



 facebook.com/miranda.eu.project

4.5 Наръчник за приобщаване и овластяване на лицата с увреждания

ИМЕ НА ПАРТНЬОРА ПО ПРОЕКТА:

AKMI



Co-funded by
the European Union

Grant agreement number: 20231DE02-KA220-VET000164590



Идентификационен номер на документа:

Акроним на проекта	на	Miranda
Наименование на проекта		RoMa Интеграция чрез професионално образование
Номер на проекта	на	2023-1-DE02-KA220-VET-000164590
Координатор на проекта	на	Институт за интеграция на ромите и малцинствата – IRMI
Партньори по проекта	по	AKMI, BK Consult GmbH, SYMPLEXIS, Асоциация „Център за младежта на ромите“, Австрийска асоциация за инклузивно общество, Balkan Bridge
Автор на документа	на	Александрос Сайнидис



**Co-funded by
the European Union**

Проектът „MIRANDA“ беше финансиран от програмата „Еразъм+“ на Европейския съюз
Подкрепата на Европейската комисия за изготвянето на настоящата публикация не означава одобрение на съдържанието ѝ, което отразява единствено мненията на авторите, и Комисията не носи отговорност за каквото и да е използване на информацията, съдържаща се в нея.



Наименование на работния пакет	Повишаване на уменията за приобщаване на обучителите/персонала
Номер и заглавие на резултата	4.5 Наръчник за овластяване на включването в професионалното образование и обучение
Водещ партньор	AKMI
Участници	BK Consult GmbH, SYMPLEXIS, Асоциация „Младежки център РОМА“, Австрийска асоциация за инклузивно общество, Balkan Bridge
Ниво на разпространение *	PU
Статус	ОКОНЧАТЕЛЕН
Версия	3
Дата на подаване	25.08.2026

*

PU = Публично

PP = Ограничен до други участници в програмата (включително службите на Комисията)

RE = Ограничен до група, определена от консорциума (включително службите на Комисията)

CO = Поверително, само за членове на консорциума (включително службите на Комисията)



Правна информация – Лицензиране по Creative Commons: Материалите, публикувани на уебсайта на проекта MIRANDA, са класифицирани като „отворени образователни ресурси“ (OOP) и могат свободно (без разрешение от техните създатели) да бъдат: изтеглени, използвани, преизползвани, копирани, адаптирани и споделяни от потребителите, при посочване на източника, от който произхождат.



Co-funded by
the European Union

Проектът „MIRANDA“ беше финансиран от програмата „Еразъм+“ на Европейския съюз
Подкрепата на Европейската комисия за изготвянето на настоящата публикация не означава одобрение на съдържанието ѝ, което отразява единствено мненията на авторите, и Комисията не носи отговорност за каквото и да е използване на информацията, съдържаща се в нея.



Съдържание

Съдържание

ВЪВЕДЕНИЕ	8
Част 1 — ЗАЩО „ДОБРИ ПРАКТИКИ“? ОБОСНОВКА НА ФОРМАТА	9
1.1 Какво представлява „най-добрата практика“ в настоящия Наръчник	9
1.2 Най-добрите практики функционират като микрообучение	10
1.3 Най-добрите практики съответстват на начина, по който възрастните учат	10
1.4 Най-добрите практики подпомагат ангажираността на учащите	11
1.5 Най-добрите практики управляват когнитивната натовареност на учителя	11
1.6 Един формат, шест приложения	12
1.7 Как бяха създадени 89-те практики	12
1.8 Какво не прави този формат	13
Част 2 — Най-добрите практики	13
Общ преглед на 89-те практики	14
<i>Група А — 28 практики за учащи от ромски произход</i>	<i>14</i>
<i>Група Б — 61 практики за обучители, специалисти в областта на професионалното образование и обучение и институции</i>	<i>15</i>
Група А — Най-добри практики за ромски учащи	18
A1 — Цифрови основи	19
A2 — Здраве и безопасност на работното място	22
A3 — Професионални знания и обслужване на клиенти	25
A4 — Социални умения и професионално поведение	32



Co-funded by
the European Union

Проектът „MIRANDA“ беше финансиран от програмата „Еразъм+“ на Европейския съюз
Подкрепата на Европейската комисия за изготвянето на настоящата публикация не означава одобрение на съдържанието ѝ, което отразява единствено мненията на авторите, и Комисията не носи отговорност за каквото и да е използване на информацията, съдържаща се в нея.



A5 — <i>Кариерно планиране и търсене на работа</i>	36
A6 — <i>Финансово благополучие и развитие през целия живот</i>	39
—	40
ГРУПА Б — <i>Най-добри практики за обучители, специалисти в областта на професионалното образование и обучение и институции</i>	40
B1 — <i>Познаване на учащите от ромски произход, контекста и предразсъдъците</i>	41
B2 — <i>Инклузивна педагогика, оценяване и проектиране на обучението</i>	46
B3 — <i>Комуникация, доверие и взаимоотношения</i>	56
B4 — <i>Недискриминация, права и правна основа</i>	66
B5 — <i>Услуги за подкрепа и овластяване на учащите</i>	72
B6 — <i>Институционален дизайн, лидерство и партньорства</i>	88
B7 — <i>Ангажираност на общността и диалог</i>	97
B8 — <i>Предотвратяване на отпадането</i>	109
Част 3 — Създаване на приобщаваща среда за учене	113
3.1 ПЕТТЕ УСЛОВИЯ	113
3.2 ДВАНДЕСЕТ ТЕХНИКИ	114
Техника 1 — <i>Диагностицирайте препятствието, преди да реагирате</i>	114
Техника 2 — <i>Определете стандартния подход, след което добавете целенасочена подкрепа със съгласие</i>	114
Техника 3 — <i>Направете скритата учебна програма явна</i>	114
Техника 4 — <i>Прилагайте повтаряща се рутина за участие</i>	115
Техника 5 — <i>Свържете съдържанието с професионалната реалност, без да използвате стереотипи</i>	115





<i>Техника 6 — Оценявайте компетентността, а не запознатостта със системата</i>	115
<i>Техника 7 — Изграждайте доверие, вместо да разчитате на него</i>	116
<i>Техника 8 — Осигурете подкрепа, насочена към конкретно лице</i>	116
<i>Техника 9 — Осигурете непрекъснатост между класната стая и работното място</i>	116
<i>Техника 10 — Откривайте и реагирайте навреме на загубата на мотивация</i>	117
<i>Техника 11 — Споделяйте решенията с учащите, семействата и общността</i>	117
<i>Техника 12 — Поддържайте рамката на институционално ниво</i>	117
3.3 КАРТА НА КОМБИНАЦИИТЕ	118
3.4 Двойки „УЧЕНИК–ПРЕПОДАВАТЕЛ“	118
3.5 ОТКЪДЕ ДА ЗАПОЧНЕМ: ТРИ ПАКЕТА	119
3.6 КАК ДА РАЗБЕРЕМ ДАЛИ Е ПРОРАБОТИЛО	119
ПРИЛОЖЕНИЕ — ПРОИЗХОД НА НАЙ-ДОБРИТЕ ПРАКТИКИ	120
ИЗТОЧНИЦИ	121





Въведение

Наръчникът за приобщаване и овластяване в професионалното образование и обучение (ПОО) е крайният резултат от проекта MIRANDA. Той обединява в единен справочен документ материалите, създадени в рамките на три работни пакета, и ги превръща в нещо, което доставчиците на професионално образование и обучение (ПОО) могат действително да използват: каталог с най-добри практики за осигуряване на достъпност, приветливост и ефективност на ПОО за ромските учащи се, както и набор от техники за комбиниране на тези практики в приобщаваща учебна среда.

Какво съдържа. Наръчникът се основава на пълния набор от резултати по проект „MIRANDA“. Всяка най-добра практика в Част 2 е извлечена от и взема предвид следните единадесет резултата от проекта:

Работен пакет 2 — Повишаване на привлекателността на училищата за професионално образование и обучение за ромските учащи се

- Дейност 2.1 — База данни на заинтересованите страни от ромската общност
- Дейност 2.2 — Методология за ангажиране на ромската общност
- Дейност 2.3 — Стратегии за достигане до ромските учащи
- Дейност 2.4 — План за действие за адаптиране на училищата за професионално образование и обучение с цел привличане на ромски учащи

Работен пакет 3 — Подкрепа за приобщаването в училищата за професионално образование и обучение

- Дейност 3.1 — Наръчник: Услуги за подкрепа и овластяване на ромските учащи
- Дейност 3.2 — Наръчник: Механизъм за интервенция за справяне с отпадането на ромските учащи
- Дейност 3.3 — Краткосрочни курсове „Power-Up“ за повишаване на квалификацията на ромските учащи

Работен пакет 4 — Повишаване на уменията за приобщаване на учителите и персонала

- Дейност 4.1 — Определяне на учебните цели
- Дейност 4.2 — Разработване на обща програма
- Дейност 4.3 — Разработване на учебни материали





- Дейност 4.4 — Краткосрочна съвместна дейност за обучение на обучители и персонал (LTТА)

За кого е предназначено. Обучители и преподавателски персонал в професионалното образование и обучение (ПОО); персонал за подкрепа на учащите, ментори и медиатори; ръководители на програми, мениджъри по качеството и директори на училища; самите ромски учащи; както и работодателите, организациите, ръководени от роми, семействата и публичните власти, с които работят доставчиците на ПОО. То е написано за училищата за професионално образование и обучение като цяло, а не само за училищата от консорциума.

Как е организирано. Наръчникът се състои от три части.

Част 1 — Защо най-добри практики? обяснява защо проектът е избрал формата на най-добрите практики, а не тази на традиционното наръчник с разкази, и как този избор се отразява на микрообучението, образованието за възрастни, ангажираността на учащите и когнитивната натовареност на обучителите.

Част 2 — Най-добрите практики са самият каталог: 89 практики, групирани по целева аудитория. Група А съдържа 28 практики, насочени към учащи от ромската общност. Група Б съдържа 61 практики, насочени към обучители, специалисти в областта на професионалното образование и обучение и институциите, в които работят, организирани в осем теми и обозначени по ниво — клас, институция или система.

Част 3 — Създаване на приобщаваща учебна среда представлява обобщението. В нея се излага от какво се състои приобщаващата учебна среда, описват се техниките, които я създават, и се показва кои най-добри практики се комбинират, за да се постигне всяка от тях. Нищо в Част 3 не е ново съдържание; това е пътна карта за използване на Част 2.

Как да го използвате. Никой не е длъжен да чете този документ от корица до корица. Обучител, който подготвя сесия, може да премине директно към Част 3, да намери необходимата му техника и да следва препратките към Част 2. Мениджър по качеството може да работи по дадена тема от Група Б като списък за одит. Ръководител на професионалното развитие на персонала може да вземе по една практика на всяка среща на екипа. Ученик или ментор може да работи самостоятелно по Група А. Практиките са номерирани (L01–L28, T01–T61), за да могат да бъдат цитирани, възлагани и проследявани.

Част 1 — Защо най-добри практики? Обосновката за формата



Едно ръководство може да бъде написано по много начини. MIRANDA избра да организира почти цялото си съдържание като номериран каталог от отделни най-добри практики, а не като последователни глави. Това беше съзнателно решение, свързано с обучението, и тази част го обяснява. Форматът не е просто опаковка; той определя дали обучителите действително използват материала.

1.1 Какво представлява „най-добрата практика“ в настоящия наръчник

Всяка практика в Част 2 следва един и същ шаблон от четири елемента:

- **Заглавие, което описва действието.** „Разглеждат поведението на обучаваните се през призмата на бариерите, а не на мотивацията“ е заглавие, по което обучителят може да действа. „Социално-икономически детерминанти на участието“ – не.
- **Ключови точки.** Две до четири точки, които съдържат оперативната същност на практиката. Читателят, който бърза, може да спре дотук.
- **Какво означава това.** Кратка обяснителна част, която предоставя обосновката, доказателствата и конкретните подробности.
- **Произход и съответствие.** Изходният документ и оригиналният номер, от които произхожда практиката, и — ако има такъв — практиката от другата страна на взаимоотношението обучаващ/обучаем.

Шаблонът никога не се променя. Тази последователност има по-голямо значение, отколкото изглежда, поради причините, изложени по-долу.

1.2 Най-добрите практики функционират като микрообучение

Микрообучението предоставя съдържание в кратки, самостоятелни единици, изградени около една единствена цел, и е подходящо за обучение на работното място и професионално обучение, където времето за непрекъснато учене е оскъдно (Leong et al., 2021). Всяка практика в Част 2 е такава единица. Тя може да се прочете за три до осем минути, е самостоятелна и не изисква предходна глава, за да бъде разбрана.

За доставчик на професионално образование и обучение това има три практически последствия:

- **То се вписва в работната седмица.** Дадена практика може да се прочете между часовете, да се отвори на телефона или да се използва като десетминутна точка в началото на екипна среща. 40-странична глава не може.



- **Тя издържа на прекъсвания.** Обучител, който спре на половината на каталога, не губи нищо, защото единиците не са последователно зависими една от друга.
- **Тя е достъпна при нужда.** Когато възникне конкретен проблем — обучаем е престанал да посещава занятията, работодател е направил дискриминационна забележка, оценката изглежда несправедлива — съответната практика може да бъде намерена и прочетена в момента, в който възникне нуждата. Ученето, свързано с непосредствен проблем, има много по-голяма вероятност да бъде приложено, отколкото ученето, предоставено предварително.

1.3 Най-добрите практики съответстват на начина, по който възрастните учат

Възрастните учащи се самоуправляват, принасят значителен опит към задачата, стават готови да учат, когато дадена роля го изисква, и са ориентирани към проблеми, а не към предмети (Knowles et al., 2015). Каталогът с най-добри практики е създаден точно за такъв учащ се.

Принцип на

обучението за

възрастни

Как отговаря форматът

Самоуправление

Читателят избира откъде да започне, реда и темпото. Няма предписан маршрут.

Опитът като ресурс

Всяка практика изразява позиция, която читателят може да сравни с това, което вече прави. Несъгласието е приемлив отговор.

Готовност,

свързана с ролята

Етикетите за ниво (КЛАСНА СТАЯ, ИНСТИТУЦИЯ, СИСТЕМА) позволяват на читателите да филтрират практиките, които се отнасят към тяхната собствена работа.

Ориентация към
проблемите

Практиките са формулирани като действия и решения, а не като теми.

Вътрешна

мотивация

Партньорът-доставчик, показан под всяка практика на учащия, прави видимо защо работата е важна за някой друг, освен за читателя.

Основните принципи на обучението на Мерил (2002) сочат в същата посока: ученето се насърчава, когато е ориентирано към проблема, когато се активират съществуващите знания, когато се демонстрират и прилагат нови знания и когато те се интегрират в света на учащия. Шаблонът за практика преминава през тези етапи в миниатюрен мащаб.



1.4 Най-добрите практики подкрепят ангажираността на учащите

Форматът засяга пряко и ромските учащи се, не само чрез учителя.

Група А е написана във второ лице и е адресирана към самите учащи. Това не е стилистичен похват. Учащ, който може да прочете „Познавайте правата и отговорностите си по отношение на безопасността“ и да разбере точно какво се очаква от него, получава информация, която обикновено се предава неформално — а именно неформалното предаване е каналът, който изключва хората, които не са запознати предварително с институцията. Изричното и достъпно формулиране на очакванията премахва скрита бариера.

Двойната структура подсилва това. Всяка задача за обучаемия, която има съответстваща задача за доставчика, я посочва. Обучаем, който чете L27, „Управление на парите: бюджетиране, спестяване и избягване на дългове“, може да види, че институцията има взаимно задължение съгласно ТЗЗ и Т61. По този начин каталогът не възлага цялата тежест на промяната върху обучаемия, което е основният недостатък на повечето материали за „умения за заетост“.

1.5 Най-добрите практики управляват когнитивното натоварване на учителя

Работната памет е силно ограничена, а учебният материал, който налага ненужни изисквания за обработка, намалява количеството научено и приложено (Sweller et al., 2019). Обикновено се разграничават три вида натоварване: вътрешната трудност на материала, външното натоварване, създадено от начина на представяне, и съответното натоварване, свързано с изграждането на използваеми ментални структури. Дизайнът може да направи малко по отношение на първото, много по отношение на второто и трябва да предпазва от третото.

Форматът, съобразен с най-добрите практики, се бори с външното натоварване по пет начина:

- **Една концепция на единица.** Нито една практика не изисква от читателя да задържи две несвързани идеи едновременно.
- **Предвидим шаблон.** След като читателят е прочел три практики, той знае къде се намира същината, която може да се приложи на практика, къде е разсъждението и къде са препратките. Навигацията вече не отнема внимание (Mayer, 2021).



- **Сегментация.** Съдържанието се представя на части, контролирани от читателя, а не като непрекъснат поток, което е един от най-надеждните начини за намаляване на изискванията към обработката на информацията.
- **Сигнализиране.** Номерата, етикетите за ниво и етикетите за аудитория посочват на читателя какво е важно, още преди да започне да чете, така че нищо не се обработва излишно.
- **Липса на излишък.** Премахването на дублирането, описано в раздел 1.7, означава, че читателят не се натъква три пъти на една и съща практика под различни имена и не се налага да полага усилия, за да реши дали става дума за едно и също нещо.

Съществената полза е, че самата номерация се превръща в споделен професионален речник. „Имаме слабости по T29 и T38“ е по-бърз и по-точен разговор, отколкото „вероятно трябва да направим повече работа за достигане до целевата аудитория и персонализация“.

1.6 Един формат, шест приложения

Един-единствен добре структуриран каталог може да свърши работата на няколко документа. Част 2 е предназначена да се използва по всички изброени по-долу начини без промени:

- **Пътека за самообучение.** По едно упражнение на сесия, преминавано по тематичен ред.
- **Развитие на персонала в двойки.** Упражнение за учащия, сравнявано с неговия еквивалент за преподавателя, показващо едновременно какво се изисква от учащия и какво трябва да предостави институцията.
- **Контролен списък за одит.** Упражнение по упражнение, като се отбелязва какво съществува, какво е частично и какво липсва.
- **Инструмент за планиране.** Всяка практика се превръща директно в действие за подобрене с отговорник и краен срок.
- **Готов материал за обучение.** Всяка практика вече представлява план за кратък семинар или групов дискусия.
- **Ресурс за разпространение.** Отделните, номерирани и самостоятелни единици се прехвърлят между институции, сектори и езици много по-лесно, отколкото един наративен наръчник.

1.7 Как бяха създадени 89-те практики



Каталогът е компилация от единадесет резултата от проекта, изброени във Въведението, които дават **111 потенциални практики**.

Групиране по целеви групи. Всяка практика беше отнесена към една от двете целеви групи: Група А за ромски учащи се (L01–L28) и Група Б за обучители, специалисти в професионалното образование и обучение и институции (T01–T61).

Маркиране по нива. Тъй като група Б обхваща много различни видове дейности, всяка практика е обозначена с етикет — „КЛАСНА СТАЯ“ за практиката на самия обучител, „ИНСТИТУЦИЯ“ за структурите и услугите на доставчика, „СИСТЕМА“ за политиката, финансирането и законодателството — така че обучителят в класната стая да може да намери това, което го засяга, без да чете институционалния материал.

Запазване на произхода. Всяка практика е маркирана с изходния документ и оригиналния номер, от който произхожда. Съответстващи практики, които изглеждат сходни, но представляват една и съща тема, разгледана от противоположни гледни точки — обучаемият развива умение, а доставчикът го прави възможно — бяха прегледани и умишлено запазени, а не изтрети, и са съпоставени една с друга в Част 3.

1.8 Ограничения на формата

Каталогът **не определя приоритети**. Осемдесет и деветте практики не са осемдесет и девет еднакво спешни задачи. Част 3 съществува отчасти, за да реши този проблем, като групира практиките в пакети за начинаещи, за напреднали и за експерти.

Каталогът **не се адаптира сам**. Всяка практика трябва да бъде проверена спрямо националното законодателство, правилата за квалификация, задълженията за защита, изискванията за защита на личните данни и — преди всичко — преценката на местните ромски общности. Практика, приета без такава проверка, е шаблон, а не подобрение.

Каталогът **не замества осигуряването на ресурси**. Значителен брой от практиките от Клъстер Б изискват платена медиация, платена експертиза от общността, време на персонала и ангажираност на ръководството. Четенето им не струва нищо; прилагането им също не струва нищо.

Част 2 — Най-добрите практики



Тази част представлява каталога: 89 обобщени най-добри практики, групирани според целевата аудитория, към която са насочени. Група А съдържа 28 практики, написани за самите ромски учащи. Група Б съдържа 61 практики, написани за обучители, професионалисти в областта на професионалното образование и обучение и институциите, в които работят, групирани в осем теми и маркирани по ниво — [КЛАСНА СТАЯ] за собствената практика на учителя в класната стая, [ИНСТИТУЦИЯ] за структурите, услугите и партньорствата на доставчика и [СИСТЕМА] за политиката, финансирането и законодателството.

Всяка практика съдържа препратка към източника си, така че всяко твърдение може да бъде проследено до крайния продукт на проекта, от който произхожда. Част 3 показва как се комбинират практиките.

Общ преглед на 89-те практики

Група А — 28 ПРАКТИКИ ЗА РОМСКИ УЧАЩИ

#	Практика
L01	Овластяване на основните познания по информатика
L02	Систематично организиране на файлове и папки
L03	Ефективно търсене в интернет и оценяване на информацията
L04	Защитавайте се онлайн
L05	Да общувате професионално по електронна поща
L06	Познавайте правата и отговорностите си по отношение на безопасността
L07	Разграничавайте опасностите от рисковете
L08	Спазвайте правилата за безопасност при работа
L09	Правилно използване на лични предпазни средства (ЛПС)
L10	Бъдете подготвени за извънредни ситуации и докладвайте всичко
L11	Проучете професионалните сектори, преди да изберете пътя си
L12	Поставете клиента в центъра на обслужването
L13	Общувайте ясно и с empathy с клиентите
L14	Разглеждайте жалбите и разрешавайте конфликтите конструктивно



#	Практика
L15	Прилагайте принципите за безопасно боравене с храни
L16	Предоставяне на отлично обслужване
L17	Спазване на стандартите за поддържане на чистотата и зачитане на личния живот на гостите
L18	Работете ефективно в екип
L19	Управление на времето и ефективно определяне на приоритетите
L20	Поставяне на SMART цели
L21	Действайте с почтеност и отговорност
L22	Спазвайте професионалния етикет, общувайте и поддържайте подходящ външен вид
L23	Подготвяйте убедителни документи за кандидатстване (автобиография, мотивационно писмо, формуляри)
L24	Подгответе се добре за интервюта
L25	Създайте мрежа от контакти и изградете професионално онлайн присъствие
L26	Търсете работа стратегически и избягвайте измамите
L27	Управление на парите: бюджетиране, спестяване и избягване на дългове
L28	Размишлявайте, търсете обратна връзка и планирайте своето развитие през целия живот

Група Б — 61 ПРАКТИКИ ЗА ОБУЧИТЕЛИ, СПЕЦИАЛИСТИ В ОБЛАСТТА НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ И ИНСТИТУЦИИ

В1 — Познаване на ромските учащи, контекста и предразсъдъците (5)

#	Практика	Ниво
T01	Изграждане на културна компетентност: точни познания, самосъзнание и межкултурни умения	Класна стая
T02	Разглеждане на поведението на учащите през призмата на бариерите, а не на мотивацията	Класна стая
T03	Разпознавайте и противодействайте на предубежденията във възприятието, очакванията и оценяването	Класна стая / Учебно заведение
T04	Систематично размишляване върху професионалната практика	Класна стая



#	Практика	Ниво
T05	Да се насърчава колективното професионално учене	Институция

B2 — Инклузивна педагогика, оценяване и проектиране на обучението (9)

#	Практика	Ниво
T06	Направете обучението достъпно, ясно и уместно	Класна стая
T07	Вградете гъвкавост и разнообразни пътища в проектирането, планирането и провеждането на обучението	Учебно заведение
T08	Подпомагане на ученето с цел постигане на самостоятелност	Класна стая
T09	Улесняване на активното и безопасно участие на всеки ученик	Класна стая
T10	Да се извършва формативна оценка с прозрачни критерии и конструктивна обратна връзка	Класна стая
T11	Приемайте разнообразни доказателства за учене и подкрепяйте напредъка	Класна стая
T12	Адаптиране на подкрепата, без да се стигматизират учениците	Класна стая
T13	Признаване и валидиране на предишно обучение (RPL)	Учебно заведение
T14	Осигуряване на академична подкрепа, която запълва пропуските във формалното образование	Учебно заведение

B3 — Комуникация, доверие и взаимоотношения (списък за проверка 7 + 1)

#	Практика	Ниво
T15	Общувайте на ясен, мултимодален и културно адаптиран език	Класна стая
T16	Управление и разчитане на невербални и екстравербални сигнали	Класна стая
T17	Практикуване на емпатия, активно слушане и изразяване на мнението на учащия	Класна стая



#	Практика	Ниво
T18	Структура на задаването на въпроси: отворени, след това целенасочени, след това затворени	Класна стая
T19	Използвайте мълчанието стратегически	Класна стая
T20	Управление на трудни разговори и възстановяване на доверието по професионален начин	Класна стая
T21	Изграждане на доверие: опознаване на историята на изключването, действие с прозрачност, последователност и създаване на безопасни пространства	Класна стая / Учебно заведение
—	<i>Контролен списък за персонала: протокол за комуникация от девет точки</i>	Класна стая

В4 — Недискриминация, права и правна основа (5)

#	Практика	Ниво
T22	Разграничаване и идентифициране на всички форми на дискриминация	Класна стая / Учебно заведение
T23	Премахване на изключващия език и микроагресиите	Учебно заведение
T24	Преглед на институционалните правила за скрито, непряко изключване	Учебно заведение
T25	Вграждане на практиките и интервенциите в правните и политическите рамки — и преодоляване на пропуските в прилагането	Система
T26	Прилагане на антидискриминационните мерки: задължително обучение на учителите, системи за докладване и професионална отчетност	Институция / Система

В5 — Услуги за подкрепа и овластяване на учащите (14)

#	Практика	Ниво
T27	Всяка услуга трябва да се основава на триангулирана, основана на доказателства оценка на нуждите	Институция



#	Практика	Ниво
T28	Координиране на всеобхватна подкрепа от страна на множество заинтересовани страни около учащия се	Институция
T29	Премахване на пречките за ползване на подкрепата чрез проактивни дейности за достигане до целевата група	Институция
T30	Предоставяне на многоезична, съобразена с културните особености езикова подкрепа и езикови улеснения	Институция
T31	Преодоляване на цифровото неравенство	Институция
T32	Предоставяне на психосоциална и емоционална подкрепа	Институция
T33	Развиване на житейски умения и финансова грамотност	Класна стая / Учебно заведение
T34	Обучение за самозащита, лидерство и осведоменост относно правата	Класна стая
T35	Насърчаване на социалното приобщаване и гражданското участие	Институция
T36	Предоставяне на услуги, съобразени с половите специфики, за ромски момичета и млади майки	Институция
T37	Свързване на учащите с ромски модели за подражание, ментори и мрежи от връстници	Институция
T38	Персонализиране на услугите чрез адаптирано изпълнение и индивидуални планове за обучение	Институция
T39	Оценяване на услугите и институционализиране на самооценката и планирането на развитието, основани на доказателства	Институция
T40	Да се почерпят поуки от доказали се програми	Институция

В6 — Институционален дизайн, лидерство и партньорства (8)

#	Практика	Ниво
T41	Вграждане на принципа на приобщаването в институцията още от самото начало	Институция
T42	Поддържане на видима култура на приобщаване в институцията	Институция



#	Практика	Ниво
T43	Осигуряване на ангажирано лидерство и споделена отговорност	Институция
T44	Партньорство с работодателите: съвместно проектиране, менторство, стажове и приобщаващи работни места	Институция
T45	Предоставяне на професионално ориентиране, специално насочено към ромите, реален трудов опит и мрежи от ментори	Институция
T46	Ангажиране и овластяване на семействата и общностите като партньори в процеса на учене и задържане на учениците	Институция
T47	Въвеждане на ромски медиатори като първа точка за контакт	Институция
T48	Институционализиране на услугите и интервенциите — от проект към държавна, финансирана и правно защитена система	Система

B7 — Ангажираност на общността и диалог (9)

#	Практика	Ниво
T49	Подгответе информационна база за общността, състояща се от шест категории, преди всяко взаимодействие	Институция
T50	Сключете официален протокол за сътрудничество с Центъра на ромската общност и медиаторите	Институция
T51	Провеждане на диалог с общността при спазване на ясни основни правила	Институция
T52	Планиране и провеждане на диалога: определяне на дневния ред, улесняване на обмена на мнения, изграждане на партньорства	Институция
T53	Използване на методи за активно участие и творчески подходи за максимално участие на ромите	Институция
T54	Поддържане на диалога: постоянна платформа, документирувани мерки за действие и затваряне на цикъла	Институция / Система
T55	Повишаване на видимостта на професионалното образование и обучение: дни на отворените врати, посещения на място и реални истории за успех	Институция



#	Практика	Ниво
T56	Подкрепа за гражданската регистрация и административната интеграция	Институция
T57	Насърчаване на културното овластяване и съвместното вземане на решения — учащите като създатели, а не като получатели	Институция

V8 — Предотвратяване на отпадането от училище (4)

#	Практика	Ниво
T58	Диагностициране на отпадането въз основа на данни за структурните му причини	Институция
T59	Управление на система за ранно предупреждение и мониторинг (EWMS)	Институция
T60	Въвеждане в експлоатация на EWMS с конкретни прагове и инструменти	Институция
T61	Предоставяне на финансова подкрепа, съобразена с конкретните нужди	Институция / Система

Клъстер А — Най-добри практики за ромски учаци

Източник: S1 — Курсове „MIRANDA Power-Up“. Аудитория: самите ромски учаци. Тези 28 практики обхващат подготовката за работа и кариерното развитие — цифрови основи, здраве и безопасност на работното място, професионални знания и обслужване на клиенти, меки умения и професионално поведение, кариерно планиране и търсене на работа, както и финансово благополучие и развитие през целия живот. Когато съществува партньор от страна на доставчика, той е посочен под съответната практика.

