисли работодателят?
- ▶ Мери се явява на интервю за работа. Облечена е с чиста пола и блуза, но носи часовник и обици с Мики Маус. Какво ще си помисли работодателят?

Какво не е подходящо за интервюта и работа?

- ▶ Пиърсинг на лицето (на езика, носа, веждите, устните и т.н.)
- ▶ Повече от една обица на ухо
- ▶ Повече от една гривна
- ▶ Масивни, екстравагантни пръстени, обици или колиета
- ▶ Детски аксесоари
- ▶ Шапки

Неподходящо за работа

- ▶ Твърде тесни дрехи
- ▶ Тънки презрамки
- ▶ Дрехи с нецензурни гуми или изображения
- ▶ Дрехи, под които се вижда бельото
- ▶ Твърде прозрачни дрехи
- ▶ Дрехи, откриващи кръста и корема
- ▶ Непокрити, нецензурни татуировки
- ▶ Слънчеви очила на закрито
- ▶ Шапки на закрито
- ▶ Слушалки
- ▶ Кърпи за глава
- ▶ Мръсни или омачкани дрехи

Какво е подходящо за интервюта и работа?

- ▶ Семпли, дискретни бижута

Подходящо за работа

- ▶ Чисти, изгладени дрехи
- ▶ Дрехи, които не са нито твърде тесни, нито твърде широки

Неправилно носене на хубави дрехи

- ▶ Изпишете някои от модните презрешения на листове.

Помолете някои от курсистите или служителите да се разходят из стаята, демонстрирайки модни презрешения, а другите да кажат какво не е наред и защо.

- ▶ Обсъдете защо тези дрехи са неподходящи за работа и/или са модни презрешения.

Смейте се и се забавлявайте!

Дрехите Ви може да са чисти и изгладени и все пак да не са подходящи за работа. Ето някои **модни презрешения**:

- ▶ Прекалено дълга вратовръзка (покрива катарамата на колана)
- ▶ Прекалено къса вратовръзка (не стига до панталона)
- ▶ Риза, извадена от панталона
- ▶ Риза, закопчана накриво
- ▶ Закопчана догоре риза без вратовръзка
- ▶ Прекалено разгърдена риза
- ▶ Бермуди
- ▶ Крачоли, натъпкани в чорапите
- ▶ Риза, подаваща се от ципа на панталона
- ▶ Конци, висящи от дрехите
- ▶ Фуста или комбинезон, по-дълги от пола или роклята
- ▶ Подаваща се подплата на пола или панталона
- ▶ Пуловер, натъпкан в панталона
- ▶ Боксерки, подаващи се над панталона или под шортите
- ▶ Дрехи с различни десени (напр. карирана риза с раиран панталон)
- ▶ Зле съчетани дрехи

Точност

Учебен план

Цели

Потребителят ще може:

1. Да разбира какво е точност и защо е важна на работното място.
2. Да разбира как работодателите знаят дали служителите идват на работа навреме (различни видове регистрационни апарати, регистри, личен контакт и т.н.). Да разбира последиците от фалшивите регистрации и регистрациите, извършени от колеги.
3. Да разбира кои причини за закъснение са приемливи и кои не.
4. Да разбира, че точността се отнася до всички части на работния ден (напр. кафе паузи, обедни почивки, събрания, край на работния ден).
5. Да разбира последиците от закъсненията и как те могат да се отразят на служителя, колегите и работодателя.
6. Да информира началника, когато знае, че ще закъснее, и да е готов да реагира в зависимост от това дали началникът проявява разбиране или не.
7. Да предотвратява закъсненията.

Обучителни материали:

- Сами закъснява за работа
- Причини за закъснение
- Предотвратяване на закъсненията

Други полезни материали:

- Два телефона за ролева игра
- Бяла дъска и маркери
- Регистър, изображения на регистрационни апарати, лични и магнитни карти и т.н.
- Снимки и/или истински примери за документиране на часа на пристигане на работа

Насоки за преподавателя

1. Курсистът трябва да разбере какво е точност и защо е важна на работното място.

- ▶ Обсъдете какво е точност и защо е важна тя.
- ▶ Завършете историята в материала „Точност – Сами закъснява за работа“

2. Курсистът трябва да разбере как работодателите знаят дали служителите идват на работа навреме, както и последиците от фалшивите регистрации и регистрациите, извършени от колеги.

- ▶ Опишете различните методи за документиране на пристигането на работното място. Покажете снимки и/или истински примери за различните методи. (Различни видове регистрационни апарати, регистри, личен контакт и т.н.)
- ▶ Опишете влиянието и последиците от фалшивите регистрации и регистрациите, извършени от колеги.

3. Курсистът трябва да разбере по какви причини хората закъсняват за работа и дали тези причини са приемливи или не.

- ▶ Използвайте материала „Точност – Ролеви игри за причините за закъснение“

4. Курсистът трябва да разбере, че точността се отнася до всички части на работния ден.

- ▶ С помощта на часовници (аналогови и електронни) покажете началото и края на различните почивки. Подчертайте, че обедната почивка и кафе паузата започват, когато служителят напусне личното си работно място, а не когато започне дейността, свързана с почивката (напр. хранене, пушене и т.н.)
- ▶ С помощта на часовник покажете от колко време се нуждае служителят, за да отиде на насрочена среща или да се приготви да си тръгне в края на деня. Обсъдете какво означава да се приготвиш за тръгване в края на деня. (Да подредиш работното си място и да го подготвиш за следващия ден или да подготвиш палтото и личните си вещи, за да си тръгнеш бързо?)

5. Курсистът трябва да разбере последиците от закъсненията и как те могат да се отразят на служителя, колегите и работодателя.

- ▶ Обсъдете как закъснението за работа се отразява на служителя и колегите му. Запишете отговорите на въпроса в две колони: „Вие“ и „Вашите колеги“.

6. Курсистът трябва да се научи да информира началника, когато знае, че ще закъснее, и да е готов да реагира в зависимост от това дали началникът проявява разбиране или не.

🕒 **Разиграйте** два сценария, като използвате маса вместо легло, а също будилник и два телефона (изключени, разбира се). Сцената и в двата случая започва с това, че курсистът се събужда и осъзнава, че будилникът му не е звъннал и така той е закъснял за работа. Курсистът трябва да се обади на шефа си, да го уведоми, че ще закъснее, и да обясни как смята да навакса закъснението.

- ▶ В първия сценарий началникът проявява разбиране.
- ▶ Във втория сценарий началникът е много ядосан и не проявява разбиране.

🕒 **Спрете** всяка от ролевите игри в момента, когато началникът отговаря, и попитайте групата какво трябва да направи служителят. (И в двата случая служителят трябва да се извини искрено и да обясни как смята да избегне този проблем в бъдеще. Разговорът трябва да протече делово, без служителят да се ядосва или вълнува.)

7. Служителят трябва да се научи да предотвратява закъсненията.

- ▶ Вж. материала „Точност – Начини за предотвратяване на закъсненията на работното място“
 1. Будилник
 2. Часовници (един аналогов и един електронен)

Причини за закъснение

Ролеви игри

1. Напишете на картончета различни причини за закъснение за работа (по една причина на картонче), както приемливи, така и неприемливи.
2. Сложете картончетата в кутия. Разделете курсистите по двойки и помолете всяка двойка да изтегли по едно картонче (или повече в зависимост от размера на групата).
3. Помолете курсистите да разиграят сценария, описан на картончето.
4. Сценариите са разделени на приемливи и неприемливи причини (но това не бива да се разкрива в началото на упражнението).

След всяка ролева игра задайте следните въпроси:

- 1) Приемлива ли е причината на служителя да закъснее или не? Защо?
- 2) Ако е неприемлива, как би могъл да постъпи?
- 3) Трябва ли да уведомите началника, дори ако закъснението е било по приемливи причини? Кога?

Приемливи причини:

- ▶ Заболяване на служителя
- ▶ Заболяване на член от семейството
- ▶ Закъснение на общественя транспорт (стига да не се случва твърде често)
- ▶ Друг проблем с общественя транспорт (стига да не се случва твърде често)
- ▶ Проблем в домакинството (наводнение, изтичане на газ, вредители и т.н.)
- ▶ Проблеми с децата
- ▶ Други (предложени от персонала или курсистите)

Неприемливи причини:

- ▶ Успиване
- ▶ Липса на чисти грехи или тоалетни принадлежности
- ▶ Чести проблеми с транспорта
- ▶ Закъснения във връзка с домашни ремонти, без да бъде информиран работодателят
- ▶ Махмурлук
- ▶ Домакински задължения
- ▶ Телефонни разговори
- ▶ Други (предложени от персонала или курсистите)

Сами закъснява за работа (Служител чете на глас):

Сами работи като мияч и сервитьор в местната закусвалня. Той поема сутрешни и обедни смени и работният му ден започва, преди закусвалнята да е отворила. Първата му задача всяка сутрин е да подготви масите за закуска. Това включва подреждане на столовете до всяка маса, както и поставяне на чинии, прибори, салфетки и чаши по масите. Освен това Сами трябва да напълни много кани с вода, да подготви допълнителни салфетки и прибори, както и да подготви миялната машина за деня. Обикновено Сами идва навреме, но веднъж е закъснявал заради проблем с метрото. Тази сутрин будилникът на Сами не звъннал, защото той погрешка го настроил за друг час. Събудил се един час по-късно от обикновено и не успял да отиде навреме на работа. Щом се събудил, той веднага се облякъл и се отправил към метрото.

Въпроси:

- ▶ Как според Вас закъснението на Сами се е отразило на закусвалнята?
- ▶ Какво е можел да направи Сами в тази ситуация, за да помогне на началника и колегите си?
- ▶ Как може Сами да предотврати подобни ситуации в бъдеще?

Предотвратяване на закъснения на работното място

Обсъдете в групата следните методи:

1. Планирайте транспорта си

- ▶ Разписания на общественя транспорт
- ▶ Карти
- ▶ Време, необходимо за пътуване

2. Настройте будилника си от предната вечер

- ▶ Колко време Ви е нужно, за да се облечете?
- ▶ Искате ли да закусите, преди да тръгнете?
- ▶ Изберете будилника, който Ви върши най-добра работа.
- ▶ Оставете си 15 минути в резерв, в случай, че възникне проблем (напр. закъснение на автобуса).

3. Подгответе дрехите си от предната вечер

- ▶ Пране
- ▶ Гладене
- ▶ Комплектуване (чорапи)

4. Пригответе личните си вещи от предната вечер

- ▶ Мобилен телефон
- ▶ Обяд
- ▶ Портмоне с пари
- ▶ Ключове
- ▶ Пейджър
- ▶ Часовник
- ▶ Карта за обществен транспорт
- ▶ Грим
- ▶ Санитарни материали
- ▶ Работен график

5. Не забравяйте да носите у себе си списък с важни имена и телефонни номера!

- ▶ Работодател (пряк началник)
- ▶ Служител от ресурсния център
- ▶ Други важни номера (родители, лекар, терапевт и т.н.)



електронен часовник



аналогов часовник

Безопасност при придвижване навън

Учебен план

Цели

Потребителят ще може:

1. Да разбира колко е важна безопасността и
 - ▶ Ще знае какво означава „безопасност“.
 - ▶ Ще е наясно, че сам отговаря за собствената си безопасност.
 - ▶ Ще знае, че винаги трябва да носи у себе си документ за самоличност.
 - ▶ Ще знае какво трябва да прави, ако се отдели от инструктора.
 - ▶ Ще разбира значението на сигналите и знаците за опасност и ще знае какво да прави, за да е в безопасност извън дома си.
2. Да разбира как да бъде в безопасност в ресурсния център и
 - ▶ Ще разпознава знаците за изход.
 - ▶ Ще може да ползва асансьор.
 - ▶ Ще знае как да излезе от сградата в случай на пожар.

Обучителни материали:

- ☑ Различни документи за самоличност (лични карти, служебни карти)
- ☑ Различни сигнали и знаци за опасност (напр. „отрова“, „мокър под“, оранжеви триъгълници и т.н.)