A1 — Цифрови основи



L01 — Овластяване на основните познания по работа с компютър



Целева група: Учащи се от ромската общност · **Източник:** S1 BP 1

Ключови точки

- Разбиране на разликата между хардуер (физическото устройство) и софтуер (програмите, които се изпълняват на него).
- Уверено да се ориентирате в операционната система, работния плот, иконите и лентата с задачи.
- Да осъзнаете, че операционната система е това, което прави компютъра използваем.

Какво означава това: Увереността в работата с цифрови технологии започва с разбирането как всъщност работи компютърът. Хардуерът се отнася до физическите части, които можете да докоснете — корпусът, мониторът, клавиатурата и мишката — докато софтуерът обхваща програмите и приложенията, които казват на този хардуер какво да прави. В центъра на всичко това е операционната система (като Windows, macOS или Linux), която управлява машината и позволява на всяка друга програма да работи. Учениците трябва да могат да разпознават основните компоненти на компютъра, да се ориентират на работния плот, да отварят приложения от иконите им и да използват лентата с задачи. Тази основна грамотност премахва страха от технологиите и подготвя учениците за всяка следваща цифрова задача – от търсене в интернет до изготвяне на автобиография.

Съответстващ модул за обучаващите организации: **T31 — Преодоляване на цифровото неравенство**

L02 — Систематично организиране на файлове и папки





Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 2

Ключови точки

- Разбиране на разликата между файл (единичен цифров елемент) и папка (контейнер, който групира файлове).
- Създаване на ясна структура от папки с имена и последователно запазване на работата в тях.
- Използвайте описателни имена на файлове и подходящи типове файлове (например .docx за редактиране, .pdf за споделяне).

Какво означава това: Цифровата организация е еквивалентът на подреден шкаф за документи. Файлът е отделен елемент — документ, снимка или песен — докато папката е контейнер, който групира свързани файлове, като папките могат да съдържат и други папки. Без система бързо става невъзможно да се намери нещо сред цифровите файлове. Най-добрата практика е да създавате папки, предназначени за конкретна цел (например папка „Курс“), да използвате описателни имена като „CV_за_работа_в_болница“, вместо „Документ1“, и да запазвате работата на правилното място още при първото запазване. Изборът на подходящия тип файл също е важен: .docx е идеален за редактируеми документи, докато .pdf се предпочита, когато файлът трябва да бъде споделен и прегледан, но не може лесно да бъде променен. Добрата организация спестява време, намалява стреса и излъчва професионализъм.

Партньор на доставчика: T31 — Преодоляване на цифровото неравенство

L03 — Ефективно търсене в интернет и оценяване на информацията



Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 3

Ключови точки

- Използвайте конкретни ключови думи и кавички, за да търсите точни фрази.
- Оценявайте достоверността, актуалността и целта на информацията в интернет.
- Сравнявайте намереното с надеждни официални източници.



Какво означава това: Ефективното търсене е умение, а не въпрос на късмет. Използването на конкретни ключови думи — „как да ускоря работата на Windows“ вместо „компютърът ми работи бавно“ — и кавички за точни фрази значително подобрява резултатите. Също толкова важно е да се оценява намереното, защото не всичко в интернет е вярно. Учениците трябва да се запитат кой е написал информацията, защо е написана и дали е актуална, след което да я сравнят с официални правителствени, образователни или утвърдени новинарски източници. Този критичен подход е от съществено значение както за ежедневните решения, така и за професионалните проучвания, като предпазва учениците от дезинформация и източници с ниско качество.

Съответстващ модул за обучители: ТЗ1 — Преодоляване на цифровото неравенство

L04 — Защитете се в интернет



Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 4

Ключови точки

- Използвайте силни, уникални пароли (или паролни фрази) и никога не споделяйте лични данни безразсъдно.
- Помислете, преди да кликнете върху връзки или да отваряте прикачени файлове от неизвестни изпращачи.
- Пазете личната и финансовата си информация в тайна.

Какво означава това: Онлайн безопасността е неотменима част от цифровата грамотност. Силните пароли трябва да съдържат комбинация от главни и малки букви, цифри и символи — или още по-добре, да използвате лесна за запомняне паролна фраза — и никога не трябва да включват очевидна лична информация като име или рожден ден. Предпазливостта при линкове и прикачени файлове е също толкова важна, тъй като те могат да съдържат вируси или да доведат до опити за фишинг. Учениците трябва да подхождат с подозрение към непоискани съобщения и да проверяват източника, преди да предприемат действие. Тези навици защитават не само личните данни и парите на



човека, но и професионалната му репутация, като поставят основите на отговорното цифрово гражданство.

Съответстващ модул за обучители: Т31 — Преодоляване на цифровото неравенство

105 — Професионална комуникация по електронна поща



Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 5

Ключови точки

- Напишете ясен и конкретен предмет на съобщението, който обобщава съдържанието му.
- Структурирайте основния текст с учтив поздрав, кратко съобщение и подходящо заключение.
- Споменете прикачените файлове в текста и проверете всичко два пъти, преди да изпратите съобщението.

Какво означава това: Имейлът е основен канал за професионална комуникация и качеството е от значение. Ясен предмет на писмото — „Кандидатура за длъжността „Административен асистент“ — Мария Гарсия“, а не „Здравейте“ — гарантира, че съобщението ще бъде отворено и разбрано бързо. Текстът трябва да следва структура от три части: учтив поздрав, кратко основно съобщение, което посочва целта в първото или първите две изречения, и учтиво заключение с пълното ви име. Прикачените файлове заслужават специално внимание: винаги ги споменавайте в текста и проверете дали файлът наистина е прикачен, преди да изпратите съобщението. Окончателната проверка на адреса на получателя, темата, тона и прикачените файлове предотвратява неудобни и скъпоструващи грешки.

Партньори от страна на доставчиците: Т31 — Преодоляване на цифровото неравенство; Т33 — Развитие на житейски умения и финансова грамотност

A2 — ЗДРАВЕ И БЕЗОПАСНОСТ НА РАБОТНОТО МЯСТО



L06 — Познавайте правата и отговорностите си по отношение на безопасността



Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 6

Ключови точки

- Разберете трите основни права: правото да знаете, правото да участвате и правото да откажете опасна работа.
- Осъзнайте личните си задължения: да спазвате процедурите, да използвате оборудването правилно и да докладвате за опасности.
- Знайте какво работодателите са длъжни по закон да осигурят.

Какво означава това: Безопасността е съвместно партньорство, основано на ясни права и отговорности. Всеки работник има три основни права: правото да бъде информиран за опасностите и да получи обучение, правото да участва в решенията по въпроси, свързани с безопасността, без страх от репресии, и правото да откаже работа, за която има основателни причини да смята, че е опасна. Наред с тези права съществуват и задължения — да се спазват процедурите, да се използва оборудването според инструкциите и да се докладват незабавно опасностите. Работодателите, от своя страна, трябва да осигуряват безопасна работна среда, да контролират вредните фактори, да провеждат обучение на език, който работниците разбират, да предоставят безплатно лични предпазни средства и да поддържат ясни процедури за докладване. Разбирането на двете страни в това партньорство дава възможност на работниците да се защитават и да държат работодателите отговорни.

Партньор от страна на доставчика: T44 — Сътрудничество с работодателите:
съвместно проектиране, наставничество, стажове, приобщаващи работни места



L07 — Разграничаване на опасностите от рисковете



Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 7

Ключови точки

- Опасността е потенциален източник на вреда; рискът е вероятността и тежестта на настъпване на тази вреда.
- Работниците съобщават за опасностите; работодателите оценяват и контролират рисковете.
- Разпознавайте често срещаните опасности, като например електричество, шум, хлъзгави подове и химикали.

Какво означава това: Ефективната превенция започва с ясни понятия. Опасност е всичко, което има потенциал да причини вреда — опънат кабел, шумна машина или хлъзгав под. Рискът е вероятността опасността действително да причини вреда, съчетана с това колко сериозна може да бъде тази вреда. Същият кабел, опънат през рядко използвано складово помещение, представлява нисък риск; през оживен коридор той представлява висок риск. Ролята на работника е да забележи и докладва опасността; ролята на работодателя е да оцени и контролира риска, например чрез пренасочване на кабела или използване на кабелна капачка. Това разпределение на отговорностите е основата на една функционираща система за безопасност и помага на всеки да насочи усилията си там, където те са най-необходими.

Партньор на доставчика: T44 — Сътрудничество с работодателите

L08 — Спазване на безопасни работни практики



Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 8



Ключови точки

- Поддържайте работното място чисто, свободно и подредено, за да предотвратите подхлъзване, спъване и пожари.
- Повдигайте правилно: сгънете коленете, дръжте гърба изправен и придържайте товарите близо до тялото.
- Използвайте инструментите само по предназначение и никога не работете с оборудване, без да сте преминали обучение.

Какво означава това: Ежедневните навици предотвратяват по-голямата част от инцидентите на работното място. Поддържането на ред и чистота — незабавно почистване на разлятото, поддържане на проходите и изходите свободни, прибиране на инструментите след употреба и правилно изхвърляне на отпадъците — премахва условията, които стоят в основата на повечето случаи на подхлъзване, спъване, падане и пожари. Когато повдигате тежести, най-безопасният начин е да прецените тежестта, да застанете близо до нея с крака, раздалечени на ширината на раменете, да сгънете коленете, а не гърба, да повдигате с краката и да избягвате да се завъртате, докато носите тежестта. По отношение на инструментите и машините златните правила са да използвате само оборудване, за което сте преминали обучение, да го проверявате преди употреба, да използвате подходящия инструмент за задачата и никога да не премахвате предпазните устройства. Тези практики превръщат безопасността от абстрактна идея в ежедневно поведение.

109 — Правилно използване на лични предпазни средства (ЛПС)



Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 9

Ключови точки

- ЛЗО е последната линия на защита, когато другите мерки за безопасност са недостатъчни.
- Изберете подходящите ЛПС за конкретната опасност — защита за главата, очите, ръцете, краката или висока видимост.



- Носете ги правилно и постоянно и ги поддържайте в добро състояние.

Какво означава това: Личното предпазно оборудване представлява физическа бариера между работника и опасността, която се използва, когато инженерните и административните мерки не могат напълно да елиминират риска. Видът на ЛПО трябва да съответства на опасността: каски срещу падащи предмети, защитни очила или маски срещу частици и пръски, ръкавици, устойчиви на прорези или химикали, за ръцете, ботуши със стоманени подметки за краката и облекло с висока видимост в близост до пътното движение. Ключовият момент е, че ЛПС действа ефективно само ако се носи правилно и последователно и се поддържа в добро състояние. ЛПС не замества системите за безопасност на труда, а представлява жизненоважна крайна предпазна мярка, и работниците трябва да го разглеждат като част от професионалната си дисциплина.

110 — Бъдете подготвени за извънредни ситуации и докладвайте всичко



Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 10

Ключови точки

- Опознайте изходите, алармите, пожарогасителите, местата за оказване на първа помощ и мястото за събиране още от първия ден.
- Научете основните процедури при пожар, медицински спешни случаи и евакуация.
- Докладвайте незабавно и обективно за опасности, инциденти и случаи на „почти инциденти“.

Какво означава това: При извънредна ситуация всяка секунда е от значение, а готовността зависи от предварително придобитите знания. Още от първия ден работниците трябва да намерят всички аварийни изходи, пожарни аларми, пожарогасители и мястото за събиране; да се запознаят със звука на алармата; да открият най-близката аптечка за първа помощ и обучен спасител; и да разберат основните процедури при извънредни ситуации. Също толкова важна е културата на докладване: „ако видите нещо, кажете нещо“. Докладването не е свързано с обвиняване — то е най-ефективният начин за предотвратяване на бъдещи инциденти. Работниците трябва да докладват за опасности, инциденти



и особено за случаи, при които едва не е станало нещо лошо, тъй като те са безплатни уроци, които посочват къде може да възникне бъдещ инцидент. Ясното, обективно и незабавно докладване спасява човешки животи.

A3 — ПРОФЕСИОНАЛНИ ЗНАНИЯ И ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ

L11 — Запознайте се с професионалните сектори, преди да изберете пътя си



Аудитория: Ученици от ромската общност · **Източник:** S1 BP 11

Ключови точки

- Разберете основните характеристики, длъжностните роли и пътищата за кариерно развитие в ключовите сектори.
- Определяне на техническите и преносимите умения, които всеки сектор изисква.
- Съпоставяне на секторите с вашите интереси, силни страни и ценности.

Какво означава това: Един добре информиран избор на кариера започва с познаване на общата картина. Професионалните области като хотелиерство, търговия на дребно, строителство и ИТ имат свои отличителни характеристики, позиции за начинаещи и пътища за кариерно развитие. Хотелиерството се фокусира върху обслужването — хранене и напитки, настаняване и туризъм; търговията на дребно се върти около продажбата на стоки на потребителите, все по-често онлайн; строителството изгражда и поддържа нашия физически свят; а ИТ задвижва съвременната икономика чрез софтуер, мрежи и киберсигурност. Всеки сектор изисква също така съчетание от технически умения и преносими умения като комуникация, работа в екип и решаване на проблеми. Учениците, които проучват тези сектори систематично — и честно ги съпоставят със собствената си личност, силни страни и интереси — вземат по-уверени и устойчиви кариерни решения.

Партньор на доставчика: T45 — Предоставяне на кариерно ориентиране, специфично за ромите, реален трудов опит и мрежи от ментори



L12 — Поставяне на клиента в центъра на услугата



Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 ВР 12

Ключови точки

- Вежливостта, готовността да се помогне и компетентността определят как клиентите оценяват качеството.
- Положителното лично взаимодействие стимулира лоялността, препоръките и повторните покупки.
- Отношението на персонала оказва пряко влияние върху репутацията на магазина или бизнеса.

Какво означава това: Отвъд продуктите и цените, това, което наистина формира възприятията на клиентите, е човешкото взаимодействие. Изследванията върху качеството на обслужването в търговията на дребно (RSQ) показват, че учтивостта, готовността да се помогне и познанията на персонала са от централно значение за това как клиентите оценяват даден бизнес. Топлото посрещане, искреното интересване и увереното познаване на продуктите изграждат доверие и надеждност, докато безразличното или неучтиво обслужване отблъсква клиентите. Положителните взаимодействия увеличават повторните покупки, препоръките и лоялността, а лоялните клиенти са и по-снизходителни, когато нещо се обърка. За всеки служител, който работи с клиенти, овладяването на личното взаимодействие следователно не е просто допълнителен бонус, а сърцевината на качеството на обслужването и търговския успех.



L13 — Общувайте ясно и с емпатия с клиентите



Аудитория: Ученици от ромски произход · **Източник:** S1 ВР 13

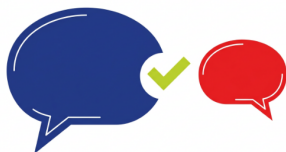
Ключови моменти

- Слушайте активно и потвърждавайте, че сте разбрали, като преформулирате казаното.
- Обяснявайте нещата на ясен и достъпен език, а не с жаргон.
- Изградете доверие чрез уважителна и внимателна комуникация.

Какво означава това: Ефективната комуникация е в основата на обслужването на клиентите. Тя започва с активно слушане — отделяне на пълно внимание на клиента, задаване на уточняващи въпроси и преформулиране, за да се потвърди разбирането. Това означава също така превеждане на специализираните знания на достъпен език: вместо „тази тъкан е 80% полиестер с висока издръжливост“, кажете „тази тъкан е здрава и лесна за почистване, така че ще издържи по-дълго“. Изграждането на връзка също е важно, защото клиентите, които се чувстват разбрани, се превръщат в застъпници, които препоръчват бизнеса. Когато комуникацията е ясна и съпричастна, недоразуменията изчезват, доверието нараства и цялостното преживяване от обслужването се подобрява.

Свързана практика от Клъстер Б: T15 — Общувайте на ясен, мултимодален и културно адаптиран език (версията за обучители на същата дисциплина за ясен език)

L14 — Работете с оплаквания и разрешавайте конфликти конструктивно





Аудитория: учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 14

Ключови точки

- Останете спокойни, първо изслушайте, без да прекъсвате, и потърсете справедливо решение или алтернатива.
- Използвайте рефлексивно слушане, тактическа емпатия и ясни преговори.
- Фокусирайте се върху проблема, а не върху човека, и се стремете към резултати, от които всички печелят.

Какво означава това: Жалбата не е бreme, а скрита възможност, а начинът, по който дадена фирма реагира, е един от най-силните фактори за лоялността на клиентите. Най-добрият отговор е да запазите спокойствие, да оставите клиента да говори, без да го прекъсвате, и да потърсите справедливо решение — като замяна, ваучер за магазина или друга алтернатива — вместо да повтаряте механично правилата. Умелото разрешаване на конфликти включва конкретни техники: пауза за самоподготовка, за да се уверите, че сте емоционално готови; рефлексивно слушане (обобщаване на чутото); тактическа емпатия (признаване на чувствата, дори когато не сте съгласни); и преговори, които проучват възможностите, като същевременно сте честни, когато дадено искане не може да бъде напълно удовлетворено. През цялото време се фокусирайте върху проблема, а не върху човека, избягвайте защитната позиция и предположенията и показвайте благодарност за обратната връзка – дори и за негативната. Ефективното справяне превръща разочарованите клиенти в лоялни поддръжници.

Свързана практика от Клъстер Б: T20 — Управление на трудни разговори и възстановяване на доверието по професионален начин

L15 — Прилагане на принципите за безопасно боравене с храни





Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 15

Ключови точки

- Следвайте петте ключа на СЗО: поддържайте хигиена, отделяйте суровите от сготвените храни, гответе добре, съхранявайте при безопасни температури, използвайте безопасна вода и материали.
- Поддържайте строга лична хигиена, включително правилно миене на ръцете.
- Спазвайте „опасната зона“ (5°C–60°C), в която бактериите се размножават бързо.

Какво означава това: Безопасността на храните е първата линия на защита, която предпазва гостите от заболявания, предавани чрез храната. Световната здравна организация обобщава най-добрите практики в пет ключови правила: поддържайте чистота; отделяйте суровите от сготвените храни, за да предотвратите кръстосано замърсяване; гответе добре, за да унищожите вредните микроорганизми; съхранявайте храната при безопасни температури, като избягвате „опасната зона“ между 5 °C и 60 °C, където бактериите се размножават бързо; и използвайте безопасна вода и материали. Личната хигиена е също толкова важна — миене на ръцете в продължение на поне 20 секунди, носене на чисти униформи, връзване на косата, сваляне на бижута и никога не се работи, докато сте болни. Безопасността на храните е отговорност на всеки, а една силна култура на безопасност на храните, водена от ръководството и подкрепена чрез редовни обучения, е това, на което гостите в крайна сметка се доверяват.

L16 — Предоставяне на изключително гостоприемство



Аудитория: Ученици от ромската общност · **Източник:** S1 BP 16

Ключови точки

- Направете силно първо впечатление чрез чистота, външен вид и топло посрещане.



- Адаптирайте стила си към госта и разчитайте сигналите му.
- Надхвърлете очакванията чрез малки, последователни жестове.

Какво означава това: В сферата на гостоприемството гостите често запомнят повече как са били третираны, отколкото какво са яли или къде са спали. Първите впечатления задават тона — гостите веднага забелязват чистотата, външния вид на персонала и маниерите. Общуването на масата определя комфорта: правете учтиви предложения, без да бъдете натрапчиви, адаптирайте стила си към обстановката и следете темпото, тона и езика на тялото на гостите. Доверието се изгражда чрез проверка и потвърждаване на важни детайли, особено що се отнася до алергии и диетични ограничения. Накрая, надминаването на очакванията — запомнянето на името на госта, коригирането на грешка с учтивост и осигуряването на постоянна качество — превръща задоволителния престой в незабравим и печели трайна лоялност.

L17 — Спазвайте стандартите за поддържане на чистотата и уважавайте личния живот на гостите



Аудитория: Ученици от Рома · **Източник:** S1 BP 17

Ключови точки

- Следвайте последователно стандартизираните контролни списъци и процедури за почистване.
- Винаги чукайте на вратата, представяйте се и зачитайте личното пространство и личните вещи на гостите.
- Дръжте главните ключове на сигурно място по всяко време.



Какво означава това: Стаята на госта е сърцето на хотела, а чистотата обикновено е приоритет номер едно за гостите. Поради това почистването зависи от стандартизирани процедури, които гарантират последователност: спазване на контролните списъци и граfiците за почистване, зачитане на личното пространство и личните вещи на гостите, както и винаги да чукате и да се представяте, преди да влезете в стаята — и да изчакате, преди да влезете отново, ако няма отговор. Сигурността също е от първостепенно значение: главните ключове трябва да се съхраняват на сигурно място и никога да не се оставят без надзор. Ясно разпределените роли — ръководителите на почистването осъществяват надзор, камериерките почистват, а помощният персонал се грижи за бельото и консумативите — гарантират, че всяко пространство е безопасно, хигиенично и комфортно, което е в основата на удовлетвореността на гостите.

A4 — Социални умения и професионално поведение

L18 — Ефективна работа в екип



Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 18

Ключови точки

- Определете ролите на ранен етап и съобразете силните страни с задачите.
- Практикувайте активно слушане, конструктивна обратна връзка и съвместно вземане на решения.



- Изграждат доверие чрез надеждност, прозрачност и уважение.

Какво означава това: Работата в екип умножава постиженията на отделните лица. Ефективните екипи обединяват разнообразни умения за по-бързи и по-качествени резултати, стимулират творчеството чрез различни гледни точки и осигуряват взаимна подкрепа, която намалява стреса. Основата се състои от ясно разпределени роли — ранното определяне на задълженията предотвратява дублирането на работата и объркването — и съобразяването на отговорностите със силните страни на всеки член. Основните модели на поведение при сътрудничеството включват активно слушане, отворена и уважителна комуникация, конструктивна обратна връзка и съвместно вземане на решения. Доверието се изгражда чрез надеждност, честност и прозрачност, а конфликтите се разрешават най-добре на ранен етап с спокойни решения, от които всички печелят. Ролевите игри и рефлексията помагат на учащите да усвоят тези умения, подготвяйки ги за реалността на сътрудничеството, която е характерна за почти всяко съвременно работно място.

Партньор на доставчика: ТЗЗ — **Развиване на житейски умения и финансова грамотност**

L19 — Управление на времето и ефективно определяне на приоритети



Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 19

Ключови точки

- Използвайте инструменти като списъци със задачи, матрицата на Айзенхауер и разпределяне на времето на блокове.
- Прилагайте техниката „Помодоро“ за концентрирана работа.
- Ограничавайте разсейващите фактори и преразглеждайте плана си редовно.

Какво означава това: Времето е единственият ресурс, с който всеки разполага в еднаква степен, а доброто му управление намалява стреса, повишава производителността и подобрява баланса между работата и личния живот. Практическите техники го правят конкретно: списъците със задачи и



планиращите дневници организират задачите; матрицата на Айзенхауер разделя спешната от важната работа; разпределянето на времето по блокове планира конкретни задачи; а техниката „Помодоро“ използва кратки, фокусирани интервали (обикновено 25 минути), последвани от почивки. Също толкова важно е да се определят реалистични срокове, да се ограничат разсейващите фактори като използването на телефона и социалните медии, както и редовно да се преразглежда и коригира планът. Целта на управлението на времето не е да се направи повече, а да се направи това, което е най-важно.

Съответстваща дейност на доставчика: ТЗЗ — Развиване на житейски умения и финансова грамотност

L20 — Поставяне на SMART цели



Аудитория: Ученици от ромската общност · **Източник:** S1 BP 20

Ключови точки

- Поставяйте цели, които са конкретни, измерими, постижими, значими и обвързани с конкретен срок.
- Разделете големите цели на по-малки етапи и стъпки.
- Записвайте целите и редовно преглеждайте напредъка.

Какво означава това: Ясните цели осигуряват посока, мотивация и усещане за напредък, превръщайки неясните амбиции в планове, които могат да бъдат реализирани. Моделът SMART гарантира, че целите са конкретни (ясно дефинирани), измерими (напредъкът може да бъде проследен), постижими (реалистични, като се имат предвид вашите ресурси), значими (съобразени с вашите интереси и възможности) и обвързани с конкретен срок (с ясен времеви хоризонт). Големите цели трябва да се разделят на по-малки етапи — всеки от които е контролна точка, която изгражда увереност и инерция. Записването на целите увеличава ангажираността и отговорността, а редовното им преразглеждане позволява коригиране при промяна на обстоятелствата. Независимо дали са краткосрочни, средносрочни или дългосрочни, SMART целите дават на учащите усещане за контрол над бъдещето им.



Съответстващи цели за доставчиците: T33 — Развиване на житейски умения; T38 — Персонализиране на услугите чрез индивидуални планове за обучение

L21 — Действайте с почтеност и отговорност



Аудитория: Ученици от ромски произход · **Източник:** S1 BP 21

Ключови точки

- Поемайте отговорност за действията, решенията и резултатите си — положителни или отрицателни.
- Признавайте грешките си, съобщавайте честно за проблемите и информирайте навреме за закъсненията.
- Действайте етично, дори когато никой не ви наблюдава.

Какво означава това: Честността и отговорността са това, на което работодателите се доверяват най-много. Отговорността означава да поемате отговорност за резултатите от работата си: да признавате грешките си и да се учите от тях, да съобщавате честно за проблемите, вместо да ги криете, да изпълнявате обещанията си и да информирате навреме — като предложите решение — когато има вероятност от закъснения. Честността означава да действате в съответствие с етичните ценности, дори когато никой не ви наблюдава, независимо дали това включва отказ от злоупотреба с ресурсите на компанията, защита на поверителна информация или изразяване на мнение относно нередности. Изборът на етичния път често изисква кураж, но изгражда дългосрочно доверие и силна професионална репутация. Правата и отговорностите вървят ръка за ръка, а отговорните и честни служители са гръбнакът на всяка здрава организация.

Свързана практика от група Б: T26 — Прилагане на антидискриминационни мерки: **професионална отговорност** (задълженията по професионалната етика, които стоят от другата страна на това)



L22 — Спазване на професионалния етикет, комуникация и външен вид



Аудитория: Учащи от ромски произход · **Източник:** S1 BP 22

Ключови точки

- Комуникирайте ясно и с уважение чрез вербални, невербални и дигитални канали.
- Бъдете пунктуални — пристигайте навреме или малко по-рано и уважавайте времето на другите.
- Облечете се и се представяйте по подходящ начин за културата на работното място.

Какво означава това: Професионализмът се изразява чрез всичко, което казвате и правите. Вербалната комуникация трябва да бъде ясна, учтива и без жаргон; невербалните сигнали — зрителен контакт, отворена поза, приятелска усмивка и уважение към личното пространство — говорят също толкова силно. Цифровата комуникация изисква професионални поздравии, кратки и структурирани съобщения, правилна правопис и умереност при използването на емоджита или изписване изцяло с главни букви. Пунктуалността е знак за надеждност и уважение към времето на другите; макар че нормите варират в различните култури, в професионална среда най-безопасно е да пристигате навреме или малко по-рано. Външният вид също има значение: подходящото облекло и външен вид, съобразени с културата на работното място, формират първото впечатление, още преди да е изречена и една дума.

Свързани практики от група Б: T16 — Управление и разчитане на невербални сигнали; T05 — Развиване на колективно професионално учене



A5 — ПЛАНИРАНЕ НА КАРИЕРАТА И ТЪРСЕНЕ НА РАБОТА

L23 — Подготовка на убедителни документи за кандидатстване (автобиография, мотивационно писмо, формуляри)



Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 23

Ключови точки

- Използвайте ясна структура на автобиографията и съобразете уменията и ключовите думи с всяко описание на длъжността.
- Напишете мотивационно писмо, в което свържете уменията си с длъжността, като дадете конкретни примери.
- Попълнете формулярите внимателно, достоверно и в съответствие с автобиографията ви.

Какво означава това: Автобиографията често е първото ви впечатление, а специалистите по подбор на персонал може да отделят само няколко секунди, за да я прегледат. Професионалната автобиография следва очакваната структура — контактни данни, кратък личен профил, трудов стаж, образование, умения (както технически, така и меки) и подходящи допълнителни раздели като езици, доброволческа дейност или постижения. Адаптирането е от огромно значение: включването на ключовите думи от обявата за работа помага на кандидатурата да премине през филтрите на системата за проследяване на кандидати (ATS) и показва истинско съответствие. Форматирането трябва да е изчистено и последователно — професионален шрифт, заглавия, точки и обем от една до две страници, без грешки и запазено като PDF файл. Мотивационното писмо придава личен тон: обърнете се към работодателя по име, посочете длъжността и мотивацията си, свържете уменията си с обявата за



работа с конкретни примери и завършете с благодарност към работодателя. Формулярите за кандидатстване изискват същото внимание — следвайте инструкциите, използвайте правилни формати на файловете, спазвайте ограниченията за брой думи и бъдете искрени, тъй като декларациите са правно обвързващи.

Съответстващи разпоредби: **T45 — Професионално ориентиране и реален трудов опит;**
T13 — Признаване и валидиране на предишно обучение (предишният опит, на който се основава автобиографията)

L24 — Подгответе се добре за интервюта



Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 24

Ключови точки

- Проучете компанията, прегледайте описанието на длъжността и се подгответе за конкретния формат.
- Използвайте метода STAR (Ситуация, Задача, Действие, Резултат) за въпроси, свързани с поведението.
- Излъчвайте увереност чрез облекло, език на тялото и положително отношение.

Какво означава това: Успехът на интервюто се гради върху подготовката, а не върху късмета. Преди интервюто проучете компанията, прегледайте описанието на длъжността, упражнете отговорите си, планирайте маршрута си или тествайте техниката си и изберете професионално облекло. Различните формати — лично, по телефона, по видео и пред комисия — изискват специфична подготовка, от пристигане по-рано с разпечатани документи до тестване на камерата и осветлението за видео интервюто. За поведенческите въпроси методът STAR предоставя ясна структура: опишете ситуацията (Situation), задачата (Task), действието (Action), което сте предприели, и резултата (Result). По време на интервюто се усмихвайте, поддържайте зрителен контакт, запазете добра стойка, изслушвайте, преди



да отговорите, и избягвайте да прекъсвате или да критикувате бивши работодатели. Симулациите на интервюта и записаните упражнения са мощни инструменти за усъвършенстване.

Партньор на доставчика: T45 — Кариерно ориентиране и реален трудов опит

L25 — Изграждане на мрежа от контакти и професионално онлайн присъствие



Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 25

Ключови точки

- Възползвайте се от скрития пазар на труда чрез истински, взаимноизгодни взаимоотношения.
- Създайте пълен профил в LinkedIn и го използвайте стратегически.
- Почистете личните си профили в социалните медии и управлявайте своя дигитален отпечатък.

Какво означава това: Голяма част от работните места никога не се обявяват и се запълват чрез връзки — това е „скритият пазар на труда“. Изграждането на мрежа от контакти не означава да използвате хората, а да изградите истински взаимоотношения, и това може да се случи навсякъде. Започнете с идентифициране на съществуващата си мрежа от контакти, провеждайте информационни интервюта, посочвайте ясно какъв вид работа търсите и винаги благодарете на хората за отделеното време. В интернет LinkedIn е основният инструмент: създайте пълен профил с професионална снимка и ясно заглавие, свързвайте се стратегически, следвайте целевите компании и избройте уменията си. В същото време пазете репутацията си, като прегледате настройките за поверителност, премахнете непрофесионалното съдържание и не забравяйте, че работодателите често проверяват социалните медии.

Партньор на доставчика: T44 — Сътрудничество с работодатели (отваряне на мрежи, в които обучаващите се могат да влязат)



L26 — Търсете работа стратегически и избягвайте измамите



Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 26

Ключови точки

- Използвайте ключови думи, филтри и известия за работни места; кандидатствайте също така чрез страниците на компаниите и държавните служби по заетостта.
- Оценявайте обявите според списък за проверка на качеството и научете какви са предупредителните знаци за измама.
- Поддържайте последователна и организирана седмична рутина за търсене.

Какво означава това: Ефективното търсене на работа е стратегическо, а не случайно. Онлайн платформите работят най-добре с конкретни ключови думи, филтри за местоположение и дата, както и със запазени известия за свободни работни места, докато страниците за кариера на компаниите и държавните служби по заетостта предлагат преки и проверени пътища. Всяка обява трябва да се оценява спрямо списък за проверка на качеството — ясно заглавие и задължения, идентифицируем работодател, посочено местоположение и заплата, както и ясни инструкции за кандидатстване. Измамите са реален риск, затова научете какви са предупредителните знаци: заплащане или изискване за липса на опит, което изглежда прекалено хубаво, за да е истина, искания за авансово плащане, неясни описания, лоша комуникация и непрофесионални данни за контакт. Последователността е важна, затова поддържайте организиран седмичен план — проверка на известия, кандидатстване, създаване на контакти и проследяване на напредъка — и приемайте отхвърлянето като нормална част от процеса.

Партньор-доставчик: T45 — **Кариерно ориентиране и реален трудов опит**

A6 — ФИНАНСОВО БЛАГОПОЛУЧИЕ И РАЗВИТИЕ ПРЕЗ ЦЕЛИЯ ЖИВОТ



L27 — Управление на парите: бюджетиране, спестяване и избягване на дългове



Аудитория: Учащи от ромската общност · **Източник:** S1 BP 27

Ключови точки

- Разграничавайте категориите „фиксиран разход“, „променлив разход“ и „спестявания“ и изготвяйте реалистичен бюджет.
- Първо плащайте на себе си, автоматизирайте спестяванията и си поставяйте конкретни цели.
- Разберете какво представляват лихвите, кредитите и разликата между добри и лоши дългове.

Какво означава това: Финансовата грамотност е житейско умение, което е толкова важно, колкото всяко професионално умение. Бюджетът е план, който показва доходите, фиксираният разход (наем, комунални услуги), променливите разходи (храна, развлечения) и спестяванията, като гарантира, че разходите съответстват на приоритетите. В основата на всичко това стои основната математическа грамотност — изчисляване на отстъпки, разделяне на сметки, проверка на касови бележки и проследяване на работните часове. Ефективното спестяване се основава на стратегия: първо си плащайте на себе си, автоматизирайте преводите, поставяйте конкретни цели, като например фонд за извънредни ситуации, и започнете с малки суми, тъй като дори скромните редовни суми се натрупват. Разбирането на лихвите е от решаващо значение — те работят във ваша полза, когато спестявате, и срещу вас, когато теглите заем — както и избягването на дългови капани, като например заеми до заплата с изключително високи лихви, неплатени салда по кредитни карти, скрити такси и онлайн измами. Хората с финансова грамотност са по-малко склонни да се задлъжняват и са по-устойчиви при извънредни ситуации.

Съответстващи мерки от страна на доставчиците: T33 — **Развиване на житейски умения и финансова грамотност**; T61 — **Предоставяне на персонализирана финансова подкрепа**

L28 — Размишлявайте, търсете обратна връзка и планирайте своето развитие през целия живот



Аудитория: Ученици от ромската общност · **Източник:** S1 BP 28

Основни моменти

- Използвайте техники за рефлексия — водене на дневник, насочващи въпроси и дискусии с колеги — за да се учите от опита.
- Давайте и получавайте конструктивна обратна връзка, като се фокусирате върху действията и развитието.
- Превърнете прозренията си в план за личностно развитие и се ангажирайте с непрекъснато учене.

Какво означава това: Развитието е непрекъснат цикъл от рефлексия, обратна връзка и планиране. Рефлексията означава съзнателно преразглеждане на това, което сте научили, какво ви е предизвикало и как да го приложите, като използвате техники като водене на дневник, насочващи въпроси или групов дискусия. Добрата обратна връзка е конструктивна, конкретна и балансирана; да я приемате открито, без да се защитавате, и да я превръщате в действие е белег на професионализъм. Тези прозрения се вписват в Плана за личностно развитие (ПЛР): писмена пътна карта с цели, действия, срокове и подкрепа, основана на честна самооценка, като например SWOT-анализ. ПЛР не е фиксиран — той се развива заедно с вас. Накрая, ученето не свършва с първата квалификация: по-нататъшно професионално образование и обучение, стажове, образование за възрастни и онлайн курсове ви поддържат актуални, конкурентоспособни на пазара на труда и удовлетворени, превръщайки ученето през целия живот в мост между амбицията и постиженията.

Съответстващи изисквания към обучаващите организации: **T04 — Систематично размишляване върху професионалната практика** (същата дисциплина, прилагана от учителя); **T13 — Признаване и валидиране на предишно учене**



Група Б — Най-добри практики за обучители, специалисти в областта на професионалното образование и обучение и институции

Източници: S2 (методология за ангажираност), S3 (обучителни модули по WP4), S4 (ръководства за услуги и предотвратяване на отпадането). Целева аудитория: хората, които разработват, провеждат и управляват професионалното образование и обучение за ромски учащи. Всяка практика е обозначена с ниво — [КЛАСНА СТАЯ] собствената практика на учителя в класната стая; [ИНСТИТУЦИЯ] структурите, услугите, културата и партньорствата на доставчика; [СИСТЕМА] политика, финансиране, законодателство и национални/ЕС рамки.

В1 — ПОЗНАВАНЕ НА РОМСКИТЕ УЧАЩИ, КОНТЕКСТА И ПРЕДРАЗСЪДЪЦИТЕ

Т01 — Изграждане на културна компетентност: точни знания, самосъзнание и межкултурни умения



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] · **Източници:** S2 ВР 09 + S3 ВР 1 (обединени)

Ключови точки

- Културната компетентност е последователен набор от знания, поведения и нагласи, който позволява на персонала да работи ефективно в културно различна среда — и тя има три компонента, които трябва да бъдат развити: осъзнатост и нагласи, знания, както и умения и поведение.
- Разглеждайте „рома“ като динамична, вътрешно разнообразна идентичност, формирана от миграция, преследване и устойчивост — никога като фиксиран или хомогенен етикет; давайте приоритет на самопредставянето на ромите в материалите, примерите и разказите.



- Знанията трябва да са **местни**: историята, културата, проблемите в образованието и семейните нагласи на конкретната общност, на която служите. Самите комуникационни умения не представляват културна компетентност.

Какво представлява и защо работи. Терминът „рома“ е бил изграждан и преосмислян в продължение на векове, а представянето му в публичните разкази често е било резултат от външна интерпретация, а не от самопредставяне. Педагозите, които не са запознати с тази история, рискуват да възпроизвеждат есенциалистки, хомогенизирани възгледи за население, което в действителност е изключително разнообразно — по отношение на език, диалекти, културни практики и начин на живот. Ето защо най-добрите практики основават преподаването на точни исторически познания, включително наследството от преследвания, принудителна асимилация и геноцида на Холокоста, и третират тези познания като пряко свързани с практиката, а не като обща информация.

Трите компонента.

- **Осъзнатост и нагласи.** Персоналът трябва първо да познава собствената си култура, ценности и вярвания и да разбира как те оформят професионалното му поведение и възприятието му за другите. Нагласите действат несъзнателно, затова саморефлексията — а не инструктирането — е инструментът за разкриване на предразсъдъците и предположенията. Често срещана пречка тук е по-скоро мотивационна, отколкото когнитивна: политиките, институциите и учителите трябва да бъдат убедени, че обучението по културна компетентност е важно, преди то да може да бъде проведено.
- **Знания.** Това са знания за местната среда, в която действително живеят ромските ученици и техните семейства, както и за културните бариери, които възникват при общуването с тях. Източниците включват интернет, ромски НПО, участие в общностни събития и — най-ценното — посещение на ромско семейство в дома му. Целите на знанията са историята и произходът на ромите; ромската култура; проблемите, пред които е изправена общността в областта на образованието; и нагласите на конкретни семейства към образованието. Съобщаваните пречки са езиковата бариера, трудността при получаването на надеждна информация за културните характеристики и липсата на подходящи за местните условия програми за обучение.
- **Умения и поведение.** Културна сензибилизация сред целия педагогически персонал: уважение към разнообразието, изграждане на межкултурно доверие, ефективна комуникация и преодоляване на езиковите бариери. **Ромските образователни медиатори са ключовият ускорител на този етап.**



Как да се приложи. Прегледайте учебните програми, изображенията и примерите за точност и самопредставяне на ромите; ценете ромския език и ромското културно наследство като предимства, а не като недостатъци; избягвайте обобщенията. Не забравяйте, че идентичността е променлива и се формира от социалния контекст, дискриминацията и личния опит, така че не всички ромски ученици открито се самоопределят като роми — една реалност, която засяга ангажираността и трябва да бъде посрещана с дискретност и уважение.

Какво да избягвате. Стереотипите, които възникват от обобщения, които пренебрегват уникалността на индивида и динамичната природа на културата. И третирането на културните различия като бариера, която трябва да се преодолее, а не като мост за изграждане на доверие .

T02 — Разглеждане на поведението на учащите през призмата на бариерите



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] · **Източник:** S3 BP 2

Ключови точки

- Приписвайте нередовното присъствие, мълчанието или липсата на ангажираност на структурни, институционални и лични/социални бариери, преди да преценявате мотивацията.
- Опознайте социално-икономическите реалности — бедност, нестабилни жилищни условия, семейни отговорности, мобилност, неравенства в здравеопазването — които определят участието.
- Заменете реакциите, основани на наказания, с реакции, основани на подкрепа.

Какво означава това: Участието на ромските ученици се определя от бедността, нестабилните жилищни условия, изключването от пазара на труда, по-лошото здравно състояние и междупоколенческото неравенство, подсилени от жилищната сегрегация, транспортните затруднения и цифровото изключване. В рамките на семействата често се очаква младите хора да допринасят за доходите на домакинството или да се грижат за братя, сестри и възрастни роднини, което ограничава



времето и енергията, с които разполагат за обучение. Основният професионален урок е, че това, което изглежда като „ниска мотивация“, обикновено е видимата повърхност на структурни, институционални или лични/социални бариери.

Следователно най-добрият подход започва с диагностика, а не с осъждане: учителят пита коя пречка е налице, преди да направи каквито и да било заключения относно нагласата на обучаващия се. Съответното комуникационно поведение може да бъде моделирано чрез ролева игра — слушане без прекъсване, отразяване на чувото с език, изразяващ съпричастност („Разбрах, че искате да продължите образованието си, но семейните задължения и проблемите с транспорта ви затрудняват“), а след това мобилизиране на подкрепа като гъвкава комуникация, наставничество, информация за транспорта или сътрудничество със семейството. Наказанията за отсъствия и репресивните правила се заменят с мерки за подпомагане, тъй като наказанието засилва именно пречките, които пренебрегва.

Т03 — Разпознаване и противодействие на предубежденията във възприятието, очакванията и оценката



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] / [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S3 BP 27

Ключови точки

- Познавайте механизмите: стереотипи и „отчуждаване“, селективно възприятие и ефекти на очакванията, като например ефектът на Пигмалион.
- Следете моментите на вземане на решения — разпределение в групи, дисциплина, насочване към специалисти, оценяване — за разлики, основани на принадлежност към група.
- Поддържайте високи очаквания към всеки ученик: способностите не са фиксирани, а подходът „push-to-pass“ обезценява квалификациите.



Какво означава това: Предразсъдъците действат чрез стереотипи (които хомогенизират групите и служат като градивни елементи на расизма и антициганството), селективно възприятие (филтриране на информация, за да се потвърдят съществуващи вярвания, подсилено от съпротива срещу фактите и пристрастие към истината) и ефекти на очакванията — динамиката на „Пигмалион“, при която учениците се издигат или провалят в зависимост от очакванията на учителите си, което се демонстрира в дейности, при които идентични задачи водят до по-добри решения от групи, подготвени за успех.

Тези механизми се превръщат в институционални решения: автоматично насочване на учениците с трудности към професионалното образование и обучение, непоследователно прилагане на дисциплинарни мерки (промяна в графика, разрешена за един религиозен празник и отказана за друг) и оценяване, при което етническата принадлежност остава предиктор за резултатите, дори когато други фактори са контролирани — дисбаланс, проследяван до системи, които дават предимство на стандартизираната надеждност пред валидността, измервайки това, което е лесно измеримо, а не истинската компетентност.

Най-добрите практики реагират и на двете нива: на лично ниво – чрез преразглеждане на собствените очаквания, атрибуции (ситуационни, а не основани на характера) и езика, използван по отношение на учениците; на институционално ниво – чрез преглед на данните за разпределение, насочване, дисциплина и оценяване за наличие на различия между групите, както и чрез отстояване на високите очаквания като предпоставка за истински постижения – защото понижаването на летвата потвърждава именно онези стереотипи, които инклюзивността има за цел да преодолее.

T04 — Систематично размишлявайте върху професионалната си практика



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] · **Източник:** S3 BP 26

Ключови точки



- Използвайте структурирани инструменти — дневници, портфолиа за рефлексия, анализ на критични инциденти — в редовен ритъм.
- Следвайте цикъла на усъвършенстване: планиране, действие, оценка, размисъл, коригиране — включително готовността да „разучите“ навици, които противоречат на ценностите на приобщаването.
- Разграничавайте намерението от въздействието: преценявайте как се възприемат думите и действията, особено от учащите, които могат да се почувстват засегнати.

Какво означава това: Рефлексията е двигателят на професионалното развитие, а не просто спорадично настроение. Нейните градивни елементи са конкретни.

- **Анализ на критични инциденти.** Събитията стават „критични“ само чрез целенасочен, формален анализ — неочакваният момент, който остава в паметта, се използва за извличане на прозрения относно практиката, като се използват инструменти като Въпросник за критични инциденти, за да се изследват моменти на висока ангажираност или объркване.
- **Цикълът на усъвършенстване.** Практиката се разбира като „*планиране – действие – оценяване – размисъл – различно действие*“, като ключов елемент е „**разучаването**“ – навиците, които се оказват неефективни или несъвместими с ценностите на приобщаването, трябва активно да се изоставят, а не просто да се коригират.
- **Работа върху професионалната идентичност.** Размисълът върху въпросите „кой съм аз като професионалист сега?“ и „кой искам да бъда?“ свързва ежедневната практика с ценностите.
- **Дисциплината „намерение – въздействие“.** Рефлектиращите професионалисти правят разграничение между това, което са искали да предадат, и ефекта, който думите им могат да имат върху учащите, които се възприемат като мишена или обидени — разграничение, което изисква изрична перспектива за равнопоставеност, така че комуникацията да не изключва уязвими или труднодостъпни групи.

Когато бъдат институционализирани, тези практики превръщат рефлексията от лична добродетел в професионален навик, с отделено време, инструменти и подкрепа от колеги.

T05 — Насърчаване на колективното професионално учене



S

Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S3 BP 28

Ключови точки

- Нормализирайте наблюдението от колеги, обратната връзка в сътрудничество и общия език за рефлексия между екипите.
- Пренасочете вниманието от индивидуалните резултати към „екипната инициатива“ — колективната способност на екипа да променя начина си на работа.
- Използвайте професионални общности за учене, за да се гарантира, че инклузивните практики ще оцелеят при текучеството на персонала.

Какво означава това: Съвместната обратна връзка и оценката от колеги изграждат обща професионална визия: ученето с и заедно с колеги създава по-цялостен поглед върху компетентността, отколкото самостоятелната самооценка, а екипите, които пренасочват фокуса си от индивидуалните резултати към екипната агенция, придобиват способността да преосмислят своите структури и начини на съвместна работа. Общият език за рефлексия е практическото средство за тази промяна — общите въпроси („Какво направих добре? С какви проблеми се сблъсках? Какво ще подобря?“) и общите инструменти (дневници, анализ на инциденти, портфолия) позволяват на екипа да обсъжда практиката без да се поставя в отбранителна позиция.

Институционалната полза е устойчивостта: когато инклузивната компетентност е заложена в една общност на учене, а не в изключителни индивиди, тя не изчезва, когато един колега напусне. Устойчивата инклузивност е свойство на системите, а способността на системата да размишлява, коригира и се усъвършенства заедно е най-трайният ѝ актив. Затова най-добрите практики включват съвместното размишление в графика си толкова рутинно, колкото и самото преподаване — чрез цикли

на наблюдение между колеги, фасилитиран диалог и отделено време — и третират ученето на екипа като легитимен институционален резултат, а не като страничен продукт.

B2 — Инклузивна педагогика, оценяване и проектиране на обучението

T06 — Направете ученето достъпно, ясно и уместно



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] · **Източник:** S3 BP 15

Ключови точки

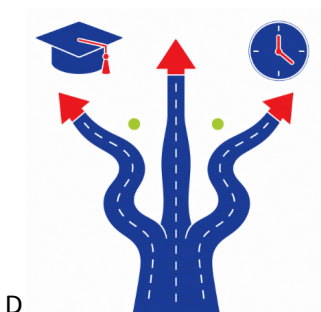
- Премахнете бариерите за достъп чрез ясен език, структурирана информация и разнообразни начини за достъп до съдържанието.
- Определете ясно учебните цели, етапите на задачите и критериите за успех — загубата на интерес често се дължи на неясни очаквания, а не на трудното съдържание.
- Свържете ученето с реалния професионален живот на учащите и отразявайте разнообразния им произход в примерите и материалите.

Какво означава това: Три от шестте принципа на инклузивния дизайн — достъпност, яснота и релевантност — засягат основните условия за ангажираност. **Достъпността** се отнася по-малко до техническо съответствие, отколкото до премахването на ненужни бариери за достъп: сложният език, имплицитните предположения за това, което учащите вече знаят, и разчитането на един-единствен начин на преподаване — всичко това блокира достъпа още преди обучението да започне. **Яснотата** се отнася до една често пренебрегвана причина за загуба на ангажираност: учащите често се оттеглят не защото съдържанието е твърде трудно, а защото не е ясно какво се изисква от тях. Ето защо най-добрите практики публикуват учебните цели още в началото, структурират задачите стъпка по стъпка и изясняват критериите за успех — предпазна мярка, която е от най-голямо значение за учащите, които не са запознати с неписаните образователни норми на институцията. **Уместността** връзва

ученето с реалността: особено в професионалното образование и обучение (ПОО) съдържанието, свързано с реални професионални контексти, примерите, които отразяват разнообразни среди, и изричното признаване на собствения опит на учащите като ресурс за учене поддържат ангажираността там, където абстрактният материал се проваля.

Един практичен навик за прилагане на трите принципа: тествайте собствените си материали, като си зададете въпроса дали учащите могат *да се впишат* в съдържанието, *да видят крайната цел* и *да се разпознаят* в него. Ако не е така, дизайнът — а не учащият — се нуждае от корекция.

Т07 — Вградете гъвкавост и разнообразни пътища в дизайна, графика и провеждането на обучението



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източници:** S3 BP 16 + S3 BP 29 + S4 BP 26 (обединени — това е един принцип, формулиран на три нива)

Ключови точки

- Позволете разнообразие в темпото, формата, начина и взаимодействието, като същевременно запазете общите учебни цели: **променяйте пътя, запазете крайната цел.**
- Заменете фиксираните графици, строгите крайни срокове и линейното развитие с опции за непълно работно време, модулни, смесени, вечерни и онлайн програми, както и с легитимни паузи в обучението с ясни пътища за връщане.
- Адаптирайте посещаемостта, графика и оценяването към отговорностите, свързани с работата и грижите — и проверете кои пречки са създадени от институцията, защото гъвкавостта е институционално задължение, а не услуга към учащия.



Защо работи: Инклузивният дизайн отговаря на разнообразието, с което реалните учащи се ангажират и напредват. Вместо да се приема един-единствен път — едно темпо, един формат, един начин на взаимодействие — той предлага няколко пътя към едни и същи цели: учащите могат да имат достъп до едно и също съдържание в различни формати, да работят с различна скорост или да демонстрират наученото чрез различни средства. Границите са важни: целите и стандартите остават постоянни, а гъвкавостта трябва да бъде съчетана със структура, за да не се превърне отвореността в безцелно блуждаене.

По-дълбоката промяна е времева и културна. Традиционната практика разглежда включването като реактивно — корекции, които се правят, едва когато ученикът видимо изпитва затруднения. Най-добрите практики поставят предвиждането като отправна точка, като проектират с оглед на разнообразието още от първата сесия. Вместо да питате „защо този ученик изпитва затруднения?“, попитайте „как дизайнът на това учебно преживяване може да допринесе за тази трудност?“

Как да се приложи. Гъвкавото обучение включва записване на непълно работно време и по модули, смесено или онлайн обучение за дни, когато пътувания или грижи за близки пречат, законни паузи в обучението с ясни пътища за връщане, срокове, договорени, а не наложени, и правила за присъствие, които се съобразяват с работата и грижите за близки без санкции. Програмите на непълно работно време и онлайн обучението се нуждаят от същите стандарти за качество, правила за напредък и пътища за завършване като тези на пълно работно време; онлайн обучението се нуждае от интернет връзка и лична подкрепа, както е посочено в **ТЗ1**. Гъвкавостта трябва да бъде планирана, а не импровизирана.

Примерът, който го доказва. Вземете например Мария: 29-годишна учаща се в специалност „Здравна помощ“, която работи на непълно работно време, грижи се за детето си и притежава предишно обучение от чужбина, което не е признато. Нейната програма предлага фиксиран график, задължително присъствие, строги крайни срокове, линеен ред на модулите, липса на признаване на предишно обучение и ограничени възможности за гъвкавост — и Мария изостава и обмисля да се откаже. Липсата на гъвкавост е проектно решение с предвидими последствия, а учащият, който се опитва да съвместява работа и грижи, демонстрира точно онези умения за отговорност и управление на времето, които професионалното образование и обучение твърди, че развива.

Какво да се избягва. Понижаване на стандартите в името на гъвкавостта. Гъвкавостта променя темпото, мястото и начина; тя никога не променя очакванията или резултатите.

Т08 — Подпомагане на ученето към независимост



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] · **Източник:** S3 BP 17

Ключови точки

- Подредете обучението с моделиране, насочена практика и постепенно оттегляне на подкрепата.
- Запазете същите учебни цели: подпомагането ги прави постижими, а не ги понижава.
- Изграждайте увереност стъпка по стъпка, така че подкрепата да отпада с нарастването на компетентността.

Какво означава това: Скелето е мостът между очакванията и постижимостта — практиката на структуриране на задачите, така че учащите се да се придвижват постепенно към независимост: учителят демонстрира умение, насочва първите опити, а след това постепенно оттегля подкрепата, докато компетентността се укрепва. Ключовото изискване е целите да останат непроменени. Това разграничение е двойно важно за учащите се от ромски произход, които често са подложени на обратната динамика: понижени очаквания, маскирани като подкрепа, което тихо обезценява квалификацията, към която се стремим.

Приложено правилно, „скелето“ изгражда увереността, която липсва на много учаци се след история на неуспехи в образованието: всяка стъпка е постижима, а всяко постижение оправдава следващото. Съпътстващите практики — разделяне на дейностите на ясни етапи, предоставяне на подсказки и насочващи въпроси, проверка на разбирането по време на процеса — показват, че „скелето“ е и умение за фасилитиране в реално време, а не просто елемент от дизайна на курса. Тестът за най-добрите практики е прост: има ли за цел предоставената подкрепа обучаващият се в крайна сметка да не се нуждае от нея? Подкрепата, която създава постоянна зависимост, не е постигнала целта си; подкрепата, която постепенно се оттегля, е успяла.

Т09 — Улесняване на активното и безопасно участие на всеки учащ



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] · **Източник:** S3 BP 18

Ключови точки

- Разглеждайте участието като планирано, а не като спонтанно: използвайте диалогично преподаване, задачи за съвместна работа, мултимодален принос и структурирана подкрепа.
- Създайте рутинни практики за безопасно участие — време за размисъл, работа в малки групи преди обсъждане в пленарна сесия, нормализиране на грешките.
- Наблюдавайте в реално време: кой говори, кой се оттегля, чиї знания се признават.

Какво означава това: Дори добре проектираното обучение може да възпроизведе изключването при провеждането си: кой получава думата, кой се чувства комфортно да участва и чиї знания се признават – всичко това се определя в реално време, а неформалното взаимодействие постоянно дава предимство на уверените, вербално изразителни учащи, запознати с академичните норми. Ето защо най-добрите практики разглеждат участието като нещо, което трябва да се организира.

- **Диалогичното преподаване** насърчава задаването на въпроси и надграждането върху гледните точки на другите, но само ако има структура — без нея диалогът се доминира от няколко гласа.
- **Съвместното учене** разпределя участието чрез двойки и малки групи, при условие че задачите изискват принос от всички членове и фасилитаторът следи за изключване *в рамките на* групите.



- **Мултимодалният принос** позволява на учащите да се включват чрез визуални, устни, практически и интерактивни канали — особено подходящо в професионалното образование и обучение, където практическото учене често отключва разбирането.
- **Рутините за безопасно участие** вършат тихата работа: дават време за размисъл преди отговорите, използват дискусии в малки групи преди споделяне в пленарна сесия и нормализират грешките като част от ученето.

Въпросът за размисъл — „кой успя да се включи и как?“ — замества „предадох ли съдържанието?“ като критерий за оценка на сесията и определя основната компетентност на фасилитатора: да усеща настроението в залата и да адаптира темпото, изказа и формите на взаимодействие в реално време.

T10 — Оценявайте формативно с прозрачни критерии и конструктивна обратна връзка



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] · **Източник:** S3 BP 19

Ключови точки

- Вградете моменти за непрекъснато оценяване с ниска заложена стойност, които информират както учащия, така и учителя през целия курс.
- Давайте обратна връзка, която е навременна, конкретна и конструктивна; неясната или суровата обратна връзка засилва незаинтересоваността.
- Публикувайте какво се оценява, как и как изглежда успешното представяне.