Насоки за преподавателя

Подготовка

Съберете необходимите материали.

Уверете се, че всеки курсист има лична карта. Помолете курсистите да донесат личните си карти. Проверете как трябва да излезете от сградата в случай на пожар.

Снабдете се с истински знак „мокър пог“, който да покажете на курсистите по време на занятиято.

Обсъждане

Увод от инструктора: Днес започвате 6-седмично обучение, за да се научите да се грижите за своята безопасност както в ресурсния център, така и навън. Всички ние трябва да се грижим за своята безопасност. Една от най-важните отговорности, които имате, е да знаете как да се грижите за безопасността си и да следвате правилата за безопасност.

За да Ви помогнем да се научите да отговаряте за собствената си безопасност, ние:

- ▶ ще се разходим из сградата и ще Ви покажем как да бъдете в безопасност в сграда;
- ▶ ще пътуваме в селището и ще Ви покажем как да бъдете в безопасност там;
- ▶ ще Ви връчим сертификат за участие в края на 6-седмичното обучение.

На днешното занятие ще обсъдим какво означава да се движиш безопасно.

Трябва да се движим безопасно както в ресурсния център, така и в селището.

Въпрос от инструктора: Помолете курсистите да дадат определение за „безопасност“. Запишете отговорите на флипчарт. Обсъдете всички отговори. (Оценете разбирането на всеки курсист за безопасността.)

Твърдение на инструктора: Безопасност означава, че:

- ▶ Няма да се нараниш;
- ▶ Ще знаеш къде се намираш;
- ▶ Ще знаеш къде са инструкторите;
- ▶ Ще знаеш откъде и как да потърсиш помощ, ако се наложи.

Когато се придвижваме от едно място на друго, трябва да знаем как да го правим безопасно.

Въпрос от инструктора: Кой е отговорен за Вашата безопасност?

Възможни отговори:

- ▶ Родителите ми;
- ▶ Надзорникът ми;
- ▶ Аз;
- ▶ Ти.

Твърдение на инструктора: „Вие сте отговорни!“ Безопасното придвижване е Ваша отговорност. Отговорност на персонала е да Ви помогне по всяко време да сте в безопасност, но главната отговорност за собствената си безопасност носите самите Вие.

Един от начините да бъдете отговорни за безопасното си придвижване е като винаги носите у себе си документ за самоличност.

Въпрос от инструктора: Какво е документ за самоличност? (Изчакайте отговорите.)

Твърдение на инструктора: Документът за самоличност е нещо, което носим у себе си и което съдържа информация за нас.

Въпрос от инструктора: Каква информация може да съдържа документът за самоличност?

Възможни отговори:

- ▶ Името ми;
- ▶ Домашния ми адрес;
- ▶ Домашния ми телефон или телефонния номер на ресурсния център;
- ▶ Адреса на ресурсния център;
- ▶ Снимката ми.

Твърдение на инструктора: Добре, сега знаете част от информацията, която се съдържа в документа Ви за самоличност. Ако се изгубите или се нуждаете от помощ, трябва да покажете документа си за самоличност на някой, който може да Ви помогне. Трябва да покажете документа си за самоличност на „сигурен човек“.

Запомнете: много е важно да имате документ за самоличност и винаги да го носите у себе си. Не забравяйте винаги да носите у себе си документа си за самоличност, когато излизате от къщи.

Помолете курсистите да покажат документите си за самоличност. Помолете всеки курсист да прочете информацията върху документа си за самоличност (или помолете някой друг да я прочете вместо него).

По-късно ще говорим за това кои хора са „сигурни“.

Въпрос от инструктора: Къде държите документа си за самоличност? (Изчакайте отговорите.)

Възможни отговори:

- ▶ В дамска чанта или чанта тип „кенгуру“
- ▶ В торба
- ▶ На връзка през врата
- ▶ В портмоне и в джоба

Твърдение на инструктора: Има много начини да носите документа си за самоличност. Много е важно винаги да го носите у себе си. Винаги, когато излизате от къщи, трябва да знаете къде се намира документът.

Някои хора предпочитат да носят документа си за самоличност на връзка на врата. Ако носите документа си за самоличност на врата, страната, на която е изписано името Ви, трябва да е обърната към тялото Ви. Не е нужно непознати хора да знаят как се казвате.

Упражнение Ролева игра:

- ▶ Покажете документа си за самоличност, за да помолите за помощ;
- ▶ Нека някой Ви помоли да покажете документа си за самоличност, за да може да Ви помогне;
- ▶ Сложете документа си за самоличност на връзка на врата си и нека някой „непознат“ да Ви извика по име (с недоброжелателна интонация).

Обобщение

Твърдение на инструктора: Не забравяйте, че отговорността за собствената Ви безопасност е ВФаша. За да бъдете в безопасност, винаги носете у себе си документ за самоличност.

Ориентация в квартала

Учебен план

Цели

Потребителят ще може:

1. Да направи разходка в радиус от две пресечки около ресурсния център, след което ще се върне в центъра и ще може:
 - ▶ Да назове наименованието на центъра.
 - ▶ Да опише сградата на центъра.
 - ▶ Да назове имената на някои от пресечките около центъра.
 - ▶ Да опише други забележителни обекти около центъра.
2. Ще знае, че трябва да носи у себе си документ за самоличност, когато излиза от къщи.

Обучителни материали:

- ☑ Снимки на местни забележителности и сгради около центъра
- ☑ Игри за ориентация или безопасност (посетете www.yai.org/resourcecenter за следните материали: игри за ориентация и безопасност, модел на пешеходен светофар, информация за „сигурни хора“, информация за безопасност в общественя транспорт)
- ☑ Флипчарт и маркери

Насоки за преподавателя

Подготовка

Преди провеждането на това обучение е важно инструкторите да се разходят в квартала и да набележат пътни знаци и други забележителни обекти във всички посоки в радиус от две пресечки около ресурсния център. Инструкторите трябва да огледат фасадата на сградата и да опишат характерните ѝ особености. Направете снимки на квартала около ресурсния център.