Какво означава това: В много среди на професионалното образование и обучение оценяването все още функционира като оценка в края на процеса, което води до това, че учащите с затруднения се идентифицират твърде късно — и често без значима подкрепа. Най-добрите практики обръщат последователността: формативната оценка се провежда през целия курс чрез кратки моменти за обратна връзка, насочено размишление и задачи с ниска заложена стойност, които показват както на



учащия, така и на учителя на какъв етап е ученето, като дават на учащите възможност да се подобрят, преди да бъдат официално оценени.

Качеството на обратната връзка е решаващо: тя трябва да бъде предоставена, когато все още може да се реагира на нея (навреме), да посочва точно какво да се подобри (конкретно) и да сочи напред, а не назад (конструктивно) — защото неясната или просто критична обратна връзка често затвърждава отчуждението, което би трябвало да коригира, особено при учащите с ниско самочувствие. Прозрачността допълва картината: когато критериите са неясни, обучаващите се трябва да гадаят какво се очаква от тях, което дава предимство на онези, които вече са приспособени към академичните норми, и поставя в неизгодно положение всички останали. Публикуването на това какво се оценява, как и как изглежда успехът, премахва играта на гадаене и позволява на обучаващите се да се концентрират върху ученето, а не върху тълкуването.

T11 — Приемайте разнообразни доказателства за учене и подкрепяйте напредъка



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] · **Източник:** S3 BP 20

Ключови точки

- Позволете на учащите да демонстрират компетентност чрез практически демонстрации, устни обяснения, резултати от съвместна работа и работа по проекти — а не само чрез писмени тестове.
- Въведете възможност за преразглеждане, повторно подаване и поетапно оценяване, така че оценяването да отваря врати, а не да ги затваря.
- Свържете обратната връзка изрично със следващите стъпки, като превърнете оценяването в част от непрекъсната траектория.

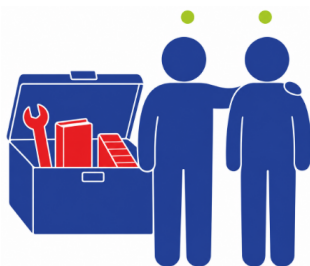


Какво означава това: Не всички учащи демонстрират знания по един и същ начин, нито напредват с една и съща скорост. Традиционните модели — един формат, един момент, един стандартен път — поставят в структурно неравностойно положение учениците, които изпитват затруднения с формалните формати на тестване, се нуждаят от повече време за затвърждаване на наученото или демонстрират компетентност по нетрадиционни начини. Най-добрите практики следователно разширяват базата от доказателства: практически демонстрации, устни обяснения, съвместни резултати и визуална или проектна работа се приемат наред с писмените тестове, като целта остава непроменена, а се разнообразява само пътят за постигането ѝ.

Подкрепата за напредъка превръща оценяването в портал, а не в контролен пункт: възможностите за преразглеждане и повторно подаване, поетапните процеси на оценяване и обратната връзка, изрично свързана със следващите стъпки, гарантират, че учащите се разбират къде се намират, какво да подобрят и как да продължат напред. По този начин оценяването се интегрира в дизайна на обучението — като непрекъснато, а не епизодично; подкрепящо, а не наказателно; гъвкаво, а не стандартизирано.

Навик за преглед: вземете скорошна оценка и попитайте кой се е представил добре и защо, кой е имал затруднения и на какъв етап, и дали учащите са имали реална възможност да се подобрят, преди да бъдат оценени.

T12 — Адаптирайте подкрепата, без да стигматизирате учащите



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] · **Източник:** S3 BP 21

Ключови точки

- Проектирайте подкрепата така, че да е достъпна за всички — гъвкавостта и опциите да са вградени като стандарт, а не добавени видимо само за някои.



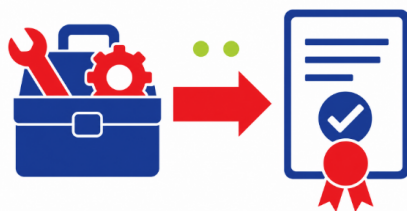
- Когато са необходими индивидуални корекции, направете ги дискретно и включете ученика в вземането на решението.
- Никога не понижавайте очакванията и не представяйте разликите като недостатък; представяйте подкрепата като стратегия за успех.

Какво означава това: Това е най-острата дилема на инклузивността: как да се подкрепят учащите, без да се изтъкват. Дори адаптациите с добри намерения могат да стигматизират — допълнителната подкрепа, алтернативните задачи или коригираните очаквания, ако се прилагат видимо, сигнализируют на учащите, че са „различни“, „по-малко способни“ или „се нуждаят от специално отношение“, което има измерими последствия за самочувствието, участието и задържането им. Три стъпки решават този проблем.

- **Ориентация към универсален дизайн.** Преподаването е проектирано от самото начало така, че да отчита разнообразието, така че множеството пътища и разнообразните формати на участие просто да са част от начина, по който функционира ученето, а подкрепата да не се „добавя“ за определени ученици.
- **Нормализирана подкрепа.** Възможностите за избор — как да се изпълни дадена задача, допълнителни материали, предлагани на всички, различни формати на участие, които не изискват обосновка — гарантират, че нито един ученик не се отличава; подкрепата става невидима в най-добрия възможен смисъл.
- **Адаптация, основана на уважение,** когато индивидуалните корекции остават необходими: дискретност при предоставянето, участие на учащия в решенията относно адаптацията и представяне на подкрепата като стратегия за успех, а не като компенсация за слабост.

Основният стандарт е достойнството на учащия: в момента, в който подкрепата коства на учащия неговото положение сред връстниците му, тя вече не е подкрепа.

T13 — Признаване и валидиране на предишно обучение (RPL)





Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S3 BP 30

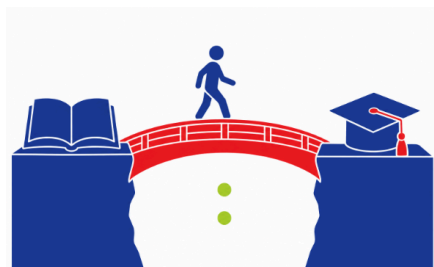
Ключови моменти

- Съпоставяне на съществуващите компетенции на учащите — придобити от работа, неформални грижи, проекти и хобита — с изискванията за квалификация.
- Приемайте разнообразни доказателства: сертификати, препоръки, демонстрации и структурирани интервюта.
- Използвайте RPL, за да съкратите пътя към квалификацията, да избегнете излишното повтаряне и да утвърдите стойността на това, което учащите вече знаят и могат да правят.

Какво означава това: RPL се прилага като структурирана практика, а не като политически лозунг. Учащите се преминават през четири области — образование и обучение, трудов опит, лични проекти, както и хобита и интереси — като за всяка от тях отбелязват какво са правили, какви умения и знания са придобили и какви доказателства могат да представят, от сертификати до препоръки и демонстрации. След това упражнението свързва тези компетентности с избрана квалификация: кои умения отговарят на изискванията, кои могат да бъдат официално признати и какво допълнително обучение остава.

За ромските учащи се RPL има особено значение: много от тях притежават значителни компетентности — грижи за близки, занаятчийски умения, неформална работа, роли в общността — които формалните системи никога не са признавали, а непризнатото обучение в чужбина утежнява всички останали пречки пред завършването. Следователно най-добрите практики разглеждат RPL както като практика, свързана с достойнството, така и като такава, свързана с ефективността: тя показва на учащите, че това, което вече знаят, има значение, съкращава пътя към квалификацията, избягва двойното заплащане за компетентност и превръща самия разговор за съпоставянето в акт на признание. Институциите трябва да направят процедурите по RPL прости, евтини, гъвкави по отношение на доказателствата и да ги предлагат проактивно при постъпване — а не като скрита опция за тези, които попитат.

T14 — Осигуряване на академична подкрепа, която запълва пропуските във формалното образование



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S4 BP 2

Ключови точки

- Предлагайте индивидуални и групови уроци за укрепване на разбирането по основните предмети и за усъвършенстване на уменията за учене.
- Свържете учащите с ментори, които да им предоставят насоки, насърчение и академични съвети.
- Адаптиране на учебните материали към нуждите на учениците с културно подходящо съдържание и подкрепа за придобиване на основни умения за четене, писане и смятане.

Какво означава това: Много ромски ученици имат пропуски в знанията си поради прекъснато формално образование, езикови бариери или липса на образование в ранна детска възраст. Услугите за академична подкрепа — частни уроци и помощ при домашните задачи, менторски програми и специализирана подкрепа по учебната програма — са първият етап от отговора: те възстановяват основите на грамотността, математическите умения и навиците за учене, от които зависи професионалното обучение.

Критериите за качество са два. Подкрепата трябва да бъде **допълнителна, а не понижаваща**: тя издига учащите до стандарта, вместо да понижава стандарта до нивото на учащия. И тя трябва да е **културно съобразена**: материалите, които отразяват света на ромските учащи, изграждат ангажираност, докато съдържанието, което го игнорира, мълчаливо учи на изключване. Менторството служи и за изграждане на амбиции, когато самите ментори произхождат от общността и олицетворяват възможността за успех.



ВЗ — Комуникация, доверие и взаимоотношения

Т15 — Общувайте на ясен, мултимодален и културно адаптиран език



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] · **Източници:** S2 BP 01 + S3 BP 22 (обединени)

Ключови точки

- Говорете на стандартната/литературната форма на националния език, а не на регионален диалект, и избягвайте техническата, правната и административната лексика.
- Предоставяйте информацията на малки единици, всяка от които съдържа само една идея, проверявайте дали е разбрана и съчетавайте устната информация с визуални средства, демонстрации и опростени преводи.
- Адаптирайте стила на изразяване към социалното и културното положение на слушателя — и ангажирайте ромски посредници или преводачи, когато езиковите или културните различия са значителни.

Защо работи: Устната комуникация е каналът, чрез който институциите за професионално образование и обучение набират, информират и задържат учащите. По-голямата част от информацията за програмите за професионално образование и обучение — условия за допускане, учебни планове, сертифициране, пътища към заетост — е написана на административен език, който предполага, че читателят вече разбира как функционират публичните услуги. Възрастните роми често не разполагат с тези базови познания, така че едно съобщение, което е точно на хартия, все пак може да се провали



напълно при получаването му. Учениците от ромската общност също са непропорционално засегнати от разликите между езика на обучение и техните родни езици, както и от ограничената грамотност на езика на обучение.

Практиката включва три дисциплинирани навика.

1. **Опростете информацията.** Една идея на съобщение, къси изречения, конкретни съществителни вместо абстракции („400-часов курс, който завършва със сертификат по заваряване“, а не „валидиран път на неформално обучение“), кратки ежедневни думи, концепции, които се обясняват, а не само се назовават.
2. **Подредете изходящата информация.** Дайте най-важната информация, спрете, попитайте за отговор и едва тогава продължете. Претоварването на слушателя е една от най-честите причини за провал на комуникацията и за възприятието, че институциите са безразлични.
3. **Адаптирайте стила на изразяване.** Едно и също съдържание се предава по различен начин на родител, на млад ученик и на лидер на общността, без никога да бъде снизходително.

Добавете мултимодалност. Разбирането никога не трябва да зависи от един-единствен канал: съчетавайте вербалната информация с визуална и аудиовизуална подкрепа, демонстрации и опростени писмени преводи, и преформулирайте инструкциите, когато разбирането не е потвърдено.

Използвайте посредници. Когато разликите са значителни, се ангажират ромски културни посредници и обучени преводачи — не само за да превеждат, но и за да помогнат за тълкуването на нуждите и да създадат среда, в която учащият се чувства овластен.

Кой го прави. Това е умение на цялата институция, а не само на персонала на първа линия. Рецепционистите, служителите по приема и обучителите се нуждаят от една и съща инструкция, защото един-единствен неясен разговор на рецепцията може да сложи край на интереса на едно семейство към училището. Ефективно упражнение за обучение на персонала: фасилитаторите изричат изречение, наситено с жаргон, обучаващите се съобщават какво са разбрали, а след това същото съобщение се предава с прости думи — като по този начин езикът се превръща в споделена професионална отговорност, а не в личен проблем на обучаващия се.

T16 — Управление и разчитане на невербални и екстравербални сигнали



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] · **Източници:** S2 BP 02 + S2 BP 07 (обединени — двете направления на едно умение)

Ключови моменти

- Контролирайте собствените си сигнали: зрителен контакт, отворена поза, кимане с глава и разговорно разстояние от около 1–1,5 метра (не по-близо от половин метър); управлявайте силата на гласа, темпото и тона.
- Разчитайте сигналите на събеседника — избягване на зрителния контакт, напрегната поза, некоординирани движения, ръце в джобовете, видима нервност — като *доказателство за съществуването на истинска бариера*.
- Разшифровайте сигнала, след което го потвърдете с внимателен и конкретен въпрос, вместо да действате въз основа на предположения. Докосването и другите културно обусловени жестове зависят от контекста: попитайте, вместо да предполагате.

Защо работи: Невербалното поведение носи емоционалното съдържание на срещата, а екстравербалното поведение — тонът и силата на гласа, скоростта на говорене, чистотата на езика, изборът на думи — носи посланието за статуса и уважението в отношенията. Когато дадена общност има дълга история на пренебрежително отношение, тези сигнали се наблюдават внимателно и се интерпретират бързо. Комуникацията се проваля не само заради езика; тя се проваля, когато заявената позиция и действителната позиция се разминават.

Управление на собствените ви сигнали.

- **Разстояние.** Поддържането на разстояние от повече от един до един и половина метра от член на ромската общност се възприема като студенина; разстояние по-малко от половин метър се възприема като натрапчивост. Зоната на комфорт е тясна и трябва да се прецени чрез наблюдение.



- **Глас.** Учител, който говори тихо, може да бъде възприет като сънен или незаинтересован; учител, който говори силно, може да бъде възприет като крещящ. Целта е небърз, топъл и умерен тон.
- **Допир.** В някои среди ръката на рамото е нормален знак за успокоение, но в ромските общности със силна религиозна идентичност същият жест може да бъде погрешно тълкуван. По подразбиране използвайте вербално потвърждение.
- **Сигналите за активно слушане** — кимане, продължителен, но не фиксиран зрителен контакт, от време на време „да“, „разбирам“, „мога да си го представя“ — трябва да бъдат целенасочени, а не случайни, защото именно те показват на говорещия, че е бил чул.

Разчитане на техните сигнали. Способността да се декодират невербални послания е това, което позволява на консултанта по професионално образование и обучение да забележи, че изразът „не ни интересува това училище“ е придружен от вперен поглед към пода и затворена поза — признак за предишен лош опит, а не за безразличие. Това разкрива истинската пречка, скрита зад изразената, като най-честият случай е страхът от дискриминация, маскиран като липса на интерес.

Методологичното ограничение. Сигналът е хипотеза, а не заключение. Изкажете хипотезата внимателно и я проверете — „Случило ли се е нещо в друго училище, което те кара да се колебаеш?“ — вместо да правите собствено заключение и да действате въз основа на него. Заключение без проверка води точно до онези стереотипи, които културната компетентност има за цел да предотврати. Това е от особено значение при оценката на нуждите, където трите категории нужди (съзнателни и изрични; съзнателни, но неизразени; и нужди, които угасват, без изобщо да бъдат изразени) могат да бъдат разкрити само чрез съчетаване на това, което хората казват, с начина, по който го казват.

T17 — Практикувайте емпатия, активно слушане и даване на думата на ученика



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] · **Източници:** S2 BP 03 + S2 BP 06 + S3 BP 24 (обединени)



Ключови точки

- Емпатията означава осъзнаване, разбиране и уважение към чувствата, мислите и оплакванията на събеседника — минали или настоящи — без да позволявате на собствените си чувства да управляват професионалното взаимодействие.
- Следете говорещия, перифразирайте изказаните от него идеи с прост език и използвайте името на учащия или родителя, когато обобщавате — това показва, че институцията го познава като личност.
- Питайте учащите за техните нужди и предпочитания и дайте на тяхното мнение истинско влияние върху тяхното обучение.

Защо работи: Активното слушане е най-евтината и най-ефективна интервенция за изграждане на доверие, с която разполага дадена институция за професионално образование и обучение, защото превръща бюрократичната транзакция в личен обмен. Емпатията е умението, от което зависят останалите комуникационни умения, и то е това, което най-често се бърка със съчувствието или с личната топлина.

Емпатията като ограничено професионално умение. Работното определение е умишлено тясно: осъзнаване, разбиране и уважение към преживяването на другия човек, умишлено изолирано от собствената емоционална реакция на професионалиста. Именно тази изолация я прави приложима в училище, където персоналът редовно чува разкази за изключване, които би било непоносимо да се възприемат лично. От това произтичат две оперативни последици. Първо, емпатията трябва да **се тренира** — тя включва саморегулация; ако се приема, че е естествена, институциите се оказват с добронамерен персонал, който става отбранителен при критика. Второ, емпатията трябва да бъде **ограничена**: учителите имат публични роли, които се простират отвъд класната стая, от тях се искат мнения относно образователната политика, а тези мнения се възприемат не като лични възгледи, а като позиция на училището или на училищния съвет. Следователно персоналът трябва да знае къде свършва неговото професионално изявление и къде започва авторитетът на друг орган, и да се ориентира съответно. Когато възникнат негативни чувства от която и да е страна, целта е да се неутрализират — да се признаят, да се преформулират и да се върне към практичния въпрос — а не да се спечели размяната.

Активно слушане, механично. Обръщайте пълно внимание на говорещия, избягвайте да го прекъсвате, след това преформулирайте с ваши думи казаното от него и проверете дали това съответства на неговото намерение. Обобщаването изпълнява специфична функция при ромските



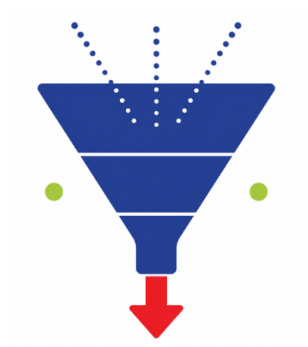
семејства: кога член на персонала преформулира неколку од притесненията на родителот на прост език, родителот веднага стига до заклучението, че е бил изслушан и взет на сериозно. Добавянето на името към това обобщение — „Така че това, което ми казвате, г-н Х, е, че разстоянието до училището е истинскиот проблем“ — дополва ефекта: институцијата знае која е семејството.

Две предупреденија. Обобщавањето не заема слушањето и не треба да се преврща во шаблонна заклучителна процедура; општата перифраза изразува точно обратното на тоа, което се цели. А въпросите, зададени от членовите на општоста, треба да остана во рамките на действителната компетентност на училището, како се дава јасни насоки към други служби, кога отговорот е извън неа.

Гласът на учащия. Истинското вклучвање изисква да се питат учащите за техните нужди и предпочитания — и да се дејства според отговорите. Структурираните формати помагаат: **кръгът на емпатијата** е пространство, во което участниците споделят реакциите си към чувотот, без да съдят или прекъсват, преврштайки емпатијата во дисциплина на вниманието. Во професионалното образование и обучение (ПОО), кдето йерархиите на работното място могат да се пренесат во класната стая, дисбалансът на силите межу професионалиста и учащия преврща слушањето во съзнателно противовес: авторитетът на обучителя се използва, за да насърчи изразувањето на мнение, а не да го предотврати. Култура, во која учащите се чуват, е култура, во која те научават, че участието има значение.

Какво да избегваме. Когнитивната емпатия — поемањето на гледната точка на обучаващия се, възприемањето на класната стая, институцијата и задачата така, както ги вижда обучаващият се — се изгражда чрез структурирана практика, а не чрез добри намерения.

T18 — Структура на въпросите: отворени, след тоа фокусирани, след тоа затворени





Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] · **Източник:** S2 BP 04

Ключови точки

- Започнете разговора с отворени въпроси („С какво мога да ви помогна?“, „Коя от нашите програми ви интересува?“), за да позволите на говорещия да определи дневния ред.
- След няколко отворени въпроса преминете към целенасочени въпроси („Каква е най-голямата трудност за вас?“), за да изолирате истинската пречка.
- Използвайте затворени въпроси с отговор „да“ или „не“ само за потвърждаване на факти, никога за започване или приключване на съществен разговор.

Какво означава това: Последователността на въпросите е техника, а не стил. Отворените въпроси предават контрола върху разговора на члена на общността и разкриват защо възъщност е дошъл, което често не е това, което институцията е предполагала. Конкретните въпроси след това стесняват обхвата до единствената пречка, която си заслужава да бъде преодоляна — транспортът, графикът, разходите, страхът от дискриминация, възраженията на семейството. Затворените въпроси служат единствено за проверка.

Тази последователност предпазва персонала и от често срещан пропуск: предлагането на решение, преди проблемът да бъде разбран. Разговор, който преминава направо към „имаме курс по ремонт на автомобили“, подсказва на родителя, че училището има продукт за продаване, а не проблем за решаване.

Две предупреждения. Въпросите трябва да са разбираеми както когато се задават, така и когато се отговаря на тях — сложен въпрос гарантира кратък отговор. А персоналет трябва да може да прецени и оцени каква е истинската причина зад изразеното възражение, защото посочената причина („Не ме интересува“) често е социално приемливо прикритие за истинската („Страхувам се да не ме унижат там“).



T19 — Използвайте мълчанието стратегически



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] · **Източник:** S2 BP 05

Ключови моменти

- Използвайте мълчанието след емоционално тежко разкритие и в моменти на вземане на решение — то често е по-силно от всякава устна намеса.
- Комбинирайте мълчанието с кратко изявление, изразяващо съпричастност („Сигурно ти е трудно да говориш за това... Разбирам как се чувстваш...“).
- Устойте на желанието да запълните мълчанието; това е пространството, в което другата страна обобщава впечатленията си и размишлява.

Какво означава това: Мълчанието е включено сред шестте основни комуникационни умения по конкретна причина: то е единственият инструмент, който създава пространство за мислене, без да добавя съдържание. И двете страни се нуждаят от него — членът на общността, за да събере мислите си, а учителят, за да обработи казаното.

Моделът, който работи, е кратко изказване, изразяващо съпричастност, последвано от мълчание, което се повтаря: „Сигурно ти е трудно да говориш за това...“ — мълчание — „Разбирам как се чувстваш...“ — мълчание. В моментите на вземане на решение се прилага същият модел: „Мисля, че това е най-добрият вариант за теб...“ — мълчание. Мълчанието след дадена препоръка дава възможност на родителя да я приеме, без да се чувства притискан.

Какво да избягвате. Мълчанието се проваля, когато е неструктурирано или враждебно — дълга пауза след въпрос, на който слушателят не може да отговори, се възприема като натиск. Персоналът трябва да бъде обучен да разграничава мълчанието за размисъл от мълчанието при зациклил разговор и да прекъсва последното с по-прост въпрос, вместо да повтаря първоначалния.



T20 — Управление на трудни разговори и възстановяване на доверието по професионален начин



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] · **Източник:** S3 BP 25

Ключови точки

- Създавайте неутрална и сигурна обстановка, в която всички страни могат да изразят своите опасения, без да се страхуват от репресии; използвайте медиация и точно обобщаване.
- Поддържайте „толерантност към двусмислието“: при конфликт може да има повече от една валидна гледна точка.
- Пазете собствената си стабилност — разпознавайте провокиращите фактори, полагайте грижи за себе си, давайте обратна връзка спокойно и с подкрепа — защото възстановяването на доверието зависи от стабилността на професионалиста.

Какво означава това: Конфликтите, съпротивата и нарушеното доверие са нормални характеристики на инклузивната работа, а неправилното им управление засилва изключването.

- **При конфликти:** създайте неутрална среда, изслушайте всяка гледна точка, обобщавайте точно, за да коригирате погрешните възприятия, и използвайте медиация, за да помогнете на учащите — включително на онези, които са усвоили защитна „жертвена“ роля — да се включат без страх. Толерантността към двусмислието е професионално предимство, а не слабост: ситуациите с висока степен на конфликтност рядко са еднозначни.
- **По отношение на съпротивата:** признайте, че чувствителните теми предизвикват силни емоции, осигурете безопасно пространство за тях и използвайте нежни насочващи въпроси, вместо конфронтация. Техники като тихата писмена дискусия забавят обмена, намаляват напрежението и дават глас на по-тихите участници.
- **За собствената устойчивост на професионалиста:** работата с маргинализирани групи носи реален риск от изчерпване и вторична травматизация; затова разпознаването на собствените



тригери и практикуването на грижа за себе си са професионално изискване, а не лично удоволствие. Обратната връзка по време на разногласия се дава спокойно, ясно и с подкрепа, която подпомага собствения отговор на обучаващия се — като се моделира точно това комуникативно поведение, което професионалистът се надява да получи.

T21 — Изграждане на доверие: познаване на историята на изключването, действие с прозрачност, последователност и създаване на безопасни пространства



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] / [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източници:** S2 BP 10 + S3 BP 23 (обединени)

Ключови точки

- Недоверието не е културна черта; то е предвидимият резултат от документираната история — дискриминация, насилствена асимилация, сегрегация и услуги, които никога не са били предоставени.
- Персоналът не може да изгради доверие по убедителен начин, без да може да назове тези причини; ангажиментът, който игнорира историята, се възприема като поредната инициатива, която няма да даде резултат.
- Създайте предвидимост и инвестирайте в рутинни дейности за изграждане на взаимоотношения — дейности за посрещане, съвместни хранения, менторство и пътища за получаване на стипендии.

Защо липсва доверие. Само около едно на всеки пет ромски деца завършва основно образование, в сравнение с приблизително 90 % от неромските деца; участието в средно и висше образование спада до около 18 % и 1 %; вероятността ромските ученици да прекъснат образованието си е около тридесет пъти по-висока в сравнение с останалата част от европейското население; само около 64 % от ромските момичета се записват в училище, в сравнение с 96 % от неромското население, като приблизително 75 %



от тях не завършват. (Тези данни, извлечени от УНИЦЕФ, са от 2011 г. и трябва да бъдат проверени отново спрямо актуални източници преди публикуването — вж. приложение 4.)

Механизмите, стоящи зад тези цифри, са институционални: лоши или липсващи услуги за ранното детство; липса на регистрация при раждане, което лишава децата от правна защита и от достъп до образование и здравеопазване; бедност, мобилност и неадекватни жилищни условия; отдалечени и пренаселени селища без необходимите удобства за подготовка на домашните задачи; ранни бракове и раждане на деца; сегрегация между училищата, в рамките на училищата (класове за допълнително обучение, занемарени помещения, различна учебна програма) и в училища за деца със специални нужди; езиково несъответствие; лоша инфраструктура; учебни програми, в които ромската култура е невидима; и негативни стереотипи както сред преподавателския състав, така и сред другите ученици, подсилвани от вербално и физическо малтретиране.

Как да се изгради това. Разглеждат горния списък като базова информация, която определя как се възприема всяко послание, и бъдете в състояние да го признаете изрично: институцията, която може да каже „знаем, че предишните програми не дадоха резултат“, е далеч по-достоверна от такава, която не може. След това работете по три направления.

- **Прозрачност.** Резултатите от обучението трябва да бъдат ясно формулирани, така че очакванията да са предвидими; институционалните политики да се обсъждат открито — включително стратегиите за разнообразие, така че както учениците, така и персоналят да могат да преценят колко добре функционират те.
- **Последователност.** Правилата и рутините се прилагат предвидимо, защото предвидимостта е психологическата предпоставка за безопасност.
- **Изграждане на взаимоотношения.** „Безопасни пространства“ като приятелски дейности за сближаване, съвместни хранения и неформални места за контакт, където учащите могат да се отворят без натиск за представяне; модулът посочва и доказани структурни лостове като стипендиите и менторските програми от типа на тези, които се провеждат от Фонда за образование на ромите.

Основната идея. Доверието е натрупващ се актив: всяко прозрачно решение и всяко спазено обещание го увеличават, докато всяко необяснимо изключение го намалява. За ромските учащи се, които може би са прекарвали години в понижаване на очакванията си към институциите, последователността сама по себе си е форма на уважение. Доверието не се дава автоматично — то се изгражда чрез последователност, прозрачност и искрено уважение към достойнството.



Контролен списък за персонала — протокол за комуникация от девет точки

Източник: S2 BP 08. Не се счита за отделна практика — всяка точка по-долу е изцяло обхваната от T15–T21. Включена е тук, защото служи като контролен списък преди разговора, сценарий за ролева игра и инструмент за обсъждане след разговора.

Подготовка

1. **Бъдете ясни** — определете целта и посланието преди срещата.
2. **Изберете най-подходящото време** — преценете настроението на получателя и практическите обстоятелства; разговор в края на дълга смяна няма да има желания ефект.
3. **Контролирайте емоциите си** — преценете собственото си състояние, преди да изпратите съобщение или да отговорите.

Изразяване

4. **Използвайте подходящ език** — избягвайте технически термини и идиоми.
5. **Избягвайте да предоставяте прекалено много информация** — споделяйте само това, което е важно, и изчакайте обратна връзка, преди да изпратите още.
6. **Проверете езика на тялото си** — той предава както преднамерена, така и непреднамерена информация, затова го съгласувайте с думите.

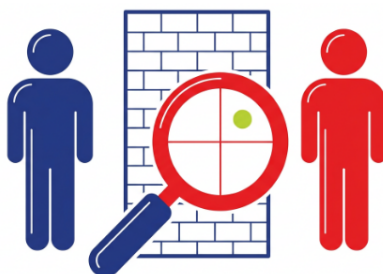
Завършете комуникацията

7. **Получавайте обратна връзка** — след като предадете съобщението, проследете го, отговорете на въпросите и при необходимост дайте допълнителни разяснения.
8. **Практикувайте активно слушане** — не прекъсвайте.
9. **Развивайте културна компетентност** — запознайте се с културите, с които работите; това е основно умение, което трябва да притежавате.

Ценността на списъка е, че той може да се преподава и проверява. Институциите могат да го използват при обучение чрез ролеви игри и при обсъждане след трудни срещи, което превръща индивидуалния опит в институционално учене.

В4 — Недискриминация, права и правна основа

Т22 — Разграничаване и идентифициране на всички форми на дискриминация



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] / [ИНСТИТУЦИЯ] · Източник: S3 BP 3

Ключови точки

- Да се разпознава пряката дискриминация — включително дискриминацията въз основа на възприятие и асоциация — както и непряката и структурната дискриминация.
- Прилагане на проста процедура за анализ на инциденти: събиране на фактите, проверка за наличие на защитена характеристика, проучване на обстановката и процеса.
- Не забравяйте, че дискриминацията може да възникне на няколко основания едновременно и дори от хора, които споделят една и съща характеристика.

Какво означава това: Преподавателите в професионалното образование и обучение се нуждаят от точни, оперативни дефиниции. **Пряка дискриминация** възниква, когато дадено лице е третирано по различен начин поради защитена характеристика (етническа принадлежност, религия, увреждане, възраст, пол и др.) — включително когато дискриминиращият просто възприема характеристиката или се насочва към някого, свързан с нея. **Непряка дискриминация** възниква, когато правило, прилагано еднакво към всички, въпреки това поставя в неравностойно положение група, споделяща защитена характеристика, и не може да бъде обективно обосновано; изискването за постоянен адрес, което



изключва жителите на неформални селища, е типичният пример. **Структурната дискриминация** се отнася до системни модели, вградени в политиките, практиките и нормите, като например етническото профилиране при полицейски проверки.

Процедурата за идентифициране. Първо, съберете фактите за инцидента — кои лица са били замесени, какво е било казано или написано. Второ, проверете дали е налице защитена характеристика, като имате предвид, че стажант от ромски произход може да бъде обект на дискриминация по няколко основания едновременно, например като ром, като жена и като мюсюлманин. Трето, проучете къде се е случил инцидентът и дали персоналет е могъл да го предотврати; ако е могъл, обикновено става дума за случай на дискриминация.

Използването на тази процедура превръща абстрактните правни категории в работещ ежедневен диагностичен инструмент и предотвратява инцидентите да бъдат погрешно тълкувани като лични конфликти — което е най-честият начин, по който институциите не успяват да реагират.

T23 — Премахване на изключващия език и микроагресиите



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S3 BP 4

Ключови точки

- Забранете обидни изрази и унижителни еквиваленти: термини като „циганин“, използвани от нерома, затвърждават стереотипите за престъпност и „другост“, независимо от употребата им в рамките на общностите.
- Премахване от институционалния език на дехуманизиращите метафори („социално бреме“, „чума“), на рамката „ние срещу тях“ и на подигравките с акцента, облеклото или позата.



- Разглеждат езика на изключването като дискриминация, която трябва да бъде коригирана, а не като шега, която трябва да бъде толерирана.

Какво означава това: Думите определят атмосферата в дадена институция. Повтарящите се форми, които трябва да се каталогизират и елиминират, са: употребата на „циганин“ и неговите еквиваленти в националните езици като обидни термини; унижителни термини, които приравняват ромската идентичност с ненадеждност или престъпност; дехуманизиращи метафори, които представят общностите като „социално бреме“ или „риск за общественото здраве“; семантични противопоставяния, които представят ромите като извън „нашето“ общество; и невербално подиграване с акцента, облеклото или позата. Забележително е, че употребата на тези изрази в рамките на самата ромска общност се различава от употребата им от неромите, която носи тежестта на правото на мнозинството да определя.

Най-добрите практики включват ясни институционални езикови стандарти, които се спазват от персонала във всяка среда — както в класните стаи, така и на рецепциите, в административните документи и в стаите на персонала. Те включват също така коригиращи мерки, когато се използва език, който води до изключване: да се посочи, да се обясни защо той нанася вреда и да се предложат алтернативи, вместо да се пренебрегне. Тъй като езикът нормализира или делегитимира изключването, постоянното обръщане на внимание на думите е една от най-евтините и най-мощните антидискриминационни мерки, които дадено учебно заведение за професионално образование и обучение може да приеме.

T24 — Проверка на институционалните правила за скрито, непряко изключване



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S3 BP 5

Ключови точки



- Преглед на правилата за прием, посещаемост, стажове и комуникация за непропорционално въздействие върху учащите от ромски произход.
- Насочете се към известните механизми за изключване: изисквания за езикова сертификация, възрастови ограничения, процедури, провеждани изцяло онлайн, разходи за пътуване, санкции за отсъствие и ограничаване на достъпа от страна на работодателите при стажовете.
- Заменете наказателните правила с подкрепящи мерки — надбавки, алтернативи за присъствено обучение и ангажиране на работодателите.

Какво означава това: На пръв поглед неутралните институционални правила водят до изключване по предвидими начини.

- **Пречки за прием:** задължително сертифицирано владение на националния език (често ниво B2), което не отчита техническата компетентност; строги критерии за атрактивни специалности; възрастови ограничения; такси без възможности за разсрочено плащане; изцяло дигитализирани процедури без алтернативи за лично присъствие; както и липса на положителни мерки за икономически уязвимите групи.
- **Режими на посещаемост:** налагат санкции на учащите, които работят или се грижат за членове на семейството; дигиталното или дистанционното обучение изключва тези, които нямат достъп до интернет, транспорт или стипендии за обучение.
- **Процедури за стажове:** изключват чрез изисквания за документация (стационарни телефони, пощенски адреси), които отдалечените общности не могат да изпълнят, дълги разстояния за пътуване до работното място и работодатели, действащи като „пазители“, които по-често отхвърлят кандидати с чуждестранни имена или от малцинствени групи.
- **Практиките за комуникация,** които никога не достигат до семействата в недостатъчно обслужваните общности или които пренебрегват езиковите и културните бариери, допълват картината.

Най-добрите практики превръщат този списък в контролен списък за одит: институциите систематично преразглеждат всяко правило, питат кого поставя в неравностойно положение и дали това неравенство може да бъде обективно обосновано, и идентифицират алтернативата, която би постигнала същата легитимна цел без изключващия ефект. Одитът трябва да обхваща като минимум приема, посещаемостта, настаняването на стажове и комуникацията със семейството, а констатациите му трябва да се отразяват директно в планирането на институционални подобрения (Т39).

T25 — Основавайте практиките и интервенциите на правни и политически рамки — и преодолявайте пропуските в прилагането



Ниво: [СИСТЕМА] · **Източници:** S3 BP 6 + S4 BP 19 (обединени)

Ключови точки

- Запознайте се с основните инструменти: Директивата за расовото равенство (2000/43/ЕО), Плана за действие на ЕС срещу расизма, Стратегическата рамка на ЕС за ромите за периода 2021–2030 г. и националните стратегии за ромите.
- Превърнете политическите приоритети — намаляване на преждевременното напускане на училище, десегрегация, равен достъп — в конкретни институционални мерки и следете собственото си спазване на изискванията.
- Използвайте рамковите документи, но никога не ги бъркайте с промяната: провеждайте одит на прилагането на място и разглеждайте разминаването между закона и практиката като своя собствена програма за подобрене.

Архитектурата. Директивата за расовото равенство задължава държавите-членки да поддържат органи за равенство, които подпомагат жертвите, провеждат независими разследвания и публикуват доклади. Планът за действие на ЕС срещу расизма насърчава изготвянето на национални планове за действие срещу расизма, включително срещу дискриминацията срещу ромите в образованието. Стратегическата рамка на ЕС за равенство, приобщаване и участие на ромите (2021–2030 г.) ангажира държавите-членки да се борят със сегрегацията в образованието и антициганството и да увеличат ефективния и равен достъп до качествено и приобщаващо образование. Значима съдебна практика — по-специално *делото D.H. срещу Чешката република*, в което сегрегираното настаняване на ромски деца в „специални“ училища беше счетено за дискриминационно — показва, че политиките, които изглеждат педагогически обосновани, могат да нарушават права.



Какво показва прегледът на петте държави. Всички държави партньори по MIRANDA разполагат с правни защиты и стратегии за ромите, съобразени с рамката на ЕС, но прилагането им варира значително. Федералната структура на **Германия** разпределя образователната политика между провинциите (Länder), като защитата срещу дискриминация е предвидена в Общия закон за равното третиране, но липсват задължителни национални цели в областта на образованието. **Гърция** определя ромите като уязвима социална група; правото на образование е гарантирано от конституцията, но все още съществуват сегрегирано обучение и пречки при записването, а прилагането на закона е непоследователно. **Австрия** признава ромите като национално малцинство с конституционна защита, но стратегията ѝ поставя неясни образователни цели. **България** съчетава дългогодишни стратегии за ромите с изричен антидискриминационен закон, докато сегрегацията остава широко разпространена. **Северна Македония** — страна кандидатка за членство — отбелязва забележим напредък чрез конституционен статут на малцинство, стипендии, ромски помощник-учители и квоти във висшето образование, въпреки че отпадането от училище продължава.

Двойният урок за практикуващите. Правните рамки са минимални стандарти и източници на легитимност, а не просто документи — те легитимират и осигуряват ресурси за интервенции. Но законите сами по себе си не са достатъчни: ефективността зависи от прилагането, ресурсите и значимото участие на ромите. Следователно институциите трябва да проверяват прилагането там, където действително работят — където продължават да съществуват сегрегирани класове, отказва се записване или никога не се налагат санкции — и да разглеждат разминаването между закона и практиката като своя собствена програма за подобрене.

T26 — Прилагане на антидискриминационните мерки: задължително обучение на учителите, системи за докладване и професионална отчетност



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] / [СИСТЕМА] · **Източници:** S3 BP 7 + S4 BP 27 (обединени)



Ключови точки

- Въвеждане на задължително, финансирано от държавата обучение за всички учители в средното образование и професионалното образование и обучение по история, култура и социално-икономически реалности на ромите.
- Прилагане на стандартна и ясна процедура при случаи на дискриминация: незабавно докладване, документиране, преглед с участието на всички страни, пропорционални санкции и сезиране на компетентните органи, когато е необходимо.
- Ежедневното поведение да се основава на професионалната етика — уважение и почтеност, задължение за грижа, компетентност и даване на пример — подкрепено от институционална отчетност.

Обучение. Дискриминацията и предразсъдъците в училищата са преки причини за отчуждението и отпадането от училище. Задължителното обучение на учителите по история, култура и социално-икономическите предизвикателства, пред които са изправени ромските семейства, има за цел да намали предразсъдъците и да създаде класна среда, в която ромските ученици се чувстват ценени и разбрани. Културната компетентност трябва да се разглежда като критерий за професионална компетентност, оценяван по същия начин, както всяко друго педагогическо умение.

Процедура. Превенцията е свързана с реакцията чрез определена последователност: инцидентът се докладва незабавно на училищната администрация, записва се в специален формуляр (дата, замесени лица, описание на събитията), разглежда се заедно с жертвите, извършителите и свидетелите, санкционира се в съответствие с кодекса за поведение и, в сериозни случаи, се препраща към компетентните органи, като министерства, наблюдателни центрове или омбудсмана.

Прилагане. Наличието на процедура не е достатъчно. Персоналът, учениците, семействата и общностите се нуждаят от повтаряща се и достъпна информация за това къде и как да подават сигнали, както и от уверение, че няма да бъдат подложени на репресии. Провеждайте кампании за осведомяване в цялото училище, за да се справите с дискриминацията между връстници, която отравя ежедневието в училище.

Етика. Етичните отговорности, които придават достоверност на реакцията, са: педагозите да насърчават плурализма и толерантността (уважение и почтеност), да защитават благосъстоянието на учениците (задължение за грижа), да се стремят към непрекъснато професионално развитие за разнообразни групи (компетентност) и да дават пример за демократична култура (да служат за пример).



Институциите, от своя страна, носят отговорност чрез рамки за недискриминация, стратегически цели за приобщаване и осигуряване на качество, което следи дали заявените ангажменти съответстват на реалния опит на учениците.

Какво да се избягва. Политиките, които съществуват на хартия, но никога не се прилагат, учат учениците, че институциите няма да ги защитят. Процедурите без етика се превръщат в бюрокрация; етиката без процедури остава само добри намерения.

B5 — Услуги за подкрепа и овластяване на учащите

T27 — Всяка услуга трябва да се основава на триангулирана, подкрепена с доказателства оценка на нуждите



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източници:** S4 BP 1 + S2 BP 18 (обединени)



Ключови точки

- Започнете от документираната реалност: отпадането сред ромските ученици достига 70% в някои случаи, спрямо 9,7% при неромските им връстници. Разглеждайте дискриминацията и предразсъдъците, бедността, езиковите бариери и ниските институционални очаквания **заедно**, а не поотделно.
- Обхванете и трите категории образователни нужди: съзнателни и изрично изразени; съзнателни, но неизразени; и „скрити нужди“, които никога не се изразяват.
- Комбинирайте три метода — прости въпросници с отметки, попълвани с помощта на медиатори, анализ на съдържанието на съществуващи доклади и интервюта с медиатори и специалисти по професионално образование и обучение — така че триангулацията да доведе до стабилни и надеждни резултати.

Защо работи: Оценката на нуждите в образованието за възрастни и професионалното образование и обучение е основата, върху която се планират интервенциите, както в краткосрочен, така и в дългосрочен план. Качеството ѝ определя дали дадена програма отговаря на реална или на предполагаема нужда. Данните са категорични: ромските учаци се сблъскват с повсеместна дискриминация и предразсъдъци, които водят до социално изключване; много от тях растат в бедност, с неадекватни жилищни условия, здравни грижи и образователни ресурси; езиковите бариери ограничават пълноценното им участие; а ниските институционални очаквания утежняват тези условия. Културните фактори са също толкова важни — силни общностни традиции, натиск за ранни бракове или започване на работа (особено за момичетата, които са изправени пред комбинирана дискриминация, основана на пола и расата), както и липса на видими ролеви модели, което ограничава амбициите. Изводът е, че услугите трябва да бъдат цялостни и да зачитат културата, като се спазват културните ценности на ромите.

Методът.

1. **Идентифицирайте предизвикателствата**, пред които е изправена целевата група — например затруднения при навлизането на пазара на труда поради липса на квалификации или несъответствие между квалификацията и изискванията на пазара.
2. **Определете референтната рамка**, която придава измерения на тези предизвикателства — за общност с висока безработица и ниски умения тази рамка е навлизането на пазара на труда и професионалната квалификация.



3. **Събиране на конкретни данни** за целевата група: демографски данни (възраст, пол, семейно положение, брой деца, икономическо равнище, трудов статус); образователно равнище; предишно обучение и трудов стаж; както и специфични за групата характеристики, като социално-икономически произход, продължителност на безработицата, владеење на езика на обучението и нужда от езикова или межкултурна подкрепа.

Относно избора на метод. Въпросниците с фиксирани или затворени въпроси с избор от няколко отговора са ефективни за събиране както на мнения относно образованието, така и на демографски, социални и образователни характеристики — но за възрастните роми въпросите трябва да бъдат формулирани на прост език, а попълването им трябва да се извършва с помощта на ромски фасилитатори. Анализът на съдържанието на документи и източници (формуляри, доклади на общността, правителствени данни) дава по-задълбочена представа за измеренията на проблема. Интервютата — структурирани, полуструктурирани или неструктурирани — могат да заменят или да допълнят въпросниците и се използват най-добре с опитни или специализирани членове на общността. *Участието в наблюдение се счита за твърде изискващо и не се препоръчва*, тъй като би изисквало квалифицирани изследователи да наблюдават систематично процеси като ниското участие в професионалното образование и обучение.

Препоръката: комбинацията. Въпросници от типа „отбележи с отметка“ с помощта на посредници, анализ на съдържанието на докладите на ромските общностни центрове и на социално-образователните служби, както и интервюта с посредници, експерти по интеграция, доставчици на професионално образование и обучение и специалисти по разработване на програми. Триангулацията между тези три елемента е това, което прави резултатите обосновани. Имайте предвид, че трите категории нужди могат да бъдат напълно обхванати само чрез съчетаване на това, което хората казват, с начина, по който го казват (T16).

Тестът за дизайна. Дали пакетът от услуги отговаря на цялостната ситуация на учащия, а не само на академичната ѝ част. Целенасоченото наставничество, менторството, езиковата подкрепа и инициативите срещу дискриминацията трябва да се съчетават с по-широка социално-икономическа подкрепа, а не да се предоставят като изолирани мерки.

Свързано: T58 — Диагностициране на отпадането чрез данни за структурните му причини
(прилагане на същата диагностична дисциплина, специфично за отпадането)



T28 — Координиране на всеобхватна подкрепа от много заинтересовани страни около учащия



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източници:** S3 BP 9 + S4 BP 13 + S3 BP 13 (обединени)

Ключови точки

- Предлагање на набор от мерки за подкрепа — академична, емоционална, финансова, езикова, свързана с ориентиране и подкрепа при прехода — съобразени с нуждите и без стигматизиране.
- Координиране на обучители, консултанти, администратори, социални работници, медиатори, ментори, организации, ръководени от роми, и външни услуги чрез ясно разпределение на ролите, пътища за насочване и споделяне на информация.
- Оценявайте подкрепата според това дали е организирана, достъпна и предоставяна с уважение — а не само според това дали съществува.

Защо координацията е цялостният проблем. Учениците се сблъскват с натрупващи се бариери — езикови, финансови, емоционални, логистични — които нито една отделна интервенция не може да преодолее сама. Подкрепата следователно представлява набор от мерки, вариращ от академична помощ и менторство до консултиране, финансова помощ, езикова подкрепа и помощ при прехода. Случаят с **Амара** показва цената на некоординираното предоставяне на услуги: учителят забелязва отсъствията, администраторът изготвя доклад, който никога не достига до координатора за подкрепа на учащите, а с насочващата агенция никога не се установява връзка — докато Амара бавно се оттегля. Програма за наставничество, изолирана от академичното консултиране, или процес за финансова помощ, чиято документация е недостъпна за учащ в затруднение, не представлява истинска подкрепа.

Трите групи участници и приносът на всяка от тях. Нито една институция не може сама да покрие пълния спектър от нужди, а най-трудните проблеми на учащите се появяват именно на пресечните точки между услугите — там, където обучаващата институция се среща с работодателя, системата за социално подпомагане, службата по жилищно настаняване или семейството.



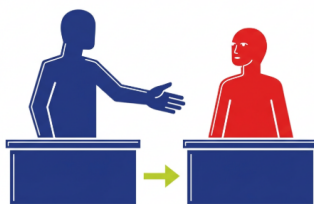
- **Училища и центрове за обучение:** адаптират учебните програми, идентифицират нуждите на ранен етап, възприемат политики за приобщаване и работят с НПО като посредници между училището и семейството. НПО освен това осигуряват обучение на учителите.
- **Социални работници, посредници и ментори:** осигуряват цялостна подкрепа извън класната стая — жилищно настаняване, здравеопазване, семейна динамика — изграждат доверие със семействата и защитават интересите на учащите в институциите.
- **Организации, ръководени от роми:** гарантират културна адекватност, ръководят общностни инициативи и се застъпват за промяна в политиките. Тяхното културно познание и спечеленото доверие осигуряват на институцията обхват и достоверност, които тя не може да създаде сама.
- **Услуги за грижи, психично здраве, жилищно настаняване и други:** официални протоколи, включително определени лица за контакт и споразумения за обмен на информация, така че подкрепата да следва ученика в различните системи.

Как да се приложи. Разглеждайте подкрепата като система с конкретни роли, определени точки за насочване и споделена информация за ситуацията на всеки учащ: кой за какво отговаря, кой кому съобщава и кой извършва последващи действия. Мултидисциплинарното сътрудничество е предпоставка, а не лукс. Партньорите се нуждаят от лидери, ангажирани с дългосрочното му поддържане, от отдаден персонал, който разбира как функционират партньорските услуги, и от смиреността да признаят какво институцията не може да направи сама — партньорствата лесно се пренебрегват при финансови затруднения.

Тестът за качество. Би ли системата достигнала до учащ в затруднение, преди той да се наложи да потърси помощ?

Свързано: **T44** — „Партньорство с работодатели“ обхваща аспекта на външното партньорство, свързан с работодателите (съвместно проектиране, менторство, стажове, инклузивни работни места).

T29 — Премахване на бариерите за насърчаване на участието чрез проактивни дейности за привличане



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · Източник: S3 BP 10

Ключови точки

- Признайте, че стигмата, недоверието, неясната комуникация, фрагментацията, лошото времево съгласуване и бюрокрацията възпрепятстват учащите да се възползват от подкрепата, която формално съществува.
- Нормализирайте контакта преди възникването на кризи — например чрез неформална индивидуална среща с координатор през първия месец.
- Опростете процедурите, така че учащите да не се налага да се самоопределят като „изпитващи затруднения“, за да получат помощ.

Какво означава това: Услугите за подкрепа често остават неизползвани от учащите, които най-много се нуждаят от тях. Един документиран случай проследява как бюрократичната сложност (банково извлечение, писмо от социален работник), неясната комуникация относно обхвата на дейността на съветника по социално подпомагане, невидимостта на наличен ресурс (координаторът за връзка с общността) и моментът на предлагане на помощта се съчетават, за да оставят един ангажиран учащ без подкрепа.

Най-добрите практики в отговор на това са: **проактивно общуване** — кратки, неформални разговори, насрочени с всеки учащ в началото на програмата, които нормализират контакта, така че молбата за помощ да не се възприема като акт на самоопределяне; **опростяване на процесите** — временна спешна подкрепа, достъпна чрез кратък устен разговор, а не чрез официална документирана молба; и **изграждане на доверие чрез последователност** — подкрепа, която се предоставя многократно и предвидимо.



По-дълбокият принцип е, че институциите трябва да оценяват подкрепата от гледна точка на учащия — като не питат дали услугите съществуват, а дали учащите се чувстват достатъчно сигурни, достатъчно информирани и достатъчно овластени, за да ги използват.

Т30 — Предоставяне на многоезична, културно съобразена езикова подкрепа и езикови адаптации



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източници:** S4 BP 3 + S2 BP 14 (обединени)

Ключови точки

- Разграничавайте учащите се от ромски произход, които са мигранти (с ограничени езикови умения в езика на обучение), от учащите се от ромски произход, които са местни (и говорят ромски диалекти успоредно с него), тъй като двете групи се нуждаят от различни решения.
- Предлагайте целеви езикови курсове, двуезично и многоезично образование, обучени езикови асистенти и преводачи, както и учители, говорещи ромски, които действат като езикови и културни посредници.
- Организирайте класове със смесени нива на подготовка — включително с ученици от различни възрасти — в които преподаването се осъществява по разбираем начин; когато това е невъзможно, използвайте ромски съученик, който владее езика свободно, като преводач по време на занятията.

Защо езикът има двойно значение. Първо, ромските ученици често трябва да посещават занятия на език, който не познават или не владеят свободно, което ги поставя в неравностойно положение спрямо връстниците им и ограничава тяхната социална интеграция. Второ, това несъответствие подкопава доверието: ако преподаването не може да бъде разбрано, семейството основателно стига до заключението, че системата не е създадена за тях и няма да им донесе нищо.



Две решения, подредени по приоритет.

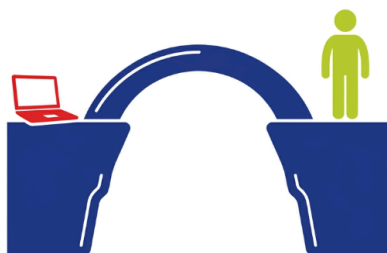
- **Структурно:** смесени класове, включително между възрастови групи, където преподаването е разбираемо за групата.
- **Компенсаторни:** когато смесеният клас не е възможен, да се организират специални езикови часове, в които съученик от ромската общност, владеещ езика свободно, превежда при необходимост. Това има двоен ефект — подготвя учениците за обучение на друг език и едновременно с това показва, че институцията полага реални усилия да бъде приобщаваща.

Какво работи на практика. Унгарската програма „*Втори шанс*“ показва, че моделът работи: ромският и унгарският език са интегрирани в учебната програма, учителите, говорещи ромски, действат като езикови и културни посредници, а допълнителните курсове укрепват унгарския, докато се запазва родният език. Документираните резултати включват по-високи проценти на задържане в училище, подобрена грамотност и повишена увереност — доказателство, че интегрирането на ромските езици в общообразователната система подобрява резултатите, като същевременно запазва езиковата и културната идентичност.

Две уточнения. Разграничението между ромски и румънски трябва да бъде изрично посочено във всички материали, тъй като объркването между двата е често срещана грешка, която подкопава доверието на общността. Освен това не всички роми говорят един и същ език или диалект, така че езиковото планиране трябва да бъде съобразено с конкретната общност, а не да се основава на предположения.

Позициониране. Третирайте езиковата подкрепа като видимо институционално усилие, защото именно това убеждава семействата, че образованието действително може да им донесе полза.

ТЗ1 — Преодоляване на цифровото неравенство



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · Източник: S4 BP 5

Ключови точки

- Преподавайте основни цифрови умения: работа с компютър, навигация в интернет и онлайн платформи за обучение.
- Осигурете устройства и достъп до интернет, особено когато учениците нямат такъв достъп у дома.
- Въвеждане на инструменти за цифрово обучение, съобразени с нуждите на ромските ученици, като интерактивни езикови приложения и допълнително съдържание.

Какво означава това: Дигиталната грамотност вече е предпоставка както за академичен, така и за професионален успех, а ромските ученици често се сблъскват с дигитална пропаст, причинена от ограничен достъп до технологии у дома. Затова подкрепящите услуги трябва да правят три неща: **да обучават** (курсове по дигитална грамотност), **да осигуряват** оборудване (лаптопи, таблети и интернет ресурси в райони с недостатъчен достъп) и **да адаптират** (онлайн инструменти, проектирани за реалните нужди на учениците, а не общи платформи).

Цифровото неравенство утежнява други неблагоприятни фактори: процедурите за прием, платформите за обучение и търсенето на работа все по-често се осъществяват онлайн, така че липсата на достъп до интернет тихо се превръща в изключване от образователния процес и пазара на труда. Цифровото



включване следователно не е допълнително обогатяване, а основна мярка за равенство — и неговото осъществяване трябва да бъде съчетано с личната подкрепа, от която се нуждаят учащите с ограничена увереност в работата с цифрови технологии.

Съответстващи нива на обучаващите се: L01–L05 (основните цифрови умения, за изграждането на които е създадена тази услуга)

Т32 — Предоставяне на психосоциална и емоционална подкрепа



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S4 BP 6

Ключови точки

- Осигурете достъп до училищни консултанти и психолози за справяне със стреса, личните предизвикателства и травмите.
- Създаване на мрежи за подкрепа от връстници, в които учениците, изправени пред сходни предизвикателства, да могат да установят връзка и да се чувстват част от общност.
- Провеждане на програми срещу тормоза, които се занимават с дискриминацията, специфична за ромите, и насърчават безопасността.

Какво означава това: Много ромски ученици носят тежестта на дискриминацията, социалното изключване или личните травми, което пряко засяга академичните им постижения и благосъстоянието им. Психосоциалните услуги действат на три нива: **индивидуално консултиране** за справяне с лични предизвикателства и стрес; **мрежи от връстници**, които заменят изолацията с чувство за принадлежност и взаимна подкрепа; и **инициативи срещу тормоза**, които повишават осведомеността относно дискриминацията, специфична за ромските ученици, като същевременно насърчават безопасна и приобщаваща среда.



Тези услуги са важни, защото ученето е преди всичко емоционален, а едва след това когнитивен процес: ученик, който се чувства незащитен или стигматизиран, не може да се ангажира напълно. Ето защо най-добрите практики разглеждат психологическата сигурност като част от образователната инфраструктура — планирана, финансирана и контролирана като всяка друга услуга — и нормализират достъпа до нея, така че търсенето на помощ да не носи стигма.

Т33 — Развиване на житейски умения и финансова грамотност



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] / [УЧИЛИЩЕ] · **Източник:** S4 BP 7

Ключови точки

- Обучавайте меки умения — комуникация, работа в екип, решаване на проблеми и вземане на решения.
- Преподавайте управление на времето, поставяне на цели и организация, за да се постигне баланс между ученето и личния живот.
- Осигуряване на образование за финансова грамотност по отношение на бюджетиране и спестяване, което е особено ценно за семейства в затруднено икономическо положение.

Какво означава това: Овластяването започва с уменията, които позволяват на човек да се ориентира самостоятелно в личния и професионалния си живот. Пакетът от житейски умения обхваща меките умения, изисквани на работното място, организационни техники, които позволяват на учащите да управляват конкуриращи се отговорности, и финансова грамотност, която изгражда икономическа самостоятелност — особено важно за ромските семейства, изправени пред икономически предизвикателства.

Това не са допълнителни „поправителни“ мерки, а общите способности, които професионалното образование и обучение обещава да развие; изричното им включване в програмата гарантира, че те не се приемат за даденост и следователно никога не се преподават. Финансовата грамотност има и аспект



на приобщаване: разбирането на бюджетирането и спестяването предпазва учащите и семействата им от измамнически избори и укрепва икономическата стабилност, която прави възможно продължаването на образованието.

Съответстващи умения на учащите: L18 (работа в екип), L19 (управление на времето), L20 (цели SMART), L27 (управление на парите)

Т34 — Обучение за самозащита, лидерство и осведоменост относно правата



Ниво: [КЛАСНА СТАЯ] · **Източник:** S4 BP 8

Ключови точки

- Провеждане на семинари за самозащита: изразяване на нужди, разбиране на правата, участие в решения, засягащи собственото образование.
- Създаване на възможности за лидерство в училищния и обществен живот.
- Обучавайте учениците относно техните законни права в областта на образованието и заетостта, за да ги подготвите да се противопоставят на дискриминацията.

Какво означава това: Учениците от ромски произход редовно се сблъскват с институционални и социални предизвикателства, които изискват способността да се изразяват самостоятелно. Обучението по самозащита учи учениците да формулират своите нужди в образователната среда, да разбират



правата си и да участват в решенията, които ги засягат; програмите за лидерство превръщат увереността в отговорност; образованието по правата въоръжава учениците срещу дискриминацията и неравното третиране в образованието и заетостта.

Основната промяна е от възприемането на учащия като пасивен получател към възприемането му като активен участник. Услугите, разработени с оглед на самозащитата, подготвят завършилите, които могат да се справят на работното място, в институциите и при ползването на обществени услуги — точно тази способност, от която маргинализираните общности се нуждаят най-много, и способността, която проектът MIRANDA определя като сърцевината на овластяването.

Свързано: T57 — Насърчаване на културното овластяване и съвместното вземане на решения (институционалната страна на същата промяна)

T35 — Насърчаване на социалното приобщаване и гражданското участие



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S4 BP 9

Ключови точки

- Създаване на пространства за културно осведомяване, където ромските учаци споделят култура, традиции и история със своите връстници.
- Организирайте възможности за доброволчество и гражданска ангажираност, които изграждат чувство за гордост и принадлежност.
- Насърчаване на участието в извънкласни дейности — спорт, изкуства, младежки клубове — за изграждане на мрежи и умения.

Какво означава това: Чувството за принадлежност е услуга сама по себе си за учениците, които редовно се сблъскват с изключване. Програмите за културно осведомяване позволяват на ромските ученици да споделят своето наследство със своите връстници, като изграждат взаимно разбирателство



между ромски и неромски ученици; възможностите за участие в общността позволяват на учениците да допринасят видимо, като се насърчават чувството за гордост и принадлежност; извънкласните дейности изграждат социални мрежи и нови умения извън класната стая.

Тези мерки се отнасят към социалното измерение на задържането в училище: учениците остават там, където чувстват, че принадлежат. Най-добрите практики разглеждат гражданското участие като двустранен обмен — институцията се учи от общността толкова, колкото и ученикът се интегрира в нея — и гарантират, че ромската култура присъства в публичния живот на институцията, а не само в частни, паралелни дейности.

Т36 — Предоставяне на услуги, съобразени с половите специфики, за ромски момичета и млади майки



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S4 BP 11

Основни точки

- Провеждайте семинари за равенство между половете, които поставят под въпрос традиционните роли, като същевременно наблягат на образованието за всички.
- Свържете момичетата с успешни жени, които да им служат за пример, и с ментори.
- Подкрепете младите майки с услуги за грижа за децата и гъвкави възможности за учене, които позволяват продължаване на образованието.



Какво означава това: Ромските момичета са изправени пред двойно бреме от дискриминация, основана на пола и расата, а културните очаквания, свързани с ранния брак или домашните роли, могат да прекратят образованието им преждевременно. Услугите, съобразени с половата перспектива, отговарят конкретно на тези предизвикателства: семинарите за равенство отварят диалог за ролите и образованието; менторството от жени предоставя ролевите модели, които най-много липсват на момичетата; подкрепата за младите майки — услуги за грижа за децата, гъвкави възможности за учене — премахва практическите бариери, които прекратяват образователния път на много от тях.

Най-добрите практики **интегрират** тази перспектива във всички услуги, вместо да я добавят като специална програма: всяка мярка — изготвяне на часови график, менторство, ангажиране на семейството, финансова подкрепа — трябва да бъде тествана за ефекта ѝ конкретно върху момичетата. Услугите, които систематично пренебрегват пола, не обслужват адекватно най-уязвимата част от учениците.

Т37 — Свързване на учащите с ромски ролеви модели, ментори и мрежи от връстници



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S4 BP 12

Ключови точки

- Свържете учащите с ментори от сходна среда, които дават пример за възможностите и предоставят насоки.
- Споделяйте истории за успех на роми, които са преодолели препятствия.
- Използвайте мрежи за подкрепа от връстници, за да могат учениците да обменят опит като равни.

Какво означава това: Липсата на видими ролеви модели в образованието и заетостта ограничава амбициите и мотивацията сред ромската младеж: амбицията не може да се развива там, където никога



не е бил видян успех. Програмите за наставничество, които свързват учащите с наставници от сходни среди, осигуряват насоки и — което е също толкова важно — доказателство, че пътят работи; историите за успех разпространяват това доказателство широко; мрежите от връстници превръщат индивидуалните примери в колективна увереност.

Данните потвърждават това: моделите за подкрепа „от връстник към връстник“ доказано повишават ангажираността в образованието сред ромските ученици, а менторството, съчетано с друга подкрепа, значително увеличава задържането в училище и завършването на образованието. Най-добрите практики следователно включват набиране на ментори от общността, подходящо обучение на тези ментори и разглеждане на тяхната видимост като институционален актив, а не като символичен жест.

Свързано: T55 — Повишаване на видимостта на професионалното образование и обучение: дни на отворените врати, посещения на място и реални истории за успех (същият механизъм се прилага и на етапа на набиране на ученици)

T38 — Персонализиране на услугите чрез адаптирано изпълнение и индивидуални планове за обучение



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S4 BP 14

Ключови точки

- Разработване на индивидуални планове за обучение, отразяващи силните страни, нуждите и целите — актуализирани редовно.
- Включване на културно значимо съдържание (история, литература и традиции на ромите) в учебната програма.
- Използване на гъвкави модели на обучение и цялостна подкрепа — транспорт, език, здравеопазване — които отчитат семейните и икономическите натоварвания.



Какво означава това: Всеки ученик се сблъсква с уникална комбинация от образователна подготовка, езикова компетентност, семейни обстоятелства и културен контекст, поради което стандартизираното обучение систематично не отговаря на нуждите. Персонализираните планове за обучение превръщат индивидуалния профил в действие и се развиват с напредъка; културно-релевантното съдържание изгражда идентичност и чувство за принадлежност; гъвкавите модели компенсират нестабилността, свързана с отговорностите по работата и грижите за близки; цялостната подкрепа се занимава със социално-икономическите фактори — транспорт, здравеопазване, социални услуги — които никога педагогическа интервенция не може да премахне.

Чувствителността към половите различия е задължителна част от персонализацията: ситуацията на момичетата се различава структурно от тази на момчетата и услугите трябва да бъдат проектирани съответно (Т36). Критерият за успешното прилагане на персонализирания подход е дали реалният седмичен живот на учащия е съвместим с изискванията на програмата — тест, който се извършва най-добре **заедно с** учащия, а не за сметка на учащия.

Т39 — Оценяване на услугите и институционализиране на основаната на доказателства самооценка и планиране на развитието



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източници:** S3 BP 14 + S4 BP 15 (обединени)

Ключови точки

- Извършвайте честен и изчерпателен преглед, като използвате данни — обратна връзка от учащите, резултати, наблюдения — и включват гласове, които обикновено остават нечути.



- Събирайте пряка обратна връзка от учащите, семействата и практикуващите относно уместността и ефективността и правете корекции, основани на данните.
- Поставете измерими цели за приобщаване, като определите отговорни лица, ресурси, срокове и механизми за мониторинг; интегрирайте прегледа и планирането в обичайните цикли за осигуряване на качеството.

Защо работи: Услугите са толкова добри, колкото е тяхното съответствие с нуждите, а това съответствие може да се установи само чрез систематично изслушване. Самооценката трябва да бъде **честна** (обсъждане на това, което не върви добре, вместо да се полира външният вид), **основана на доказателства** (използване на обратна връзка от учащите, коментари на персонала, данни за представянето и директни наблюдения, вместо на впечатления) и **приобщаваща** (усилване на гласовете на учащите и персонала, които обикновено не се чуват, вместо да се позволява на властниците да определят какво е важно).

Пакетът за мониторинг. Редовна оценка на напредъка (оценки на учителите, самооценки); пряка обратна връзка от учащите за това как се възприемат и функционират услугите, чрез анкети, фокус групи и интервюта; мнения на семействата и общността за реалното въздействие; структурирани разсъждения от ментори, учители и социални работници, които наблюдават учащите ежедневно; и корекции, основани на данни, които разширяват мащаба на това, което работи, и преразглеждат това, което не работи.

От преглед към планиране. Планирането на развитието превръща прозренията в ангажимент: един добър план посочва какво ще се промени, как ще бъде приложено, кой е отговорен, кога ще се случи и каква подкрепа е необходима — с измерими цели, за да може напредъкът да бъде оценен.

Два принципа, които го правят устойчив. Първо, **вградете** планирането в редовните цикли на управление и осигуряване на качеството на институцията, вместо да го провеждате като паралелен проект, защото вграждането показва, че приобщаването е част от идентичността на институцията, а не временна грижа на конкретен екип. Второ, имайте предвид, че процесът на съвместен преглед и планиране често е толкова ценен, колкото и самият план, тъй като изгражда общото разбиране и взаимоотношенията, от които зависи истинската, дългосрочна промяна.

Дивидентът на доверието. Когато учащите виждат, че обратната връзка променя практиката им, наблюдението се превръща и в акт, който изгражда доверие — доказателство, че гласът им има значение в рамките на системата. Оценяването е част от самата услуга, а не от външен одит.

T40 — Учете се от доказани програми



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S4 BP 16

Ключови точки

- Фонд за образование на ромите: стипендиите, съчетани с менторство и академично консултиране, значително повишават задържането на учениците и броя на завършилите.
- Модели за менторство между връстници (Европейски младежки форум): ромските младежи, ръководени от успешни по-големи ученици, придобиват увереност и чувство за принадлежност.
- Пилотни проекти на училищно ниво: Моделът за приобщаващо образование в Румъния и мобилното обучение в Унгария показват как да се интегрират учениците и да се достигнат изолираните общности.

Какво означава това: Наръчникът събира доказани практики, а не спекулации. Пакетът „стипендия плюс менторство“ на REF показва, че финансовата подкрепа сама по себе си е недостатъчна и че **комбинираната** подкрепа променя резултатите. Моделът на наставничеството от връстници осигурява ролеви модели и чувство за принадлежност при ниски разходи. Пилотният проект за приобщаващо образование в Румъния показва какво изисква интеграцията на училищно ниво: редовно обучение на учителите по културна осведоменост, посредници от ромската общност, които подобряват отношенията между училището и семейството, и извънкласни дейности, насърчаващи социалната интеграция — всичко това допринася за намаляване на отпадането. Мобилното обучение в Унгария демонстрира как да се достигнат ученици, които поради разстоянието са изключени от училищните сгради.

Най-добрите практики разглеждат тези случаи като **шаблони за адаптиране, а не като украшения, които да се цитират**: всеки от тях съдържа приложима логика — обединяване на подкрепата,



мобилизиране на връстници, интегриране на институциите, отиване там, където са учениците. Систематичното учене от сходни инициативи само по себе си е практика: институциите, които документират, сравняват и адаптират, постигат по-добри резултати от тези, които импровизират самостоятелно.

В6 — Институционален дизайн, лидерство и партньорства

Т41 — Вграждане на принципа на приобщаването в институцията още от самото начало



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S3 BP 8

Ключови точки

- Вградете достъпни входни точки, гъвкави пътеки, педагогика, ориентирана към учащите, и истинско участие на учащите в институционалния дизайн — не като допълнения.
- Разглеждайте разнообразието като реалност, която трябва да се уважава, а не като проблем, който трябва да се управлява; предвиждайте го, вместо да го коригирате по-късно.
- Диагностицирайте къде учащите „пропадат през пропуските“ и препроектирайте на системно ниво.

Какво означава това: Инклузивните структури са „архитектурата на справедливостта“, а не опционални подобрения. Когато институциите проектират с оглед на инклузивността от самото начало, те престават да третират разнообразието като отклонение от стандартния образ на учащия и започват да го разглеждат като норма, съобразно която трябва да се проектира. Конкретно това означава изисквания за прием, изложени на достъпен език и отворени към няколко пътя; пътеки, които могат да се адаптират по отношение на темпо и последователност, без да се губят стандартите; педагогика, фокусирана върху учащия; и механизми, чрез които учащите наистина оформят своя собствен път.



Диагностичното упражнение обучава професионалистите да анализират дадена институция и да задават въпроса къде учениците е вероятно да попаднат в пропуските и кои елементи на рамката липсват или са недостатъчно развити. Отговорът обикновено разкрива, че изключването се дължи на **недостатъци в проектирането** — строг календар за записване, един-единствен път, подкрепа, добавена едва след провал — а не на индивидуална злонамереност.

Следователно най-добрите практики превръщат приобщаването в критерий при проектирането на всяко институционално решение, от изготвянето на графика до информационните материали. Тестът: **би ли системата продължила да функционира приобщаващо, ако никой не полагаше допълнителни усилия?**

T42 — Поддържане на видимо приобщаваща институционална култура



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S3 BP 11

Ключови точки

- Направете принадлежността осезаема, а не само прокламирана: представителството в материалите, ежедневието на персонала и неформалната социална динамика – всичко това има значение.
- Съгласувайте това, което се случва „когато никой не гледа“, с декларираните ценности на институцията.
- Очаквайте успех от учениците, които исторически са били изключвани, вместо просто да толерирате тяхното присъствие.

Какво означава това: Институционалната култура се състои от неписаните правила, споделяните ценности и обичайните модели на поведение, които действат зад декларациите за мисията — това,



което се случва по време на редовните часове, когато рутината взима превес. Случаят със **Самира** показва как една формално „инклузивна и приветлива“ институция е излъчвала точно обратното: рекламните плакати показваха само учащи с произход от мнозинството, примерите в часовете изключваха разнообразните общности, персоналът говореше за „ученици, които не са достатъчно мотивирани“, а съществуващите клики я оставяха сама по време на обяда. Самира стигна до заключението, че от нея се очаква да се приспособи към институцията, а не да се чувства част от нея.

Следователно най-добрите практики оценяват културата чрез видими сигнали: кой е представен в изложбите, материалите и примерите; как персоналът говори за учениците, когато те отсъстват; как новодошлите се интегрират социално; чии гласове се чуват на срещите. Инклузивната култура е такава, в която от учениците от исторически изключени групи искрено се очаква да успеят, в която тяхната идентичност и опит се уважават и в която системите активно премахват бариерите, вместо да ги възпроизвеждат.

Такава култура не възниква спонтанно — тя се изгражда целенасочено, поддържа се непрекъснато и се измерва чрез преживяването на най-малко забележимия ученик.

Т43 — Осигуряване на ангажирано лидерство и споделена отговорност



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S3 BP 12

Ключови точки

- Направете лидерството видимо отговорно за приобщаването чрез решения относно времето, ресурсите и приоритетите — а не само чрез изявления.
- Вградете отговорностите за приобщаването във всички отдели, така че практиката да оцелее при смяна на персонала.



- Дайте на учащите структурирана възможност да изразят мнението си — консултативни срещи, анонимна обратна връзка, видимо проследяване.

Какво означава това: Устойчивата интеграция не може да се основава на индивидуална ангажираност: практиката, която зависи от един мотивиран учител или сътрудник, се срива, когато този човек напусне или загуби енергията си. Затова ръководството е носещият елемент. Ръководителите превръщат интеграцията в реалност чрез наблюдаеми избори — къде отиват парите и времето, какво е приоритет на срещите на персонала, с кого се консултират, как се разрешават конфликтите относно оскъдните ресурси.

Най-добрите практики разпределят отговорността в цялата институция: задълженията за приобщаване са заложи в компетенциите на всеки отдел, с ясно определена отговорност, така че никой екип да не може да разглежда равенството като „работа на някой друг“. Също толкова важно е **гласът на учащите да има реални последиствия**: структурирани консултации, канали за анонимна обратна връзка и видими процеси за последващи действия, които показват на учащите как техните мнения са променили решенията — защото гласът без видими действия поражда цинизъм.

Тестът за лидерство в областта на приобщаването: дали *рутинните практики* на институцията — а не извънредните ѝ жестове — отразяват ценностите, които тя проповядва.

Т44 — Партньорство с работодатели: съвместно проектиране, менторство, стажове и приобщаващи работни места



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източници:** S3 ВР 13 (направление „работодатели“) + S4 ВР 24 (обединени)

Ключови точки

- Създаване на партньорства между професионални училища, предприятия и ромски организации в сектори с недостиг на квалифицирани кадри: ИТ, възобновяема енергия, здравеопазване и квалифицирани занаяти.



- Ангажирайте работодателите в разработването на курсове, менторството и приобщаването на работното място — и създайте специални, заплатени места за стажове с ясни пътища към пълноценна заетост.
- Провеждане на стажантски програми с ментори от ромската общност, свързани с предложения за работа; фирмите, които приемат ромски стажанти, научават какво се изисква за инклузивни работни места.

Защо работи: Ромската младеж се сблъсква със системна дискриминация и липса на ментори на работното място, което пречи на достъпа до стажове — вратата към квалифицирана заетост. Работодателите, които съучастват в изготвянето на учебни програми, менторират обучаващите се и отварят работните си места, дават сигнал, че стажантите от ромската общност са бъдещи колеги, а не обекти на благотворителност. Институциите трябва да инвестират време в изграждането на взаимоотношения, да изяснят взаимните ползи и да подкрепят работодателите в превръщането на техните работни места в приобщаващи.

Как да се приложи. Изградете официални партньорства между училища за професионално образование и обучение, работодатели и ромски организации, като се насочите към отрасли с недостиг на работна ръка, създавайки специални места за стаж за ромски ученици и ясни пътища от обучението към заетостта. Програмите за стаж, ръководени от роми, включват ментори от общността, което намалява отчуждението и изгражда доверие в системата.

Неподлежащи на договаряне условия.

- **Възнаграждение.** Неплатените стажове изключват именно онези учащи, които са най-засегнати от икономическия натиск.
- **Връзка с предложения за работа.** Стажовите, свързани с реални предложения за работа, превръщат обучението в заетост — резултатът, който оправдава инвестицията на учащия.
- **Обучение на работодателите.** Фирмите, които приемат ромски стажанти, научават, като работят с тях, какво се изисква от приобщаващите работни места.

Съответстващи стандарти за обучаващите се: **L06–L10** (права и отговорности за безопасност на работното място), **L25** (създаване на контакти на скрития пазар на труда)



T45 — Предоставяне на специфична за ромите професионална ориентация, реален трудов опит и мрежи от ментори



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източници:** S4 BP 4 + S4 BP 25 (обединени)

Ключови точки

- Предлагање на персонализирано кариерно консултирање, предоставяно от ромски консултанти, базирани в училища и институции за професионално образование и обучение, с цел проучване на пътища към по-нататъшно образование и професионално образование и обучение.
- Провеждане на практически семинари за поставяне на цели, изготвяне на автобиография и подготовка за интервю, както и посредничество за стажове и чиракуване, които изграждат опит и професионални мрежи.
- Разширяване на менторската подкрепа от успешни ромски професионалисти, които сами са преминали през пътя на професионалното образование и обучение, като по този начин се запълва празнината в ориентирането, която оставя учащите в неведение относно наличните възможности и ги лишава от увереност да ги преследват.

Защо работи: Много ромски учащи нямат достъп до разнообразието от образователни и професионални възможности, които другите приемат за даденост, а професионалното ориентиране компенсира този липсващ достъп. Липсата на персонализирано кариерно консултирање е критична празнина: без силно професионално ориентиране ромските ученици може да не познават пълния спектър от възможности за професионално образование и обучение или да им липсва увереността да ги преследват.

Как да кандидатствате. Консултирането персонализира проучването; семинарите дават на учащите конкретни умения за търсене на работа; стажовете и чиракуването създават първия реален опит и — което е от решаващо значение — професионалните мрежи, от които зависи навлизането на пазара на труда. Центровете за професионално ориентиране за роми разполагат с консултанти, които разбират



културната и социалната динамика на ромските общности, в институциите, където вече се намират учащите, като предлагат персонализирана подкрепа по отношение на пътеките, кандидатстването и преходите. Мрежите от ментори разширяват ориентирането, като го превръщат в реален пример.

Комбинацията — институционално консултиране плюс менторство в общността — дава на учащите както информация, така и увереност: посока и доказателство, че тази посока работи. Насочването трябва да бъде свързано с реални стажове, а не да остава абстрактно: един учащ, който се е срещнал с работодател, е упражнил интервю и е завършил стаж, притежава предимства, които никоя брошура не може да предостави.

Съответстващи дейности за учащите: L11 (проучване на професионалните сектори), L23 (документи за кандидатстване), L24 (интервюта), L26 (стратегическо търсене на работа)

T46 — Ангажиране и овластяване на семействата и общностите като партньори в ученето и задържането



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източници:** S4 BP 10 + S4 BP 28 (обединени)

Ключови точки

- Провеждане на културно чувствителни инициативи за работа с общността — домашни посещения, родителско-учителски срещи и информационни сесии на ромски езици — както и семинари за родители относно значението на образованието и стратегиите за подкрепа на ученето на децата.
- Предоставяне на семейно консултиране и медиация по въпроси, които засягат образователния път на ученика, както и услуги за подкрепа на семейството (навигация в системата, правна помощ, финансови ресурси) в сътрудничество с ромски НПО.



- Включвайте лидерите на ромската общност в образователни инициативи и разглеждайте ангажираността на семейството като ключова инфраструктура за предотвратяване на отпадането от училище, а не просто като извънкласна дейност.

Защо работи: Подкрепящата семейна среда е един от най-силните предиктори за успех в образованието, но семействата често остават извън системата за подкрепа. Участието на семейството е решаващо за задържането на учениците в училище, но много ромски родители се сблъскват с езикови бариери, недоверие към институциите и непознаване на начина, по който функционира образователната система — същото недоверие, което се разглежда в T21.

Как да се приложи. Програмите за работа на терен, провеждани на ромски езици, информират и ангажират родителите като партньори; семинарите за родители подчертават важността на образованието и ги въоръжават с практически стратегии; семейното консултиране и медиацията се занимават с икономическите, социалните и културните проблеми, които могат да попречат на ученика; услугите за подкрепа на семейството помагат на семействата да се ориентират в училищната система, да получат достъп до правна помощ и да намерят финансови ресурси. Сътрудничеството между ромските НПО и министерствата на образованието гарантира, че подкрепата е надеждна и устойчива.

Ръководният принцип е партньорството, а не простото достигане до хората. Семействата са съучастници в образователния процес, чиито културни познания са предимство, а не препятствия, които трябва да се преодоляват. Ангажираността трябва да бъде проактивна и културно осведомена — институцията отива при семейството, на езика на семейството, чрез хора, на които семейството има доверие. Когато ромските лидери съвместно разработват и реализират инициативи, скептицизмът, породен от историческата дискриминация, отстъпва място на истинска ангажираност. Когато родителите разбират пътя напред и се чувстват уважавани от институцията, тяхното влияние — най-силната сила в живота на един млад човек — работи в полза на образованието, а не срещу него.

T47 — Използване на ромски медиатори като първа точка за контакт



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S2 BP 11

Ключови точки

- Назначете ромски медиатор, който лично е завършил образователен път, за да разпространява посланието за ценността на професионалното образование и обучение — на езика на самата общност, от обща среда.
- Използвайте същия медиатор, за да съветвате семействата относно практическите пречки и да предоставяте насоки и психологическа подкрепа по време на записването.
- Винаги съчетавайте медиатора с представител на образователната институция, който е запознат с културните особености, така че институцията да е видимо присъстваща и отговорна.

Защо работи: Най-честата причина, поради която едно семейство не записва детето си, не е противопоставяне на образованието, а липса на доверие в системата или липса на осведоменост за това, което тя предлага. Посланието, предадено от институция, се филтрира през призмата на историята; същото послание, предадено от ромски медиатор, който го е преживял, се филтрира през призмата на споделения опит.

Посредникът изпълнява три функции, което отразява данните от ромското посредничество в областта на здравеопазването в Румъния: **преодолява културните различия**, тъй като разбира както ромската култура, така и институциите, с които ромите имат работа, и по този начин може да обясни сложни теми с културно подходящи термини; **подобрява комуникацията**, като премахва езиковите бариери между ромските и неромските страни; и **укрепва общността**, тъй като присъствието на доверен представител кара ромските участници да изразяват своите опасения и да отстояват своите нужди. Когато медиаторите са ромски жени с легитимност в общността, този ефект е още по-силен.

Две условия за ролята. Посредникът трябва да бъде **пример за подражание с изминат път**, а не просто преводач — достоверността произтича от биографията му. А представителят на институцията



трябва да притежава истинска културна осведоменост, тъй като служител, който не проявява културна чувствителност и придружава посредника, обезсмисля работата на последния.

Забележка: Посредниците играят ключова роля и в диалога с общността (Т49–Т54), в изграждането на културна компетентност (Т01) и в ранното предупреждение (Т59–Т60).

Т48 — Институционализиране на услугите и интервенциите — от проект към държавна, финансирана и правно защитена система



Ниво: [СИСТЕМА] · **Източници:** S4 BP 17 + S4 BP 20 + S4 BP 29 (обединени)

Ключови точки

- Проектите да се разглеждат като прототипи, а не като политика: всяка финансирана инициатива да се планира от самото начало с път към държавна собственост, постоянни бюджетни линии и участие на ромската общност.
- Вграждане на мерките в национални и регионални рамки с шест елемента: правно и политическо вграждане, целево финансиране, обучение и сертифициране на учители, консултативни органи за образованието на ромите, реформа на учебната програма и надежден мониторинг.
- Защиатавайте системата с две предпазни мерки — доказателства (редовни оценки, оценки на въздействието, събиране на данни) и закон (засилена правна защита и прилагане на антидискриминационни рамки).

Защо е важно: Устойчивостта е това, което отличава проектите от системите. Прегледът на съществуващите стратегии за професионално образование и обучение (ПОО) показва ясна тенденция.

Германия финансира интеграционни проекти — инициативи по Европейския социален фонд и програмата IQ — които повишават квалификацията на мигрантите, но рядко са насочени изрично към



ромите. **Гърция** е провела финансирани от ЕС пилотни проекти, свързващи ромската младеж с ПОО и работни места, наред с кратки курсове, организирани от НПО, но ѝ липсва систематичен механизъм. **Австрия** включва ромите в мерките за „младежи в неравностойно положение“ чрез Държавната служба по заетостта и общински проекти, като ромски организации като „Романо Центро“ действат като посредници. **България и Северна Македония** са отишли най-далеч: стипендии и менторство, подкрепени от REF, субсидирани стажове, субсидии за заплати, средства от структурните фондове и ИПА за центрове за обучение, както и стратегии с изрични показатели за участието на ромите. Въпреки това дори по-успешните примери се подкопават от проектните цикли, сегрегирани програми за професионално образование и обучение и слабото усвояване на пазара на труда.

Програмата за институционализация включва шест елемента.

1. **Законодателно и политическо закрепване**, така че мерките да бъдат постоянни, а не временни инициативи.
2. **Специализирани механизми за финансиране** — бюджети за образование, международно финансиране, публично-частни партньорства — които да оцеляват извън бюджетните цикли.
3. **Обучение и сертифициране на учители**, като педагогиката, включваща ромите, културната компетентност и двуезичното преподаване се превърнат в стандартна част от професионалната подготовка.
4. **Консултативни органи за образованието на ромите** с представителство на общността, които дават препоръки, следят напредъка и осигуряват отчетност.
5. **Реформа на учебната програма**, интегрираща ромския език и култура, с учебници и материали, които отразяват разнообразието на учениците.
6. **Ефективен мониторинг, оценка и засилена защита срещу дискриминация.**

Към какво се отнася. Пълният пакет от мерки — Системата за ранно предупреждение и мониторинг (T59–T60), финансова подкрепа (T61), стажове, насочени към ромите (T44), професионално ориентиране и менторство (T45), гъвкави програми (T07), антидискриминационни политики и обучение на учители (T26) и ангажиране на семейството (T46) — функционира като единен и съгласуван пакет, вграден в националните и регионалните рамки.

Окончателният тест. Дали услугата или механизмът ще продължат да съществуват, когато финансирането им приключи и техните застъпници напуснат. Институционализирането е начинът, по който приобщаването престава да бъде специално усилие и се превръща в обичайната система на



функциониране на образованието: доказателствата позволяват на заинтересованите страни да се адаптират въз основа на резултати, а не на навици, а законът гарантира равен достъп като право, а не като надежда.

В7 — Ангажираност на общността и диалог

Референтна методология: FRA/LEXI „Местно участие за интеграция на ромите“ (LERI) и Изследване чрез участието (PAR). Тези девет практики са оперативната сърцевина на резултат 2.2 от проекта MIRANDA и предшестват набирането на участници: те описват как доставчикът на професионално образование и обучение се обръща към ромската общност, изслушва я и споделя вземането на решения с нея.

Предложена последователност (от приложението за внедряване на източника): вътрешна готовност (T01, T15–T21) → подготовка (T21, T49) → партньорство (T50, T47) → оценка на нуждите (T27) → изграждане на доверие (T55, T56, T30, T57) → диалог (T51, T52, T53) → институционализиране (T54) → приключване (T54).