Преговор

При последната ни среща говорихме за това колко е важно да сме в безопасност в ресурсния център. Знаете, че за да се придвижвате безопасно, трябва да следвате правилата за безопасност.

За да сте в безопасност в селището, трябва винаги да носите у себе си документ за самоличност.

За да се придвижвате безопасно в ресурсния център, вие трябва:

- ▶ Да знаете къде са разположени изходите;
- ▶ Да знаете как да излезете от сградата в случай на пожар;
- ▶ Да избягвате участъците, обозначени със знаци за опасност;
- ▶ Да съобщите в случай на опасна ситуация;
- ▶ Да знаете какво да правите, ако асансьорът е повреден.

Обсъждане

Въпрос от инструктора: Днес ще говорим за придвижването в квартала около ресурсния център. Какво означава думата „квартал“?

Възможни отговори:

- ▶ Аз живея в квартал;
- ▶ Когато има много жилищни сгради в един район, това се нарича квартал;
- ▶ В нашия квартал има много магазини;
- ▶ Районът около ресурсния център се нарича квартал.

Твърдение на инструктора: Много добре! Кварталът е съвкупност от хора, жилищни, обществени и бизнес сгради.

Хората, които живеят близо едно до други, се наричат съседи. Повечето хора живеят в един квартал, а работят или посещават занятия в друг.

Днес ще говорим за квартала, където се намира нашият ресурсен център. Ще научим адреса на центъра и ще се запознаем с магазините и забележителните обекти в квартала.

Въпрос от инструктора: Какъв е адресът на центъра? (Изчакайте отговорите.)

Твърдение на инструктора:

Адресът е:

Носете адреса на центъра при документа си за самоличност.

Въпрос от инструктора: Защо е важно да знаете адреса на ресурсния център?

Възможни отговори:

- ▶ За да можем да стигнем до центъра;
- ▶ Ако се изгубим, ще можем да намерим пътя;
- ▶ Ако се изгубим, можем да кажем адреса на някого и той да ни покаже пътя;
- ▶ Ако някой познат иска да дойде тук, можем да му кажем адреса, така че той да може да намери центъра.

Твърдение на инструктора: Важно е да знаете адреса на центъра и как изглежда сградата, така че, ако излезете в квартала, да можете да се върнете.

Въпрос от инструктора: Някой знае ли как изглежда фасадата на сградата? В какъв цвят е боядисана? Има ли номер на фасадата? Как изглежда входната врата? (Обсъдете всички верни отговори.)

Възможни отговори:

- ▶ Фасадата е покрита с декоративни тухли;
- ▶ Входната врата е стъклена;
- ▶ На фасадата има номер;
- ▶ На горния етаж има много прозорци;
- ▶ Сградата е висока.

Твърдение на инструктора: Добре. Важно е да знаете как изглежда сградата. (Покажете снимки и обсъдете характерните особености на сградата.)

Въпрос от инструктора: Знаете как изглежда фасадата на сградата. Какво друго в квартала може да ви помогне да намерите ресурсния център?

Възможни отговори:

- ▶ Имена на улици;
- ▶ Забележителни обекти.

Твърдение на инструктора: Улиците в квартала имат имена. Ако знаете имената на улиците около центъра, това може да ви помогне да го намерите. (Припомнете си името на улицата, на която е разположен центърът, и назовете улиците във всички посоки в радиус от две пресечки около ресурсния център.)

В квартала има и други улици. Днес ще се разходим в квартала и ще научим имената на улиците.

Когато разпознаете имената на улиците, ще знаете, че сте близо до ресурсния център. Ще се научите да използвате имената на улиците, така че, ако излезете в квартала, да можете да се върнете в центъра. Забележителните обекти ще ви помогнат да се ориентирате.

Въпрос от инструктора: Какви забележителни обекти има в нашия квартал?

Възможни отговори:

- ▶ Магазините около ресурсния център;
- ▶ Парк;
- ▶ Автобусна спирка;
- ▶ Паметник.

Твърдение на инструктора: Добре. Забележителният обект е нещо, което ще ви помогне да се ориентирате. Забележителни обекти са например паметници, автобусни спирки, жп гари, магазини и бензиностанции.

Когато се придвижвате в квартала, трябва да бъдете наблюдателни и да забелязвате важните обекти.

Да сте наблюдателни означава да гледате и да виждате какво има наоколо. Понякога ще виждате пътни знаци и магазини, а също паметници и табели. Днес ще се разходим в квартала и вие ще научите какви пътни знаци, магазини и други забележителни обекти има около центъра.

Упражнение

Разходете се във всички посоки в радиус от две пресечки около ресурсния център.

(Напомнете на курсистите да носят документите си за самоличност. Преди да излезете от сградата, помолете всеки курсист да Ви покаже документа си за самоличност.)

Докато се разхождате, сочете различни обекти, но не казвайте нищо. Върнете се пред ресурсния център и попитайте курсистите какво са видели. Похвалете всички правилни отговори. След това направете повторна разходка в квартала и помолете курсистите да посочат забележителни обекти и пътни знаци, които им правят впечатление. (Инструкторите трябва да посочат забележителните обекти и пътните знаци, които участниците не забелязват.)

Обобщение

Днес научихте наименованието и адреса на ресурсния център.

Научихте как изглежда сградата, на коя улица се намира и какви забележителни обекти има около нея.

Забележителните обекти ще ви помогнат да намерите пътя до центъра. Магазините са важни обекти.

Преговор

Задайте следните въпроси и обсъдете правилните отговори:

- ▶ Как се казва улицата, на която е разположен ресурсният център?
- ▶ Как изглежда фасадата на сградата?
- ▶ Как се казват другите улици в квартала?
- ▶ Какви забележителни обекти има около ресурсния център?

Допълнителни задачи:

- ☑ След като се разходите в квартала и обобщите видяното, помолете курсистите да опишат/нарисуват адреса на центъра, сградата на центъра, както и някои от забележителните обекти, напр. пътни знаци, магазини, паметници и други обекти в квартала.
- ☑ Нарисувайте карта на улиците в радиус от две пресечки и помолете курсистите да назоват пътните знаци. Сложете снимки на забележителните обекти върху картата.
- ☑ Играйте на „помни картите“, като използвате снимки на забележителните обекти в квартала.

Безопасно придвижване на пешеходеца

Учебен план

Цели

Потребителят ще може:

1. Да пресича улица безопасно.
2. Да различава сигналите на светофара.
3. Да знае, че трябва да пресича на пешеходна пътека.
4. Да пресича на светофар.
5. Да пресича улица без светофар.

Обучителни материали:

- ☑ Снимки на зелен и червен светофар
- ☑ Игри за ориентация или безопасност (посетете www.yai.org/resourcecenter за следните материали: игри за ориентация и безопасност, модел на пешеходен светофар, информация за „сигурни хора“, информация за безопасност в обществения транспорт)

Насоки за преподавателя

Преговор

При последната ни среща говорихме за това как да бъдете в безопасност, когато сте навън и до вас няма инструктор. С кого можете да говорите, ако се нуждаете от помощ, а до вас няма инструктор?

Добре, запомнили сте. Можете да говорите с полицаи, продавач, портиер или с друг човек, който работи. Никога не разговаряйте с непознати минавачи.

Покажете документа си за самоличност и останете, където сте. Инструкторът ще дойде да ви вземе.

Обсъждане

Твърдение на инструктора: Днес ще говорим за безопасното пресичане.

Въпрос от инструктора: Какво може да се случи, ако не знаете как да пресечете улицата безопасно?

Възможни отговори:

- ▶ Може да ме удари автомобил или автобус;
- ▶ Може да пострадам сериозно.

Твърдение на инструктора: Много е важно да знаете как да пресичате. Нека поговорим за безопасното пресичане.

Въпрос от инструктора: Какво на улицата ще ви помогне да пресечете правилно?
(Обсъдете верните отговори.)

Твърдение на инструктора: Добре, може да видите пешеходен светофар. Той ще ви помогне да пресечете правилно.

Въпрос от инструктора: На какъв цвят може да пресечете безопасно?

Твърдение на инструктора: Правилно, на зелено.

Въпрос от инструктора: Какво е много важно да направите, преди да пресечете улицата?

Твърдение на инструктора: Правилно, дори светофарът да свети зелено, трябва да се огледате наляво, надясно и пак наляво, преди да пресечете улицата. Докато пресичате, не спирайте да се оглеждате в двете посоки. Понякога шофьорите са невнимателни и не спират.

Въпрос от инструктора: Какво трябва да направите, ако сте тръгнали да пресичате на зелено, но междуременно светофарът светне червено?

Твърдение на инструктора: Продължете да вървите. Имате време да пресечете улицата, преди колите да тръгнат. Винаги вървете право напред. Вървете бързо, но никога не тичайте, защото може да се спънете и да паднете.

Въпрос от инструктора: Какво трябва да направите, ако сте на тротоара и светофарът свети червено?

Твърдение на инструктора: Правилно. Трябва да останете на тротоара и да изчакате светофарът да светне зелено.

Въпрос от инструктора: Трябва ли да слизате от тротоара, докато чакате? Не, никога не слизайте от тротоара. Изчакайте на тротоара, докато светофарът светне зелено.

Въпрос от инструктора: Какво ще направите, ако няма светофар?

Твърдение на инструктора: Много е важно да се огледате в двете посоки, преди да пресечете улицата. Погледнете наляво, надясно и пак наляво. Ако не идват коли, пресечете улицата.

Докато пресичате, не спирайте да се оглеждате в двете посоки. Вървете бързо, но никога не тичайте.

Понякога на улицата са нарисувани бели линии. Това се нарича пешеходна пътека или зебра. Зебрата е най-безопасното място за пресичане на улицата. Огледайте се в двете посоки и ако не идват коли, пресечете по белите линии. Винаги пресичайте на пешеходна пътека.

Въпрос от инструктора: Как да се ориентирате по автомобилен светофар? (Обсъдете отговорите.)

Твърдение на инструктора: Ако автомобилите са спрели на червено, а вие искате да пресечете пред тях, огледайте се наляво, надясно и пак наляво, след което пресечете улицата. Ако автомобилният светофар свети зелено и колите се движат, изчакайте да светне червено и автомобилите да спрат.

Най-важното нещо, което трябва да запомните, е да се огледате наляво, надясно и пак наляво, преди да пресечете улицата. Докато пресичате, не спирайте да се оглеждате. По възможност гледайте шофьорите в очите. Така може да сте сигурни, че няма да ви блъснат.

Упражнение

Изведете групата от центъра и пресечете няколко улици. Потърсете улици както със, така и без светофари.

Покажете как се установява зрителен контакт с шофьор. Обяснете, че ако шофьорът ви вижда, той никога няма да ви блъсне умишлено. По време на упражнението задавайте въпроси на групата, за да оцените усвоените умения.

Обобщение

Не забравяйте винаги да следвате правилата за безопасност при пресичане. Следете внимателно светофарите. Никога не слизайте от тротоара и винаги се оглеждайте в двете посоки, докато пресичате.

Безопасно придвижване с автобус

Учебен план

Цели

Потребителят ще може:

1. Да се качва в автобус.
2. Да се настанява в автобус*.
3. Да сяда, ако има свободна седалка, или да стои и да се държи за тръба или облегалка.
4. Да слиза от автобус.

***Забележка:** Когато пътувате с група, е най-добре да застанете в задната част на автобуса и да останете заедно, тъй като е по-лесно и по-безопасно да слезете от автобуса заедно. Ако курсистът пътува сам обаче, е добре да седне зад шофьора или близо до него. Ето защо правилата за индивидуални пътници и за групи са различни.

Обучителни материали:

- Диск „Ефективно обучение за поведение в общността“ (Моля, посетете образователния магазин на адрес www.yai.org);
- Снимки на знаци за автобусна спирка;
- Снимки на няколко различни автобуса, на които се виждат крайната цел и номерът на автобуса;
- Карта с маршрутите на автобусите;
- Флипчарт и маркери.