Т49 — Подгответе информационна база за общността, състояща се от шест категории, преди всяко взаимодействие



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S2 BP 16

Ключови точки

- Преди започването на какъвто и да е диалог съберете количествени и качествени данни в шест категории: демография, история на общността, инфраструктура на домакинствата, социални предизвикателства, лидери и ключови участници, както и степен на социално-икономическа интеграция.



- Получавайте данните от официални и общностни канали — общински регистри, центрове на ромската общност, ромски медиатори, социални и трудови служби, ромски организации.
- Разглеждайте общността като неоднородна: регистрирайте присъстващите ромски подгрупи и техните отличителни културни и езикови характеристики.

Шестте категории.

1. **Демография** — общо население и семейни единици, съотношение между половете, съотношение между роми и нероми в района, възрастова структура на възрастните, юношите и децата.
2. **История** — кога и при какви обстоятелства е възникнала общността, дали е отдавна установена или нова, значими положителни и отрицателни събития в нейната най-нова история, както и културният и езиковият състав на присъстващите подгрупи.
3. **Инфраструктура на домакинствата** — тип на селището, електроенергия, вода, канализация, достъп до телефон и интернет, достъп до технологии.
4. **Социални проблеми** — равнища на бедност и доходи, безработица, продоволствена несигурност, брой на младежите, които не учат, не работят и не се обучават (NEET), пречки пред заетостта, липса на безплатни възможности за отдих, престъпност, младежка престъпност и употреба на наркотици.
5. **Лидери и ключови фигури** — лидери на общността и изтъкнати личности, както и ромските организации, сдружения и културни клубове, действащи в района, и техните ръководители.
6. **Степен на интеграция** — брой и дял на заетите и безработните, продължителност и видове безработица, неформална и недекларирана работа, образователна степен на всяко ниво, политическо участие, както и качествени данни за отвореността на общността към нерома, нейните събития и фестивали и нивото ѝ на сътрудничество с местните власти.

Защо работи: Диалогът, който започва без обща фактическа основа, се превръща в разказване на анекдоти. Рамката предоставя на организаторите структурирана картина и, което е също толкова важно, списък с конкретни местни контакти още преди първата среща. Организаторите трябва да пристъпят към първата среща, като са в състояние да изложат тези факти пред представителите на общността — самото това, че са видимо информирани, е сигнал за доверие.



T50 — Сключване на официален протокол за сътрудничество с Центъра на ромската общност и медиаторите



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S2 BP 17

Ключови точки

- Свържете се едновременно с Центъра на ромската общност и с общинската служба за социално включване, представете проекта и целите и на двете институции и обяснете точно какво очаквате от тях.
- Посочете ясно и още в началото, че търсите експертен опит и място в общността, а не пари от тях — дейностите трябва да се провеждат там, където живее общността.
- Формулирайте споразумението в писмен вид: протокол за сътрудничество/действие, в който се определят ролята на всяка страна, както и показателите, инструментите и методите, които ще се използват, и си осигурете съгласие за него.

Защо това работи: Ромските общностни центрове и медиаторите, които работят в тях, представляват оперативната инфраструктура за приобщаване на местно ниво. От 2011 г. насам, чрез ROMED1, ROMED2 и други проекти за изграждане на капацитет, медиаторите са преминали обучение и са се специализирали в областите на социалното приобщаване, училищното образование и медиацията, достъпа до здравните системи, както и достъпа до социални помощи и обществени услуги. Нито един външен проект не може да достигне до дадена общност по убедителен начин без тях.

Препоръчителна последователност.

1. Свържете се с ромския общностен център по имейл или по телефона и говорете с отговорника за социалното приобщаване.
2. **Успоредно** с това се свържете с общинската администрация и информирайте общинската социална служба за ромите или службата, която отговаря за социалната интеграция на ромите.



3. Представете проекта, общия план и целите на диалога и на двете страни.
4. Обяснете конкретния принос, който се изисква: данни за анализа на нуждите; двама медиатори, които да ангажират лидерите и организациите на общността в планирането; помещение в общността или в общностния център; подкрепа за фасилитиране по време на самия диалог.

Две точки имат най-голямо значение. Планът за разходите — представете кратка разбивка на разходите, които се ангажирате да покриете, и ясно посочете, че техният принос е в експертиза и помещения, а не в средства. И **мястото** — диалогът се провежда в рамките на общността, така че нито общността, нито нейните представители да бъдат изведени от собствения си район. Писменият протокол (роли, показатели, инструменти, методи) превръща добрата воля в отчетно споразумение и трябва да бъде съгласуван, преди да бъде определена каквато и да е дата.

T51 — Провеждане на диалога с общността с ясно определени основни правила



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S2 BP 19

Ключови моменти

- Определете малък брой теми за обсъждане и ясни, измерими и постижими цели преди сесията (например тричасов диалог с 50 членове и лидери на общността относно пречките и мотиваторите за участие в професионалното образование и обучение).



- Наредете участниците в кръг или във форма на П/У, за да се поддържа зрителен контакт; назначете трима фасилитатори — един от вашата организация, един лидер на ромската общност и един представител на доставчика на професионално образование и обучение — като ромските медиатори заемат централно място в панела.
- Управлявайте изрично времето за изказване (3–4 минути на изказване, едноминутно предупреждение преди приключване) и налагайте използването на приобщаващ и уважителен език през цялото време.

Осемте правила, които превръщат отворената среща на общността в работна сесия.

1. **Избор на тема.** Определете няколко въпроса, които наистина трябва да обсъдите. Един добре избран въпрос — „Какво би ви мотивирало или подтикнало да участвате в обучение по професионално образование и обучение?“ — е достатъчен, за да се разкрият пречките, мотивацията и това, което професионалното образование и обучение може действително да предложи.
2. **Определяне на целите.** Целите трябва да са ясни, измерими и постижими, формулирани по отношение на участниците, продължителността и желания резултат.
3. **Подредба и фасилитиране.** Подредбата в кръг или във формата на буквата П/У поддържа зрителния контакт и кара всички участници да се чувстват достатъчно комфортно, за да говорят. Трите фасилитатори дават думата, поддържат дискусията по темата и целта и предотвратяват обидни или дискриминационни нагласи.
4. **Ролята на медиатора.** Ромските медиатори са от ключово значение както за езиковото и културното посредничество, така и за справянето с прекъсвания, нерелевантни изказвания и въпроси, на които вече е отговорено.
5. **Спазване на времето.** Фасилитаторите отпускат по три до четири минути за всеки изказващ се, предупреждават една минута преди края и предлагат подкрепата на медиатора, когато е необходимо.
6. **Споделяне на опит.** Личните преживявания, примери и практики, които са дали резултат в подобни обстоятелства, трябва да бъдат споделени в залата.
7. **Пространство за всички.** Всеки, който смята, че има нещо уместно и заслужаващо да бъде чуто, получава думата.
8. **Инклузивен език** както в езиковата, така и в неезиковата комуникация, с редовни напомняния, че учтивостта и уважението към мненията на другите са от съществено значение.



Правилата трябва да бъдат прочетени в началото на сесията и одобрени от участниците, което превръща авторитета на фасилитаторите в колективно приета конвенция.

T52 — Проектиране и провеждане на диалога: определяне на дневния ред, фасилитиран обмен, изграждане на партньорства



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източници:** S2 BP 20 + S2 BP 23 (обединени)

Ключови точки

- Поставете цели, които са в съответствие с националната стратегия за ромите и Стратегическата рамка на ЕС за равенство, приобщаване и участие на ромите до 2030 г. — насърчаване на равенството и приобщаването, подпомагане на диалога и сътрудничеството, овластяване на ромските общности (особено младежите и жените).
- Създайте приобщаващо пространство: поканете представители на правителството, гражданското общество, академичните среди и — най-важното — ромската общност; използвайте ромски медиатори, за да преодолеете културните различия и да гарантирате, че гласът на ромите ще бъде чул.
- Завършете с конкретни мерки за действие, договорени области за сътрудничество и план за редовна комуникация и последващи срещи.

Етап 1 — Определяне на дневния ред. Посрещнете участниците и представете целите. Предоставете общ преглед на националната стратегия за ромите и на стратегическата рамка на ЕС и посочете конкретните цели на този диалог. Накратко очертайте текущите инициативи в подкрепа на ромските общности, така че участниците да знаят какво вече съществува, преди да бъдат попитани какво липсва. Съгласуването на целите с националната стратегия и рамката на ЕС не е бюрократична формалност — то е това, което прави резултатите от диалога приемливи за последващите политически процеси.



Етап 2 — Улесняване на диалога. Насърчете участниците да споделят гледни точки, опасения и приоритети в отворена дискусия; след това обсъдете предизвикателствата, пред които са изправени ромските общности, и проучете областите за сътрудничество и подкрепа. Задачата на фасилитатора е да поддържа динамиката на изказванията и да гарантира, че по-тихите гласове също получават възможност да се изкажат — като през цялото време се подпомага от ромски медиатори.

Етап 3 — Изграждане на партньорства. Договорете се за конкретни мерки и области за сътрудничество, които са в съответствие с целите на диалога и националната стратегия. Изгответе план за редовна комуникация, последващи срещи и продължаващо сътрудничество.

Ходът на първата среща с лидерите на общността — която определя дали изобщо ще се състои диалог:

- **Взаиморазбирателство и доверие.** Представете себе си и вашата организация, заявете ангажимента си към диалога и сътрудничеството и споделете подходящ опит от успешно взаимодействие с ромските общности. Споменаването на минали успехи не е самореклама — това е доказателството, от което лидерите се нуждаят, за да отделят време от името на общността.
- **Разбиране на нуждите.** Обърнете ролята: институцията слуша. Лидерите излагат притесненията и приоритетите на общността; дискусията обхваща социално-икономическите условия и достъпа до образование, здравеопазване, заетост и жилищно настаняване; и се проучва възможността за сътрудничество с целенасочено предпочитание към инициативи, **ръководени от общността**, вместо към такива, разработени отвън.
- **Инициативи и продължителен диалог.** Представете съществуващите програми, потърсете обратна връзка, за да останат инициативите актуални, и се споразумейте за график за редовна комуникация, последващи срещи, мониторинг и оценка.
- **Институционализиране на взаимоотношенията.** Изричен ангажимент, че диалогът остава приобщаващ, прозрачен и отзивчив към нуждите на общността — и основа за по-нататъшно изискване на отчетност от институцията.

Три практики правят пространството приобщаващо: разнообразно представителство от правителството, гражданското общество, академичните среди и ромската общност; насърчаване на взаимното разбирателство чрез безопасно пространство за отворен обмен на гледни точки и опит; и



използване на ромски медиатори за преодоляване на културните различия и улесняване на комуникацията.

T53 — Използване на партиципативни и творчески методи за максимално участие на ромите



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S2 BP 22

Ключови точки

- Изберете методи, които позволяват на участниците да се изразяват по повече от един начин: работни срещи за съвместно създаване, разказване на истории, визуално картографиране и създаване на сценарии, „World Café“, видео с участието на участниците, „Open Space Technology“, работни срещи по метода ABCD, както и събития в областта на изкуството и културата.
- Съобразете метода с нивата на грамотност — визуалните, устните и художествените формати включват хора, които писмените въпросници изключват.
- Използвайте изкуството и културата както като метод за ангажиране, така и като цел за овластяване сама по себе си.

Защо работи: Стандартните формати за консултации дават предимство на ораторите, които говорят свободно, са грамотни и уверени — точно този профил, който изключването потиска. Наборът от инструменти за участие разширява кръга на хората, които могат да допринесат.

- **Работилниците за съвместно създаване** ангажират членовете на общността в съвместното разработване на решения, програми и политики, така че участниците да споделят гледни точки, опит и стремежи, докато работят със заинтересованите страни по идеи, които пряко засягат живота им.
- **Сесиите за разказване на истории** предоставят платформа за споделяне на лични преживявания, предизвикателства и стремежи, като насърчават емпатията и връзките.



- **Визуалното картографиране и създаването на сценарии** позволяват на участниците да представят идеите, предизвикателствата и решенията визуално, като им помагат да забележат модели и да творят съвместно.
- **„World Café“** структурира отворения диалог чрез разговори в стил „кафе“, при които участниците се придвижват между масите по конкретни теми и изграждат колективна интелигентност.
- **Уъркшопите за участието във видеопроизводство** преподават умения за продукция, така че членовете на общността да разказват собствените си истории на филм — мощна платформа за самоизразяване и застъпничество.
- **Технологията „Отворено пространство“** позволява на самоорганизиращите се групи да предлагат теми, да формират работни групи и сами да определят дневния ред.
- **Работилниците за развитие на общността, основано на активите (ABCD)**, картографират силните страни, активите и местните ресурси на общността и разработват стратегии, задвижвани от общността, като насърчават овластяването и самодостатъчността, вместо да се фокусират върху недостатъците.
- **Изкуствата и културата** — семинари, концерти и изложби — почитат ромската култура, насърчават самоизразяването и изграждат общностна солидарност, като същевременно съхраняват наследството и насърчават межкултурното разбирателство. **Световният ромски фестивал „Каморо“** в Прага е примерът, към който се отнасяме: ежегоден фестивал на музиката, танца, театъра и визуалните изкуства, организиран съвместно с местни и международни партньори и с активно участие на ромските общности в планирането и провеждането му, който обединява ромска и неромска публика чрез представления, изложби, семинари и дискусии.

Изборът на методи трябва да бъде изрично посочен и обоснован в плана за диалог, като **нивата на грамотност и езиковите нужди се посочват като критерии за подбор.**

T54 — Поддържане на диалога: постоянна платформа, документирувани мерки за действие и затваряне на цикъла



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] / [СИСТЕМА] · Източници: S2 BP 21 + S2 BP 24 (обединени)

Ключови точки

- Създаване на **постоянна платформа**, а не на еднократно събитие, която да обединява представители на правителството на няколко нива и организации на ромското гражданско общество, с участието на обучени фасилитатори.
- Определете дневния ред съвместно с ромските общности, така че той да отразява най-належащите им проблеми, и се погрижете всяка дискусия да води до документирувани стъпки за действие и препоръки.
- Да се обобщят резултатите, да се докладват с цитати и данни, да се използват за преразглеждане на целите и стратегиите и да се **върнат** на общността — след което цикълът на преразглеждане да продължи.

Моделът, който може да се приложи и другаде: австрийската „Roma-Dialogplattform“ (създадена през 2011 г.). Нейната структура включва пет оперативни характеристики, всички от които могат да бъдат приложени от доставчик на професионално образование и обучение:

1. **Дневен ред, основан на нуждите** — теми, избрани в сътрудничество с ромските общности.
2. **Включващо участие** — срещите събират представители от различни нива на управление и ромски организации на гражданското общество, което създава цялостен поглед върху предизвикателствата.
3. **Модерирана дискусия** — обучени фасилитатори насочват уважителния обмен на мнения и осигуряват продуктивни резултати.



4. **Резултати, подлежащи на изпълнение** — дискусиите завършват с документиран стъпка за действие и препоръки.
5. **Мониторинг и последващи действия** — платформата проследява изпълнението на националната стратегия за включване на ромите.

Ползите произтичат от самата концепция. Властите се запознават с предизвикателствата, специфични за ромите, което води до по-добре обосновани политики и практики. Ромските общности получават пряк канал за отстояване на своите нужди и приоритети. А тъй като ромското гражданско общество следи изпълнението, прозрачността и отчетността се подобряват и е по-вероятно националната стратегия да отговори на реалните проблеми.

Затваряне на цикъла — четирите стъпки. Това е практиката, която разграничава истинското ангажиране от „театъра на консултациите“, и тя е тази, която най-често се пропуска под натиска на кратките срокове.

- **Събиране** — съберете всичко казано по време на сесиите, след което го организирате и категоризирате, за да изведете на преден план ключовите теми, проблеми и препоръки.
- **Докладване** — изгответе подробно обобщение на констатациите с подходящи цитати, анекдоти и данни, които дават контекст и подкрепят заключенията.
- **Прилагане** — използвайте събраните резултати, за да прецизирате и подобрите целите, стратегиите и дейностите на проекта, като се уверите, че проектът отговаря на нуждите и очакванията на целевата аудитория.
- **Обратна връзка** — споделете събраните резултати и плана за действие, произтичащ от тях, с общността, като покажете прозрачно как обратната връзка е оформила проекта и съобщите всички промени, направени въз основа на нея.

Последната стъпка не приключва с публикуването. Откритата комуникация трябва да се поддържа през целия процес на изпълнение, като целите и действията редовно се преразглеждат в отговор на продължаващите предложения и променящите се нужди на общността. Възможността за непрекъснато усъвършенстване чрез включване на обратната връзка от общността в промените по проекта е това, което прави инициативата отзивчива, а не просто добронамерена.

Две изречения, които си заслужава да бъдат поставени на стената в учителската стая. Общност, която вижда собствените си думи отразени в преработен план, ще участва отново; общност, която



вижда думите си да изчезват, няма да го направи. И още: диалог без последващи действия е най-сигурният начин да се разруши доверието, за чието изграждане са били необходими години.

T55 — Повишаване на видимостта на професионалното образование и обучение: дни на отворените врати, посещения на място и реални истории за успех



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S2 BP 12

Ключови точки

- Позволете на родителите да видят с очите си сградата, класната стая и средата, в която ще учи детето им — „илюстрирането на фактите“ намалява нежеланието повече от всяка брошура.
- Публикувайте конкретни, поименни примери за ромски учащи, които са завършили професионално образование и обучение и са подобрили заетостта и доходите си, включително как са се справили с дискриминацията.
- Използвайте тези разкази, за да преодолеете страха от маргинализация и страха от изолация от собствената общност след завършване на обучението.

Защо работи: Нежеланието да се запише детето често се дължи на липса на ментални образи: семействата не могат да си представят как изглежда училището, затова по подразбиране се придържат към най-лошия възможен сценарий, подхранван от предишен опит. Посещението на място замества спекулациите с наблюдение и дава на родителите основа за вземане на решение. То трябва да бъде организирано в присъствието на медиатора и с представител на институцията, който да отговаря на въпроси.

Историите за успех действат по различен механизъм. Те доказват, че пътят е реален и че ползата е реална, което преодолява директно бариерата на мотивацията. Те изпълняват и специфична защитна функция: бъдещите ученици се страхуват от дискриминация в институцията и се страхуват да не



загубят престиж в собствената си общност, ако учат. Да чуят от някой, който е преминал през това — и по-конкретно как този човек се е справил с дискриминационното поведение — намалява и двата страха и предоставя сценарий за справяне.

Страхът от изолация се преодолява структурно, а не реторично: решението е да се увеличи общият брой на ромските учащи се в институцията, така че всеки нов ученик да има група от връстници. **Целите за набиране на ученици следва да се определят на групово, а не на индивидуално ниво.**

T56 — Подкрепа за гражданска регистрация и административна интеграция



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S2 BP 13

Ключови точки

- Нерегистрираните деца остават извън държавната защита по отношение на задължителното образование и детския труд и може да им бъде отказан достъп до образование и здравеопазване — регистрацията е предварително условие за всичко останало.
- Изгответе проста и достъпна информационна брошура или база данни, съгласувана с общината или Министерството на вътрешните работи, в която да са изброени всички процедури, които гражданинът трябва да изпълни, за да бъде напълно интегриран.
- Използвайте членове на ромската общност, които вече са преминали през тези процедури, като говорители, които да обяснят тяхното значение.

Какво означава това: Това е най-малко атрактивната и най-значима практика в набора от мерки за изграждане на доверие, тъй като премахва трудно преодолимо правно препятствие, а не такова, свързано с възприятията. Широко разпространеното недоверие към държавата, недоброжелателното отношение в медицинските заведения и родителите без здравна застраховка – всичко това възпрепятства регистрацията на ражданията; липсата на осведоменост относно изискването



продължава да съществува независимо от тези фактори. Последствието е население, което в очите на администрацията е невидимо – и следователно незащитено и лишено от достъп до услуги.

Интервенцията е умишлено административна: изготвена на прост език, леснодостъпна компилация на необходимите процедури, създадена съвместно с компетентния орган, за да бъде авторитетна, разпространявана чрез Центъра на ромската общност и посредници, и подкрепена от представители на общността, които са преминали през процеса и могат да го опишат в практически термини.

Защо това е важно за един проект за професионално образование и обучение (ПОО). Тази практика предшества набирането на участници. Възрастен учащ без документи не може да бъде записан, сертифициран или нает на работа, така че подкрепата за регистрация не е отклонение от целта на ПОО — тя е входната врата.

T57 — Насърчаване на културното овластяване и съвместното вземане на решения — учащите като създатели, а не като получатели



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S2 BP 15

Ключови точки

- Включвайте ромските учащи се в разработването на учебни планове, планирането на програми и обсъждането на политики — участието трябва да достига до вземането на решения, а не да спира до консултациите.
- Провеждайте семинари и обучения, които дават възможност на учащите чрез тяхното собствено културно наследство, и организирайте дискусии за разнообразието, водени от хора, на които общността вече има доверие.



- Вградете време и гъвкавост в проектите на общностно ниво, тъй като участието, изграждането на доверие, изграждането на капацитет, мониторингът и оценката не могат да бъдат събрани в стандартен календар на дейностите.

Защо работи: Съвместното вземане на решения е механизмът, който превръща участието в чувство за принадлежност. Когато ромските ученици помагат да се определи какво изучават и как се преподава, те придобиват чувство за отговорност и ангажираност, което се проявява като мотивация, активно участие и посветеност. Институционалната полза е също толкова конкретна: програмите, в чието разработване са участвали учениците, се отличават с по-нисък процент на отпадане и по-добра адаптация към местния пазар на труда.

Културното овластяване се бори с вътрешно усвоеното чувство за малоценност, което изключването поражда. Семинари, основани на ромското наследство и характеристики, както и разговори за разнообразието, водени от уважавани фигури от общността, възстановяват самочувствието, което враждебната училищна среда подкопава — а самочувствието е предпоставка за упоритост в една възискателна програма за професионално образование и обучение.

Две структурни предупреждения.

1. **Времеви рамки.** Проектите на общностно ниво често страдат от липса на адекватни времеви рамки и гъвкавост за цикъла на участие; включването на етапи за преразглеждане е това, което прави резултатите устойчиви.
2. **Специфично доверие.** В много от тези общности доверието е специфично — проявява се главно към членове на същата група — така че фасилитаторите, пристигащи като външни лица, трябва бавно да си спечелят авторитет, като зачитат колективистките практики на общността, като участват искрено в общностни и културни събития и като създават платформи за междугрупов диалог.

Практическата последователност: бъдете присъстващи, бъдете полезни, бъдете последователни и едва тогава молете за съвместно проектиране.

Съответстващ елемент за обучаващите се: Т34 — Обучение в самозащита, лидерство и осведоменост за правата (способността от страна на обучаващите се, която прави съвместното вземане на решения реалност)



В8 — ПРЕДОТВРЯВАНЕ НА ОТПАДАНЕТО

Т58 — Диагностициране на отпадането с данни за структурните му причини



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · Източник: S4 BP 18

Ключови точки

- Опознайте мащаба: отчетеното отпадане на ромските ученици варира от 31% (Гърция) до 70% (България), спрямо 9,7% при неромските им връстници.
- Разберете причините: финансови затруднения (посочени от 47 % от ромските младежи, отпаднали от училище), работа, която пречи на образованието (~30 % от ромските младежи), ранни бракове и очаквания в семейството (35 % от ромските момичета), сегрегация, езикови бариери, недоверие към институциите.
- Разглеждайте отпадането като резултат от структурни провали, а не от провали на учениците.

Какво означава това: Отпадането е често срещано, следва определени модели и е предсказуемо — което означава, че може да бъде предотвратено. Моделите са ясни: дискриминация и сегрегация в училище; икономически натиск, който тласка младежите към неформална заетост и ги изтласква от образователната система; културни очаквания, свързани с ранния брак, създаването на семейство и ролите, специфични за пола, които прекъсват образованието на момичетата; езикови бариери; и недоверие към институциите, наследено от предишни поколения и породено от историческа дискриминация и насилствена асимилация.

Ето защо най-добрите практики поставят диагноза, преди да се намесят. Институция, която не може да посочи **кои ученици отпадат, в кои моменти и поради какви причини**, действа на сляпо; тази, която анализира собствените си данни — посещаемост, финанси, ангажираност на семейството — може да насочи интервенциите си прецизно.

Рамката на подхода: отпадането е резултат от системата с идентифицируеми причини, а всяка причина може да бъде преодоляна.

Свързано: **T27 — Триангулираната оценка на нуждите** предоставя метода; **T59–T60** осигуряват механизма, който превръща диагнозата в действие.

T59 — Управление на система за ранно предупреждение и мониторинг (EWMS)



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S4 BP 21

Ключови точки

- Проследяване на четири измерения на риска за всеки ученик: посещаемост, академични постижения, данни за поведението и социални рискови фактори.
- Задействане на мултидисциплинарен отговор — ромски медиатор, кариерен консултант, класен ръководител, психолог — с индивидуален план за подкрепа и месечни прегледи на напредъка.
- Системата трябва да бъде отворена за участие и да отчита културните особености, като ромските медиатори действат като доверени посредници; данните трябва да бъдат анонимизирани и обобщени, за да служат като основа за регионалната и националната политика.

Какво означава това: EWMS е водещият механизъм: превантивен, основан на данни и ориентиран към човека инструмент, вграден в административната и педагогическата рамка на институциите за професионално образование и обучение. Той непрекъснато събира данни на ниво ученик в четири измерения — **модели на посещаемост** (отсъствия и хронично закъснение като ранни сигнали за отпадане), **академични постижения** (непрекъснато оценяване и формативна оценка), **поведение** (насочвания към специалисти, изолация, наблюдения на консултанти) и **социални рискови фактори**

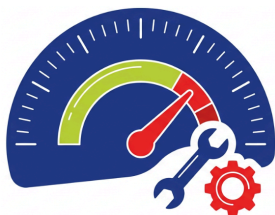


(нестабилно жилищно положение, бедност, семейни отговорности, дискриминация), събрани чрез поверителни интервюта, доклади на ромски медиатори и работа с семействата.

Когато се превиши прагът на риска, системата сигнализира на определен екип за предотвратяване на отпадането, който разглежда случая и разработва индивидуален план за подкрепа — допълнителни уроци, стимули за посещаемост, гъвкаво разписание, услуги за психично здраве или ангажиране на семейството — с месечни прегледи на напредъка. Данните се анонимизират и обобщават, за да служат като основа за регионалната и националната политика.

Определящият принцип е проактивен, а не реактивен: системата достига до учениците, преди отпадането да се превърне в решение, а ромските медиатори гарантират, че сигналите са социално точни, а не просто генерирани по технически причини.

Т60 — Въвеждане в експлоатация на EWMS с конкретни прагове и инструменти



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] · **Източник:** S4 BP 22

Ключови точки

- **Система за проследяване на посещаемостта:** сигнал при над 10% пропуснати часове на месец. **Академичен табло:** сигнал при два неуспешни основни модула или средна оценка под 40%, преразглеждано на всеки две седмици.
- **Индекс на социално-икономическата уязвимост (SEVI):** най-рисковите 30 % получават приоритет за материална подкрепа и наставничество.
- **Мониторинг на поведението:** три инцидента на семестър водят до насочване към психосоциална помощ; сигнали от преподаватели, проследяване на ангажираността на семейството, дневник за подкрепа и индекс на резултатите и задържането допълват системата.

Взаимосвързаните компоненти.



- **Проследяването на присъствието в реално време** позволява ранното откриване на загуба на мотивация, особено когато отсъствията се дължат на транспортни проблеми или домашни задължения.
- **Академичният табло** сигнализира за спад в представянето, преди неуспехът да се затвърди.
- **SEVI**, изготвен въз основа на формуляри за прием и интервюта с медиатори (стабилност на жилищните условия, семеен доход, лица на издръжка, образование на родителите), насочва материалната подкрепа и наставничеството към най-уязвимите ученици.
- **Наблюдението на поведението** задейства насочване към специалисти след три инцидента на семестър, като медиаторите поставят инцидентите в контекста на домашната среда на ученика.
- **Месечните качествени доклади на учителите** — липсващи материали, умора, тормоз — се съпоставят с други показатели.
- **Проследяването на ангажираността на семейството** сигнализира за семейства, които пропускат поредни срещи за домашни посещения от медиатори.
- **В дневник за подкрепа** се отбелязва дали интервенциите са били осъществени навреме и дали са били коригирани, когато са се оказали неефективни.
- **Индексът на резултатите** сравнява показателите за постоянство, повторно записване и придобиване на стаж.

Заедно тези инструменти създават **ежемесечно актуализиран рисков профил за всеки ученик** — оперативната основа за индивидуализирана и навременна интервенция, както и за одит на собствената ефективност на системата.

Етична гаранция: данните трябва да бъдат анонимизирани и обобщени за целите на политиката, а данните за социалния риск да се събират чрез поверителни интервюта и доклади на медиаторите, а не въз основа на административни предположения.

Т61 — Предоставяне на персонализирана финансова подкрепа



Ниво: [ИНСТИТУЦИЯ] / [СИСТЕМА] · **Източник:** S4 BP 23

Ключови точки

- Въвеждане на условни парични трансфери (УПТ), обвързани с посещаемостта, постигането на етапи и завършването на обучението, които покриват разходите за транспорт, учебници и материали.
- Създаване на специални стипендии за професионално образование и обучение за ромски ученици въз основа на икономически нужди.
- Публикувайте информация за съществуващите стипендии, помощи и безвъзмездни средства, за да знаят учащите какво е на разположение.

Защо работи: Финансовото затруднение е най-често посочваната причина за отпадане от училище — почти половината от ромските младежи, които напускат училище, го посочват — така че парите са мярка за подпомагане, а не благотворителност. Условното предоставяне на парични средства създава структура на преки стимули: плащанията са обвързани с посещаемостта, постигането на ключови етапи като изпити и стажове, както и успешното завършване на обучението. Стипендиите, администрирани от министерствата на образованието, осигуряват подкрепа въз основа на нуждите и премахват принудителния избор между учене и изкарване на пари. И двете мерки се отнасят към алтернативните разходи за образование в семейства, които разчитат на доходите на всеки член.

Информационният аспект: доставчиците трябва активно да събират и разпространяват информация за наличното финансиране, тъй като непотърсената подкрепа е подкрепа, която за бенефициентите е все едно, че не съществува. Предвидимата, обвързана с определени условия финансова подкрепа прави продължаването на професионалното образование и обучение икономически рационално за семействата — най-прякото средство срещу преждевременното навлизане на пазара на труда.



Аспект, свързан с учащите: L27 — Управление на парите: бюджетиране, спестяване и избягване на дългове (финансовата подкрепа дава най-добри резултати в съчетание с финансова грамотност)

Част 3 — Създаване на приобщаваща среда за учене

В Част 2 са представени 89 практики. Никой не прилага 89 от каквото и да било. Тази част представлява пътната карта: тя описва от какво всъщност се състои една приобщаваща среда за учене, излага дванадесет техники, които я създават, и посочва за всяка техника практиките, които трябва да бъдат комбинирани, за да проработи тя.

Тук няма нищо ново. Всяка препратка сочи към Част 2.

3.1 Петте условия

Приобщаващата среда за учене не е настроение. Тя се състои от пет условия, които или са изпълнени, или не са, и всяко от тях може да бъде проверено.

Ако условието не е изпълнено, това изглежда така...

Условие Ученикът може да каже...

Достъп „Успях да намеря този курс, да се запиша и да дойда тук.“

Заявки, които никога не се превръщат в записвания; отпадане на етапа на попълване на документи, такси, транспорт или дигитални стъпки.

Принадлежност „Обръщат се към мен по подходящ начин, изслушват ме и ме защитават.“

Мълчание в клас; оттегляне след инцидент; учащи, които никога не молят за помощ.

Учение „Знам какво уча, как ще бъда оценяван и как да успея.“

Разлики в постиженията, които се проявяват при оценяването, а не по време на преподаването.

Подкрепа „Когато нещо се обърка, знам кой ще предприеме действия и до кога.“

Препоръки, които не водят до нищо; подкрепа, за получаването на която се изисква разкриване на етническата принадлежност.



Условие	Ученикът може да каже...	Ако условието не е изпълнено, това изглежда така...
Преход	„Това води до квалификация, стаж и работата, която искам.“	Завършване без напредък; стажове, които са неплатени, без надзор или нямат връзка с квалификацията.

Два принципа стоят в основата на всичките пет.

Справедливостта не е равенство. Равенството дава на всички един и същ път. Справедливостта поддържа общ професионален стандарт, като същевременно осигурява различна информация, време, оборудване или подкрепа, от които различните хора се нуждаят, за да го достигнат. Понижаването на стандарта не е включване; то води до квалификация, която работодателите не оценяват.

Пречки, а не дефицити. Това, което изглежда като ниска мотивация, обикновено е видимата повърхност на структурна, институционална или лична пречка. Диагностичният въпрос винаги е *коя пречка действа*, а никога *защо този учащ се е такъв*. Това е най-важният навик в целия наръчник и именно затова първата техника по-долу е на първо място.

3.2 Дванадесет техники

Техника 1 — ДИАГНОСТИЦИРАЙТЕ БАРИЕРАТА, ПРЕДИ ДА РЕАГИРАТЕ

Нередовното присъствие, мълчанието, пропуснатите срокове и незавършената документация са симптоми. Преди да се наложи каквато и да е санкция, установите какво всъщност се случва: транспорт, неплатени грижи, нестабилност на жилищните условия, здраве, устройство, което не работи, документ, който не може да бъде получен, или инцидент, за който никой не е докладвал. Заменете последователността „първо наказание“ с последователността „първо питане“. Това струва един разговор и предотвратява повечето отпадания, които могат да бъдат избегнати.

Комбинируйте: T02 (поглед през призмата на препятствията) · T17 (емпатия и активно слушане) · T18 (структурирано задаване на въпроси) · T27 (оценка на нуждите, основана на доказателства) · T58 (структурни причини за отпадане)

Техника 2 — ПРОЕКТИРАЙТЕ СТАНДАРТНИЯ ПОДХОД, СЛЕД КОЕТО ДОБАВЕТЕ ЦЕЛЕНАСОЧЕНА ПОДКРЕПА СЪС СЪГЛАСИЕ



Вградете колкото се може повече в това, което получава всеки учаш: ясни разписания и календари за оценяване, повече от един начин за упражнения, предвидими рутинни дейности, ясни критерии, както печатни, така и цифрови алтернативи. След това добавете целенасочена подкрепа — частни уроци, езикова помощ, оборудване, транспорт, насочване към услуги за грижа за деца, гъвкаво разписание — отгоре, със съгласието на учащия и без това да бъде видимо или унижително. Комбинацията е от значение: само универсалният дизайн оставя индивидуалните бариери непокътнати, а само целенасочената подкрепа се превръща в паралелна писта с по-нисък статус.

Комбинируйте: T06 (достъпно, ясно, уместно) · T07 (гъвкави пътища) · T12 (адаптиране без стигматизиране) · T30 (езикова подкрепа) · T31 (цифрово разделение) · T61 (персонализирана финансова подкрепа)

Техника 3 — Направете скритата учебна програма явна

Всяка институция функционира според правила, които никога не са били записани: как да се обръщаме към преподавателя, какво се счита за приемливо отсъствие, как да оспорим оценка, какво означава „професионален“ в този семинар. Учениците, които пристигат с предварителна запознатост, усвояват тези правила незабележимо; учениците, които не са запознати, биват наказани за нарушаване на правила, за които никога не са били информирани. Запишете ги. Карта за първата седмица с информация за хората, стаите, оборудването, почивките, оценяването и помощта е най-евтината налична интервенция за включване.

Комбинируйте: T15 (ясен, мултимодален език) · T24 (проверка на правилата за скрито изключване) · T06 (яснота) · T10 (прозрачни критерии) · L22 (професионален етикет от страна на учащия)

Техника 4 — Прилагайте повтаряща се рутина за участие

Увереността не трябва да бъде пречка за изразяването. Използвайте една и съща схема от пет стъпки във всяка сесия: **посрещане** (правилно използване на имената, посочване на целта и критериите за успех) → **свързване** (свързване на задачата с професионалната практика, предлагане на повече от един път към отговора) → **участие** (структурирано редуване на изказванията, двойки и малки групи) → **защита** (съгласуван отговор на стереотипи, шеги и тормоз, прилаган всеки път) → **приключване** (какво беше ясно, какво беше трудно, какво е необходимо след това). Предвидимостта е това, което прави участието безопасно.



Комбинируйте: T09 (активно и безопасно участие) · T16 (невербални сигнали) · T19 (стратегическо мълчание) · T23 (изключващ език и микроагресии) · L18 (работа в екип от страна на учащия)

Техника 5 — Свържете съдържанието с професионалната реалност, без да използвате стереотипи

Културно-чувствителното преподаване свързва новите знания с опита на учащите, като същевременно поставя под въпрос неравноправните структури, които определят възможностите. Използвайте примери, инструменти и работни среди, които са познати и разнообразни. Предлагайте повече от един начин за демонстриране на разбиране, като същевременно поддържате един и същ стандарт. Когато е уместно, поставяйте властта под обсъждане: кой получава достъп до работа, чиито знания се ценят. Трябва да се избягват две клопки — обясняването на резултатите чрез „ромската култура“, като се пренебрегват сегрегацията и бедността, и добавянето на храна, музика или празничен ден, без да се променят учебната програма, взаимоотношенията или напредъкът.

Комбинируйте: T01 (културна компетентност) · T03 (пристрастия във възприятието и очакванията) · T08 (подкрепа) · T57 (учениците като създатели, а не като получатели) · T42 (видимо приобщаваща култура)

Техника 6 — Оценявайте компетентността, а не запознатостта със системата

Поддържайте високи професионални стандарти и премахнете всичко, което е несъществено за доказването им. Споделете критериите и примерите за решени задачи предварително. Използвайте формативни проверки и репетиции с ниска заложена стойност. Прочетете инструкциите на глас или ги покажете. Приемайте разнообразни доказателства — устно обяснение, изображение с бележки, демонстрация — когато компетентността го позволява. Когато е възможно, отделяйте езиковото развитие от оценката на компетентността. Документирайте корекциите и ги превърнете в рутина. Никога не създавайте версия на квалификацията с по-нисък статус.

Комбинируйте: T10 (формативна оценка, прозрачни критерии) · T11 (разнообразни доказателства) · T13 (признаване на предишно учене) · T14 (академична подкрепа) · T03 (пристрастност при оценяването)

Техника 7 — Изграждайте доверие, вместо да разчитате на него

Недоверието към институциите сред ромските общности е рационална реакция на документирана история на изключване, а не личностна черта. Затова то трябва да се адресира структурно:



съгласуваност между обещаното и реалното, прозрачност относно решенията и мотивите за тях, безопасни пространства, където може да се изрази загриженост без последствия, и видим, надежден отговор при случаи на дискриминация. Мълчанието след инцидент учи всеки присъстващ учащ, че правилото не важи за всички.

Комбинируйте: T21 (доверие и историята на изключването) · T20 (трудни разговори и поправяне на вреди) · T22 (разпознаване на дискриминацията) · T26 (системи за сигнализиране и отчетност) · T47 (медиаторите като първа точка за контакт)

Техника 8 — Насочете подкрепата към конкретно посочено лице

Подкрепата се проваля при прехвърлянето. Всяко насочване трябва да отговори на три въпроса: кой ще се свърже с учащия, до кога и как ще разберем дали е помогнало. Ако не може да се отговори на тези въпроси, това все още не е подкрепа. Поставете едно конкретно лице в центъра — учител, ментор или медиатор — което да разполага с индивидуален план за обучение и подкрепа, обхващащ обучението и езика, достъпа до цифрови технологии, пътуването и разходите, благосъстоянието и безопасността, контакта със семейството и следващата стъпка. Преразгледайте го на определена дата.

Комбинируйте: T28 (координирана всеобхватна подкрепа) · T38 (индивидуални планове за обучение) · T29 (проактивна работа на терен, за да се възползват реално от подкрепата) · T32 (психосоциална подкрепа) · T36 (услуги, съобразени с половата принадлежност) · T47 (посредници)

Техника 9 — Осигурете непрекъснатост между класната стая и работното място

Стажът е част от обучението, а не тест за това дали учащият може да понесе дискриминация или неплатен труд. Подготовка (права, безопасност, комуникация, как да се сигнализира за проблем, репетиция на пътуването и представянето) → съпоставяне въз основа на умения и цели, а не на стереотипи → защита чрез писмено споразумение, конкретен супервайзор, клауза срещу дискриминация и процедура за подаване на жалби → отчитане чрез ранни и междинни срещи по време на стажа с учащия на четири очи, както и с работодателя → напредък чрез превръщане на доказателствата от стажа в препоръка, портфолио или възможност за работа. Преглед на качеството на стажа, а не само на броя на стажовете.

Комбинируйте: T44 (партньорства с работодатели) · T45 (професионално ориентиране и реален трудов опит) · T37 (ролеви модели и ментори) · L06–L10 (здраве и безопасност на



работното място) · L12–L17 (обслужване на клиенти и гостоприемство) · L23–L26 (кандидатстване, интервюта, търсене на работа)

Техника 10 — Ранно откриване и реагиране на загуба на ангажираност

Задържането на персонала е проблем на мониторинга, преди да бъде проблем на мотивацията. Договорете предварително конкретни прагове — брой последователни отсъствия, пропуснатата оценка, внезапна промяна в участието — и определете конкретно отговорно лице и срок за реакция за всеки от тях. Първата реакция след задействане на прага е контакт и диагностика, а не ескалация. Поддържайте отворен път за реинтеграция, който запазва както достойнството, така и стандартите.

Комбинируйте: T59 (Система за ранно предупреждение и мониторинг) · T60 (прагове и инструменти) · T58 (структурни причини) · T02 (поглед през призмата на бариерите) · T61 (финансова подкрепа) · T39 (оценяване и коригиране)

Техника 11 — Споделяйте решенията с учащите, семействата и общността

Участието не е „театър на консултациите“. Преди да се ангажирате, изградете информационна база за общността. Договорете протокол за сътрудничество с ромските общностни структури и посредници. Водете диалог с ясни основни правила и реална дневна ред. Използвайте методи за участие, така че участието да не се ограничава до уверените и грамотните. След това затворете цикъла: докладвайте какво се е променило, какво не се е променило и защо. Плащайте за експертния опит на общността; не го извличайте безвъзмездно.

Комбинируйте: T46 (семействата и общностите като партньори) · T49–T54 (цикълът на диалога с общността) · T55 (дни на отворените врати и видимо професионално образование и обучение) · T57 (съвместно вземане на решения) · T53 (участие) · T56 (подкрепа за гражданска регистрация)

Техника 12 — Поддържайте рамката на институционално ниво

Обучителите могат да променят обстановката в залата. Само ръководството може да промени правилата, бюджета и отчетността в рамките на институцията. Включването, заложено още от самото начало, е по-евтино и по-трайно от включването, въведено след постфактум вследствие на жалба. Това означава платена медиация и експертен опит от общността, развитие на персонала по въпросите на антициганството и приобщаващото оценяване, одит на институционалните правила за непряко изключване, мониторинг, който защитава личните данни, като същевременно предоставя информация



за предприемане на действия, и план за преминаване на услугите от проектно към институционално финансиране преди приключването на проекта.

Комбинация: T41 (вграждане на приобщаването още от самото начало) · T43 (ангажирано ръководство) · T24 (одит на правилата) · T25 (законова и политическа основа) · T05 (колективно професионално обучение) · T39 (самооценка) · T48 (институционализация) · T40 (учене от доказани програми)

3.3 Карта на комбинациите

Същата информация, представена по условия, а не по техники. Използвайте тази таблица, за да проверите обхвата: условие, при което в колоната „Институционално“ няма нищо, е условие, което зависи изцяло от индивидуалната добра воля.

Условие	Практики в класната стая	Институционални и системни практики	Практики на учащите
Достъп	T02, T15, T06	T07, T29, T30, T31, T47, T55, T56, T61	L01–L05
Принадлежност	T01, T09, T16, T17, T19, T21	T22, T23, T26, T35, T37, T42, T57	L18, L22
Учение	T03, T06, T08, T10, T11, T12	T07, T13, T14, T05	L19, L20, L28
Поддръжка	T18, T20, T34	T27, T28, T32, T36, T38, T39, T58, T59, T60, T61	L21, L27
Преход	T33	T44, T45, T46, T48	L06–L17, L23–L26

3.4 Двойки „учещ – доставчик“

Няколко практики в Клъстер А и Клъстер Б изглеждат сходни, но представляват една и съща тема, разгледана от противоположни гледни точки: учащият се изгражда способност, а доставчикът я прави



възможна. Те не са дубликати и двете се запазват. Прочетете ги заедно — четенето в двойка е най-ефективното упражнение за развитие на персонала в наръчника, защото показва на един дъх какво се изисква от учащия се и какво трябва да предостави институцията, за да бъде искането справедливо.

Група А — какво прави учащият

L01–L05 Цифрови основи

L06–L10 Здраве и безопасност на работното място

L11 Запознаване с професионалните сектори

L12–L14, L16–L17 Обслужване на клиенти,
хотелиерство, почистване

L18 Работа в екип · **L19** Управление на времето · **L20**
SMART цели

L19, L20 Време и цели

L21 Честност и отговорност

L22 Професионален етикет и комуникация

L23, L24, L26 Кандидатстване, интервюта, търсене
на работа

L25 Изграждане на мрежа от контакти и онлайн
присъствие

L27 Управление на парите

L28 Рефлексия и развитие през целия живот

L13 Ясна, съпричастна комуникация

L14 Жалби и конфликти

Група Б — какво прави възможен доставчикът

T31 Преодоляване на цифровото неравенство

T44 Безопасни и приобщаващи работни места ·

T26 Задължение за грижа

T45 Професионално ориентиране, трудов стаж,
мрежи от ментори

T45 Реален трудов стаж · **T33** Житейски и меки
умения

T33 Развиване на житейски умения

T07 Гъвкави пътища · **T38** Индивидуални планове
за обучение

T26 Професионална етика и отговорност

T16 Невербални сигнали · **T05** Колективно
професионално обучение

T45 Кариерно ориентиране · **T13** Признаване на
предишно обучение

T44 Мрежи от работодатели · **T37** Ролеви модели
и ментори

T33 Финансова грамотност · **T61** Индивидуално
съобразена финансова подкрепа

T04 Рефлексивна практика · **T13** Признаване на
предишно обучение

T15 Ясен, мултимодален и културно адаптиран
език

T20 Трудни разговори и поправяне на ситуации



3.5 Откъде да започнем: три пакета

Осемдесет и деветте практики не са осемдесет и девет еднакво спешни задачи. Тези пакети представляват обоснована последователност за доставчик, който започва от нулата.

Пакет 1 — Започнете оттук (първи семестър). Ниска цена, висока възвръщаемост, не се изисква нова бюджетна линия.

T02 поглед към бариерите · T06 достъпно и ясно преподаване · T09 безопасно участие · T10 прозрачни критерии · T15 ясен език · T23 изключващ език · T22 разпознаване на дискриминацията · плюс конкретно лице за контакт за всеки учаш.

Пакет 2 — Изграждане на структурата (първата година). Изисква координация и някои ресурси.

T27 оценка на нуждите · T28 цялостна координация · T38 индивидуални планове за обучение · T29 работа с общността за приобщаване · T47 медиатори · T59 и T60 ранно предупреждение · T44 партньорства с работодатели · T24 одит на правилата.

Пакет 3 — Превръщане в постоянен процес (след първата година). Изисква решения за управление и финансиране.

T41 включване на интеграцията още от самото начало · T43 ангажираност на ръководството · T46 партньорство със семейството и общността · T49–T54 цикълът на диалога · T39 самооценка · T25 и T26 правно закрепване и прилагане · T48 институционализиране.

3.6 Как да разберем дали е проработило

Измервайте достъпа, участието, ученето, безопасността, чувството за принадлежност и прехода — и използвайте данните, за да подобрите пътя, а не за да контролирате учащите.

Резултат	Ранни сигнали	Резултати
Достъп	Отпадане между запитването и записването; време за завършване на записването; използван път за подкрепа	Процент на записване; кои лица липсват от кохортата
Участие	Проверки през първия месец; подкрепа при отсъствие; възможност за повторно включване	Посещаемост, задържане, завършване по курсове и етапи



Резултат	Ранни сигнали	Резултати
Чувство за принадлежност и сигурност	Учениците знаят къде да потърсят помощ; инцидентите се разглеждат навреме	Проучване на чувството за принадлежност; сигнали за дискриминация; повтарящи се инциденти
Обучение	Предоставя се формативна обратна връзка; правят се корекции; критериите се разбират	Постижения, повторни изпити, квалификация, напредък
Преход	Проверка на качеството на стажа; контакт с ръководителя; проверка на състоянието на обучаващия се	Платена работа, качество на работата, задържане на персонала, допълнително обучение

Анкета от шест въпроса за мнението на обучаемия, задавана анонимно или в безопасна обстановка, обхваща по-голямата част от важните аспекти:

1. Знам какво се очаква да науча и как ще бъде оценено. *(да / отчасти / не)*
2. Мога да поискам помощ, без да бъда осъждан. *(да / отчасти / не)*
3. Хората в тази програма се отнасят към мен с уважение. *(винаги / понякога / рядко)*
4. Ако възникне дискриминация, знам какво ще се случи след това. *(да / отчасти / не)*
5. Програмата е свързана с работа, стаж или следваща квалификация, която искам. *(да / отчасти / не)*
6. Коя е една промяна, която би улеснила ученето? *(отворен отговор)*

Измервайте безопасно. Събирайте само това, което е необходимо. Обяснявайте целта, съгласието, достъпа и съхранението на данните. Не правете заключения за етническата принадлежност въз основа на имена или квартали. Не публикувайте данни, които са достатъчно малки, за да позволят идентифицирането на дадено лице. Комбинирайте количествените тенденции с разказите на учащите и интерпретацията на ромите за това какво означават цифрите.

Тестът. Тестът за приобщаване не е дали даден документ изглежда приобщаващ. Той е дали учащите могат да се включат, да се чувстват като част от общността, да учат, да придобият квалификация и да намерят достойна работа.

Приложение — Произход на най-добрите практики



89-те практики в част 2 са обобщени от четири изходни документа на MIRANDA, които се основават на единнадесетте резултата от проекта, изброени във въведението.

Из			
то			
чн			Включени
ик	Изходен документ	Обхват	практики
S1	<i>Курсове „MIRANDA Power-Up“ — Сборник с най-добри практики за подготовка за работа и кариерно развитие (WP3, дейност 3.3)</i>	Цифрова грамотност, здраве и безопасност, професионална ориентация, обслужване на клиенти, меки умения, кариерно планиране, търсене на работа, финансова грамотност	28
S2	<i>Резултат 2.2 — Методология за ангажиране на ромската общност (WP2, дейности 2.1–2.4)</i>	Комуникация с ромските общности, изграждане на доверие, разработване и провеждане на диалог с общността	24
S3	<i>Сборник с най-добри практики — Инклузивно професионално образование и обучение за ромски учаци (WP4, дейности 4.1–4.4, модули за обучение и работни листове)</i>	Познаване на ромските учаци, недискриминация, институционален дизайн, инклузивна педагогика, комуникация, рефлексивна практика, гъвкави пътеки	30
S4	<i>Сборник с най-добри практики II — Услуги за подкрепа и овластяване и механизми за интервенция при отпадане (WP3, дейности 3.1 и 3.2)</i>	Услуги за подкрепа и овластяване на учациите; превенция на отпадането и системата за ранно предупреждение и мониторинг	29
Общо вложени средства			111

Всяка практика в част 2 съдържа препратка към източника и оригиналния си номер в заглавната си линия, така че всяко твърдение може да бъде проследено до крайния продукт, от който произхожда. По време на консолидирането бяха регистрирани двадесет и две решения за премахване на дублиращи се практики; във всеки случай съдържанието на всички обединени изходни практики беше запазено в крайния запис и нито една не беше изключена.



Забележка относно източниците на данни. Оценките за населението, данните за грамотността и процентите на участие, цитирани в отделните практики, произхождат от изходните документи и са възпроизведени с посочване на годината и източника, когато оригиналът позволява това. Когато дадена цифра не може да бъде съгласувана между източниците, тя е премахната, вместо да бъде заменена. Потребителите, които желаят да цитират статистически данни от настоящия наръчник в свои публикации, трябва да ги сверят с един-единствен датиран източник — оценките на Съвета на Европа, информационните листове на FRA за отделните държави или проучването на FRA за ромите от 2024 г. — преди да го направят.

Източници

Battaglia, M., & Lebedinski, L. (2015). Равен достъп до образование: Оценка на програмата за ромски помощник-учители в Сърбия. *World Development*, 76, 62–81. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2015.06.009>

Федерална канцелария на Австрия. (б.д.). *Стратегия за ромите*. <https://www.bundeskanzleramt.gv.at/themen/volksgruppen/roma-strategie.html>

Съвет на Европа. (2015). *Ромска младеж, изграждане на мостове!* Европейски младежки център в Будапеща. <https://rm.coe.int/16806f81f5>

Съвет на Европа. (б.д.). *Образование на ромите и пътуващите: ресурсен център INSCHOOL и наръчник „Mirrors“*. <https://www.coe.int/en/web/roma-and-travellers/education>

Европейска комисия. (2020). *Стратегическа рамка на ЕС за равенство, приобщаване и участие на ромите за периода 2020–2030 г.* Служба за публикации на Европейския съюз.

Европейска комисия. (б.д.). *Равенство, приобщаване и участие на ромите в ЕС: Профил на страната* — *Гърция*. <https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/combating-discrimination/roma-eu>

Европейски парламент. (2020). *Резолюция от 17 юни 2020 г. относно прилагането на националните стратегии за интеграция на ромите* (A9-0147/2020). https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2020-0147_EN.html



Агенция на Европейския съюз за основните права. (2018). *Работа с ромите: Участие и овластяване на местните общности*. Служба за публикации на Европейския съюз. https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2018-working-with-roma_en.pdf

Агенция на Европейския съюз за основните права. (2025). *Проучване сред ромите 2024*. Служба за публикации на Европейския съюз. <https://fra.europa.eu/en/publication/2025/roma-survey-2024>

Флеча, Р., и Солер, М. (2013). Превръщане на трудностите във възможности: Ангажиране на ромските семейства и ученици в училище чрез диалогично учене. *Cambridge Journal of Education*, 43(4), 451–465. <https://doi.org/10.1080/0305764X.2013.819068>

Фрейре, П., и Маседо, Д. (1987). *Грамотност: Четене на думите и на света*. Bergin & Garvey.

Фондация „Секретариато Гитано“. (б.д.). *Програма „Акседер“*. <https://www.gitanos.org>

Гараз, С., и Торотои, С. (2017). Повишаване на достъпа до висше образование и възпроизвеждането на социалните неравенства: Случаят с ромските студенти в Източна и Югоизточна Европа. *European Education*, 49(1), 10–35. <https://doi.org/10.1080/10564934.2017.1280334>

Ноулс, М. С., Холтън, Е. Ф., III, и Суонсън, Р. А. (2015). *Възрастният учащ: Класиката в образованието за възрастни и развитието на човешките ресурси* (8-мо изд.). Routledge.

Ламбрев, В. С. (2025). Културно-чувствителна педагогика в подкрепа на ромските ученици: перспективи от България. *Education Inquiry*. <https://doi.org/10.1080/20004508.2025.2529680>

Леонг, К., Сунг, А., Ау, Д. и Бланчард, К. (2021). Преглед на тенденциите в микрообучението. *Journal of Work-Applied Management*, 13(1), 88–102. <https://doi.org/10.1108/JWAM-10-2020-0044>

Майер, Р. Е. (2021). *Мултимедийно обучение* (3-то изд.). Cambridge University Press.

Мелендес-Лусес, Дж., и Куто-Кантеро, П. (2021). Ангажиране на ученици от различни етнически групи: Изследване, основано на културно-чувствително преподаване за ученици от ромско-цигански произход. „*Education Sciences*“, 11(11), 739. <https://doi.org/10.3390/educsci11110739>

Мерил, М. Д. (2002). Основни принципи на обучението. *Изследвания и развитие в образователните технологии*, 50(3), 43–59. <https://doi.org/10.1007/BF02505024>



Месинг, В. (2017). Диференциация в процес на формиране: Последници от сегрегацията на ромите в училищата в Чешката република, Унгария и Словакия. *„Европейско образование“*, 49(1), 89–103. <https://doi.org/10.1080/10564934.2017.1280336>

Фирен Аменца. (б.д.). *Европейският комплекс за „бугимен“: Набор от образователни инструменти за борба с антициганството*. <https://phirenamenca.eu>

Roma Civil Monitor. (2025). *Доклад за мониторинг от гражданското общество относно прилагането на националната стратегическа рамка за равенство, включване и участие на ромите в Гърция*. Асоциация на ромските жени от Дендропотамос.

Фонд за образование на ромите. (б.д.). *WinForVET: Професионално образование и обучение за ромска младеж*. <https://www.romaeducationfund.org>

Група за подкрепа на ромите. (б.д.). *Проекти за подкрепа на образованието*. <https://www.romasupportgroup.org.uk>

Салгадо-Ореляна, Н., Берокал де Луна, Е., и Санчес-Нуньес, К. А. (2019). Межкултурно образование за устойчивост в образователните интервенции, насочени към ромските ученици: Систематичен преглед. *Sustainability*, 11(12), 3238. <https://doi.org/10.3390/su11123238>

Свелер, Дж., ван Мериенбоер, Дж. Дж. Г., и Паас, Ф. (2019). Когнитивна архитектура и проектиране на обучението: 20 години по-късно. *Educational Psychology Review*, 31(2), 261–292. <https://doi.org/10.1007/s10648-019-09465-5>

Детски фонд на ООН. (2011). *Правото на ромските деца на образование: Документ за позиция*. Регионален офис на УНИЦЕФ за Централна и Източна Европа и Общността на независимите държави. <https://www.unicef.org/eca/media/1566/file/Roma%20education%20position%20paper.pdf>

Програма на ООН за развитие. (б.д.). *Маргинализираната ромска общност все още е най-изключената в Западните Балкани*. <https://www.undp.org/serbia/news/marginalized-roma-community-still-most-excluded-western-balkans>

Световна здравна организация. (б.д.). *Здравето на ромската общност: Анализ на ситуацията в Европа*. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/107321/9789289000529-eng.pdf>