Насоки за преподавателя

Преговор

Здравейте. До този момент преминахме седем занятия, по време на които се научихте как да бъдете в безопасност в центъра и навън. По време на последното занятие се научихте да пресичате правилно. Не забравяйте, че когато се разхождате в града, е важно да сте близо до инструкторите си. Може да вървите малко преди тях, но никога не ги губете от поглед. Също така е важно да помните, че в никакъв случай не бива да разговаряте с непознати на улицата. Непознати хора може да ви доближат и да ви искат пари или храна, или пък да ви помолят да дойдете с тях. Не бива да говорите с хора, които идват при вас и ви заговарят. Не обръщайте внимание на такива хора и продължавайте да вървите.

Обсъждане

Твърдение на инструктора: Днес ще говорим за безопасното придвижване с автобус.

Въпрос от инструктора: Някой от вас возил ли се е с автобус?

Твърдение на инструктора: Много е важно да знаете всички правила за безопасно придвижване с автобус.

Днес ще говорим за правилата за безопасност.

Това тук е автобусно разписание (покажете го на курсистите). В него пише кога даден автобус пристига на спирката. Спирката е мястото, където чакаме автобуса. Там обикновено има табела, на която е поставено разписанието.

В някои случаи на спирката има пейка, на която можем да седнем, и козирка над пейката, за да се скрием, ако вали.

Ще се разходим до някои от спирките около центъра и ще потърсим **табелата на всяка автобусна спирка**. Когато видите знака, ще знаете, че автобусът спира на това място.

Можете да запомните къде се намира спирката, като наблюдавате важните обекти и табелите наоколо.

Въпрос от инструктора: На какви обекти може да обърнете внимание?

Възможни отговори:

- ▶ Улични табели;
- ▶ Паметници;
- ▶ Магазини;
- ▶ Сгради.

Твърдение на инструктора: Добре. Ще можете да намерите спирката, ако сте наблюдателни и забелязвате важните обекти и пътните знаци.

Често, когато автобусът пристига на спирката, се отварят две врати – една в предната и една в задната част на автобуса.

Въпрос от инструктора: През коя врата трябва да се качите? (Посочете правилните отговори.)

Твърдение на инструктора: Винаги използвайте предната врата на автобуса. Това е най-безопасният начин да се качите в автобуса. Когато се качите през предната врата, ще видите шофьора. Внимавайте при качването. Понякога има високо стъпало и може да ви е нужна помощ. Придружаващият ви инструктор ще ви помогне да се качите. След като се качите, не забравяйте да си купите билет. Най-важното нещо, което трябва да запомните, е **винаги да се качвате в автобуса през предната врата, където седи шофьорът**.

Въпрос от инструктора: Защо е важно винаги да се качвате в автобуса през предната врата? (Посочете правилните отговори.)

Твърдение на инструктора: Правилно. Пътниците слизат от автобуса през задната врата и не бива да се качват оттам. Качването през задната врата на автобуса е опасно и забранено.

Запомнете: Когато се качвате в автобуса, ще бъдете придружени от инструктори и други служители от ресурсния център. Важно е да останете заедно в автобуса. Автобусите често са претъпкани и най-добрият начин да останете заедно е като **се изтеглите в задната част на автобуса**.

Въпрос от инструктора: Какво ще направите, ако не можете да намерите свободна седалка?

Възможни отговори:

- ▶ Ще се държа за облегалка;
- ▶ Ще се държа за тръбата над мен;
- ▶ Ще се държа за вертикална тръба.

Твърдение на инструктора: Много е важно да се държите за нещо, ако сте прави, докато автобусът се движи. Разбира се, ако видите свободна седалка, е добре да седнете.

Когато автобусът пристигне на мястото, където искате да слезете, трябва да слезете през задната врата на автобуса. Запомнете: качвате се през предната и слизате през задната врата на автобуса.

Упражнение

Отидете до най-близката автобусна спирка. Помолете курсистите да посочват **забележителни обекти и улични табели** и да ги опишат.

Обсъдете как тези забележителни обекти ще им помогнат да намерят пътя от ресурсния център до автобусната спирка и от автобусната спирка до ресурсния център.

Помолете курсистите да посочат знака за автобусна спирка.

Изчакайте идването на автобусите. При идването на всеки автобус помолете курсистите да разчитат надписите над предното стъкло. Ако има номер, помолете курсистите да го прочетат. Обсъдете цвета на автобуса. Посочете други признаци, които биха помогнали на курсистите да различават автобусите.

Обобщение

Днес научихте четири много важни правила за безопасно придвижване с автобус. Моля, избройте тези правила, а аз ще ги запиша на флипчарта.

- ▶ Винаги се качвайте в автобуса през предната врата;
- ▶ Винаги се настанявайте в задната част на автобуса;
- ▶ Седнете, ако има свободна седалка, или стойте прави и се държете;
- ▶ Винаги слизайте от автобуса през задната врата.

Обучение

Пътуване с автобус – ако сте сами или се изгубите

Цели на обучението: След завършване на това обучение всеки курсист ще знае:

- 👉 Какво да прави, ако остане сам в случай че:
 - ▶ Остане в автобуса, след като другите слязат.
 - ▶ Не успее да се качи на автобуса с останалите от групата.

Материали:

- ▶ Снимки на автобуси от съответното селище (в т.ч. снимки на предната част на автобусите с номер и/или крайна цел)
- ▶ Информация за „сигурни хора“ (предлага се в ресурсния център на YAI)
- ▶ Документи за самоличност
- ▶ Снимки на забележителни обекти, разположени в близост до местни автобусни спирки

Преговор

Добро утро. Добре дошли в групата по безопасност. Последния път обсъждахме правилата за безопасно пътуване с автобус. Помните ли ги?

- ▶ Винаги се качвайте в автобуса през предната врата;
- ▶ Винаги се настанявайте в задната част на автобуса;
- ▶ Седнете, ако има свободна седалка, или стойте прави и се дръжте;
- ▶ Винаги слизайте от автобуса през задната врата.

Добре, запомнили сте правилата. Много е важно да помните правилата за безопасно пътуване с автобус.

Обсъждане

Твърдение на инструктора: Днес ще говорим за нещо много важно. Знаете колко е важно да бъдете близо до инструкторите, когато пътувате из града.

Въпрос от инструктора: Какво ще стане, ако се окажете сами в автобуса, а персоналът и другите курсисти са слезли? Може ли да се случи това? По какви причини?

Възможни отговори:

- ▶ Бил/а съм разсеян/а;
- ▶ Опитал/а съм се да сляза, но автобусът е бил претърпан и вратите са се затворили, преди да успея да сляза;
- ▶ Не съм внимавал/а.

Твърдение на инструктора: Много е важно да знаете къде в автобуса са инструкторите и да слезете заедно с тях. Може да се случи обаче инструкторите и останалите курсисти да слязат, а вие да не успеете.

Нека обсъдим какво трябва да направите, ако сте в автобуса и не виждате инструкторите.

Предложете следните действия:

- ▶ Отидете в предната част на автобуса и покажете на шофьора картата с данните на центъра;
- ▶ Обяснете на шофьора, че сте се отделили от групата, и го помолете да позвъни в центъра;
- ▶ **Останете в автобуса. Инструкторът ще дойде да ви вземе.**

Помолете курсистите да повторят правилата и проверете дали са ги разбрали.

Твърдение на инструктора: Другият вариант да се отделите от инструкторите и останалите курсисти, е ако те се качат на автобуса, а вие не успеете.

Въпрос от инструктора: Какво трябва да направите, ако сте на спирката, групата се качи в автобуса, а вие не успеете? (Посочете правилните отговори.)

Твърдение на инструктора: Останете на спирката! Инструкторите ще забележат отсъствието ви и ще ви потърсят на последното място, на което са ви видели, а именно на спирката.

Ако стоите твърде дълго на спирката, а инструкторите не идват, потърсете магазин в близост до спирката, влезте и се обърнете към продавача. Покажете му картата с данните на центъра и обяснете, че сте се отделили от групата. Помолете продавача да позвъни в центъра.

Запомнете: Инструкторите ще ви намерят, ако **останете, където сте. Останете на спирката. Инструкторите ще дойдат да ви вземат.** Те ще ви потърсят на последното място, на което са ви видели.

Упражнение

Заведете групата на различни спирки. На всяка спирка се оглеждайте за магазини и „сигурни хора“. Обсъдете какво трябва да направят курсистите, ако се отделият от групата.

Ролева игра: Разиграйте какво трябва да направи курсистът, ако се отдели от инструкторите.

Обобщение

След като се върнете в центъра, напомнете още веднъж колко е важно да се забелязват отличителните обекти, както и външният вид и надписите на автобуса. Попитайте курсистите защо според тях са важни тези неща.

Напомнете още веднъж, че ако курсистът не вижда инструкторите, трябва да остане, където е! Инструкторите ще дойдат да го вземат!

Обучение

Пътуване с метро – безопасност и таксуване

Цели на обучението: След завършване на това обучение курсистите:

1. Ще знаят, че трябва да останат заедно, докато всички си купят билети или заредят картите си за метрото.
2. Ще могат да минават един след друг през турникета.
3. Ще знаят, че трябва да стоят далеч от релсите.
4. Ще знаят как да разпознаят вагона, в който има кондуктор.

Материали:

- ▶ Карти и билети за метро
- ▶ Обучителен материал „Как да си купим билет за метро от автомат“ от ресурсния център на YAI (<http://www.yai.org/resources/r-c/>)
- ▶ Снимки на метростанция, автомат за билети, продавач на билети в метрото, турникет и черно-бял знак, обозначаващ вагона, в който има кондуктор.

Подготовка на инструкторите: Добре е да знаете кой от курсистите е пътувал с метро и кой не. Освен това трябва да сте наясно със степента на независимост на всеки от курсистите.

Преговор

Добро утро на всички. Последния път обсъждахме какво трябва да направите, ако се отделите от инструкторите, докато пътувате с автобус. Да преговорим най-важните неща, които трябва да знаете, ако установите, че сте в автобуса, а останалите от групата са слезли.

Ако сте в автобуса, но инструкторите **не са** в автобуса, трябва да уведомите шофьора. Отидете в предната част на автобуса и покажете на шофьора картата с данните на центъра. Помолете шофьора да позвъни в центъра. Останете в автобуса, докато дойде инструкторът. Ако автобусът тръгне и вие останете сами на спирката, **останете, където сте! Инструкторите ще дойдат да ви вземат!**

Обсъждане

Твърдение на инструктора: Днес ще обсъдим правилата за безопасно придвижване с метро. Понякога ще се придвижваме в града пеш. Друг път ще използваме автобус или метро, а понякога и двете. Много е важно да сте в безопасност, когато сте в града.

Въпрос от инструктора: Кой от вас се е возил с метро? (Обсъдете отговорите. Помолете курсистите, които са се возили с метро, да споделят впечатленията си.)

Твърдение на инструктора: Когато пътуваме с метро, най-важното е да останем заедно. Ще влезем в метрото заедно и ще **останем заедно** до излизането от метростанцията.

Не бива да се губим от поглед нито за миг!

Въпрос от инструктора: Какво е първото нещо, което трябва да направим, когато влезем в метростанция? (Потвърдете верните отговори.)

Твърдение на инструктора: Правилно, трябва да си купим билет. (Покажете на групата билет за метро. Помолете всеки курсист да вземе билета в ръце и да го опише.) За да се возите в метрото, трябва да имате билет. Затова първото нещо, което трябва да направите, когато влезете в метростанция, е да си купите билет.

Въпрос от инструктора: Какво трябва да направим, след като си купим билети? (Обсъдете всички отговори.)

Твърдение на инструктора: След като всички си купим билети, ще отидем до турникета (покажете снимки). Важно е да **изчакаете инструкторите да кажат кой да мине през турникета**. Инструкторите ще решат кой да мине пръв. **Важно е:**

- ▶ **Всички да останем заедно при турникета;**
- ▶ **Да спазите указанията на инструкторите относно реда на преминаване през турникета; и**
- ▶ **След като преминете през турникета, да изчакаете инструкторите и да останете с групата, за да продължите заедно към платформата.**

Твърдение на инструктора: Да видим как работи турникетът. Вземате билета си и го валидирате. Щом светне зелена светлина, можете да преминете през турникета.

Забележка: По възможност онагледете процеса с клипче или снимка. Може също да направите ролева игра, като подредите маси и столове, които да имитират турникет. Най-добрата илюстрация обаче е самата метростанция.

Въпрос от инструктора: Какво е следващото нещо, което трябва да направим, след като минем през турникета? (Обсъдете/потвърдете верните отговори.)

Твърдение на инструктора: Правилно! Отиваме до платформата. Запомнете: отиваме заедно до платформата. Ще се чувствате сигурни, ако инструкторите и останалите курсисти са до вас.

Оставаме заедно на платформата, докато чакаме следващия влак.

Въпрос от инструктора: В края на платформата, непосредствено до релсите, обикновено има жълта линия. Какво мислите, че е предназначението ѝ? (Потвърдете верните отговори.)

Твърдение на инструктора: Жълтата линия ви напомня, че стоите твърде близо до края на платформата. **Никога не се надвесвайте над релсите, за да видите дали влакът идва.**

Въпрос от инструктора: Защо е важно това правило? Защо не бива да стоите твърде близо до жълтата линия или да се надвесвате над релсите? (Обсъдете всички отговори: поправете грешните и потвърдете правилните. Много е важно курсистите да усвоят правилата за безопасно придвижване с метро.)

Твърдение на инструктора: Много е важно да стоите далеч от релсите, защото ако стоите твърде близо до края на платформата, може да залитнете или някой да ви бутне, без да иска, и тогава може да паднете върху релсите. Ако в този момент дойде влакът, може да ви сгази. **Винаги стойте зад жълтата линия. Никога не минавайте отвъд жълтата линия.**

Знам, че всички ще запомните, че винаги трябва **да стоите зад жълтата линия и да не губите инструкторите и групата от поглед нито за миг. Останете заедно.** Още по-добро правило е да чакате **влака с гръб, долепен до стената. Така няма как да паднете върху релсите. Ако релсите минават от двете страни на платформата, стойте в средата на платформата.**

Въпрос от инструктора: Да преговорим тези важни правила. Къде трябва да стоите, докато очаквате влака?

Разгледайте всички правилни въпроси, напр.: да стоим с гръб, долепен до стената; да останем заедно; да стоим в средата на платформата, ако релсите минават от двете ѝ страни; никога да не минаваме отвъд жълтата линия, преди да дойде време да се качим на влака.

Твърдение на инструктора: **Важно е също да знаете в кой вагон е кондукторът и да се качите там.** В повечето метростанции има черно-бял знак, който показва къде ще стои кондукторът. По възможност се качете във вагона на кондуктора. (Покажете снимка на черно-белия знак, обозначаващ вагона на кондуктора.)

Въпрос от инструктора: Защо мислите, че е важно да се качите във вагона на кондуктора? (Обсъдете всички отговори.)

Твърдение на инструктора: По-безопасно е да пътувате във вагона на кондуктора. Така, ако се случи нещо лошо или ако останете във влака, след като групата ви слезе, можете да помолите кондуктора за помощ.

Твърдение на инструктора: Преди влакът да дойде, инструкторът ще ви каже името на метростанцията, където ще слезете. Трябва да знаете името на метростанцията, на която ще се качите, както и на тази, на която ще слезете.

Въпрос от инструктора: Как ще разберете, че е време да слизате?

- ▶ Четете имената на метростанциите на стените на самите метростанции.
- ▶ Оглеждайте се за забележителни обекти.
- ▶ Слушайте инструктора – той ще ви каже кога да слезете.

Упражнение

Отидете до най-близката метростанция. Помолете курсистите да открият забележителни обекти и улични табели и да ги опишат. Влезте в метростанцията. Разгледайте апарата за билети и турникетите. Нека курсистите си купят билетчета, да ги валидират и да минат през турникета. Посочете им знаците, които показват кой влак трябва да вземете. Посочете им черно-белия знак, обозначаващ вагона на кондуктора. Помолете курсистите да изчакат влака с гръб, долепен до стената, или в средата на платформата. Слушайте звуците на метростанцията – съобщенията, изсвирванията, идването на влака. Качете се на влака. Останете заедно. Гледайте картите и знаците, които показват къде трябва да слезете. Слезте от влака и повторете цялата процедура, за да се върнете, откъдето сте тръгнали.

Обобщение

Днес научихте много нови неща за безопасното пътуване с метро. Помолете курсистите да преговорят всичко научено, а вие водете записки на флипчарт. Допълнете нещата, които курсистите са пропуснали. Важно е да преговаряте тези правила **винаги**, когато пътувате с метро!

Десет правила за поведение на работното място

- 1.** Разговаряйте учтиво с всички.
- 2.** Включвайте хората в разговорите; говорете с тях, а не за тях.
- 3.** Използвайте положителна вербална и невербална комуникация и избягвайте негативизма.
- 4.** Обяснявайте нещата така, че хората да могат да разберат. Наблюдавайте как се приема информацията.
- 5.** Насърчавайте хората да мислят, като им задавате въпроси, вместо да издавате нареждания.
- 6.** Учете хората да правят колкото е възможно повече за себе си, вместо да го правите за тях.
- 7.** Включвайте хората в процеса по вземане на решения, давайте право на избор, когато е необходимо, и се опитвайте да не сте деспотични.
- 8.** Уважавайте различията, желанията, нуждите и ценностите на другите.
- 9.** Вземайте предвид чувствата и съображенията на другите, дори ако никое от тях не ви изглежда важно.
- 10.** Ако имате различия с друг човек, изслушайте доводите му. Ако сте разстроени, не позволявайте това да се отрази на поведението ви.

Проект „Прилагане на иновативна практика от YAI, САЩ за развитие на умения за самостоятелен живот на хората с интелектуални затруднения“, финансиран от Столична програма „Социални иновации“

2019 г.

