



 facebook.com/miranda.eu.project

4.5 Прирачник за инклузија и зајакнување на лицата со попреченост

ИМЕ НА ПРОЕКТНИОТ ПАРТНЕР:

АКМИ



Co-funded by
the European Union

Grant agreement number: 20231DE02-KA220-VET000164590



Број на идентификација на документот:

Акроним на проектот	Миранда
Име на проектот	Рома интеграција преку стручно образование
Број на проектот	2023-1-DE02-KA220-VET-000164590
Координатор на проектот	Институт за интеграција на Ромите и малцинствата – ИРМИ
Партнери на проектот	АКМИ, ВК Consult GmbH, SYMPLEXIS, Здружение "Рома Младински Центар", Австриско здружение за инклузивно општество, Балкански мост
Автор на документот	Александрос Саинидис



**Co-funded by
the European Union**

Проектот "МИРАНДА" беше финансиран од програмата "Еразмус+" на Европската Унија
Поддршката на Европската комисија за изработка на оваа публикација не значи никакво одобрување на нејзината содржина, која ги одразува исклучиво ставовите на авторите, и Комисијата не презема никаква одговорност за каква било употреба на информациите содржани во неа.



Наслов на работната целина	Унапредување на вештините за инклузија на обучувачи/персонал
Број и наслов на резултатот	4.5 Прирачник за зајакнување на инклузијата во стручното образование и обука
Водечки партнер	АКМИ
Учесници	ВК Consult GmbH, SYMPLEXIS, Здружение "Центар за Ромска Младина", Австриско здружение за инклузивно општество, Балкански мост
Ниво на дисеминација *	PU
Статус	КОНЕЧНА
Верзија	3
Датум на поднесување	25 август 2026

*

ЈП = Јавно

РР = Ограничено на други учесници во програмата (вклучувајќи ги и одделите на Комисијата)

РЕ = Ограничено на група назначена од конзорциумот (вклучувајќи ги и одделите на Комисијата)

СО = Доверливо, само за членови на конзорциумот (вклучувајќи ги и службите на Комисијата)



Правни информации – лицензирање Creative Commons: Материјалите објавени на веб-страницата на проектот MIRANDA се класифицираат како "отворени образовни ресурси" (OER) и можат слободно (без дозвола од нивните креатори): преземени, користени, повторно користени, копирани, приспособени и споделени од страна на корисниците, под услов да се наведе изворот од кој потекнуваат.



Co-funded by
the European Union

Проектот "МИРАНДА" беше финансиран од програмата "Еразмус+" на Европската Унија
Поддршката на Европската комисија за изработка на оваа публикација не значи никакво одобрување на нејзината содржина, која ги одразува исклучиво ставовите на авторите, и Комисијата не презема никаква одговорност за каква било употреба на информациите содржани во неа.



Содржина

Содржина

Вовед	8
Дел 1 — Зошто "НАЈДОБРА ПРАКСА"? ОПРАВДУВАЊЕ ЗА ФОРМАТОТ	9
1.1 ШТО ПРЕТСТАВУВА "НАЈДОБРА ПРАКТИКА" ВО ОВОЈ ПРИРАЧНИК	9
1.2 НАЈДОБРИТЕ ПРАКТИКИ ФУНКЦИОНИРААТ КАКО МИКРО-УЧЕЊЕ	10
1.3 НАЈДОБРИТЕ ПРАКТИКИ СЕ УСОГЛАСЕНИ СО НАЧИНОТ НА КОЈ ВОЗРАСНИТЕ УЧАТ	10
1.4 НАЈДОБРИТЕ ПРАКТИКИ ГО ПОДДРЖУВААТ АНГАЖМАНОТ НА УЧЕНИЦИТЕ	11
1.5 НАЈДОБРИТЕ ПРАКТИКИ ГО УПРАВУВААТ КОГНИТИВНОТО ОПТОВАРУВАЊЕ НА ОБУЧУВАЧОТ	11
1.6 ЕДЕН ФОРМАТ, ШЕСТ ПРИМЕНИ	12
1.7 КАКО БЕА РАЗВИЕНИ 89-ТЕ ПРАКТИКИ	12
1.8 ШТО ОВОЈ ФОРМАТ НЕ ПРАВИ	13
Дел 2 — НАЈДОБРИ ПРАКТИКИ	13
ПРЕГЛЕД НА 89-ТЕ ПРАКТИКИ	14
<i>Група А — 28 практики за ученици од ромско потекло</i>	<i>14</i>
<i>Група Б — 61 практика за обучувачи, специјалисти за стручно образование и обука и институции</i>	<i>15</i>
Група А — НАЈДОБРИ ПРАКТИКИ ЗА РОМСКИ УЧЕНИЦИ	18
A1 — Дигитални основи	19
A2 — Здравје и безбедност при работа	22
A3 — Професионално знаење и корисничка услуга	25
A4 — Социјални вештини и професионално однесување	32



Co-funded by
the European Union

Проектот "МИРАНДА" беше финансиран од програмата "Еразмус+" на Европската Унија
Поддршката на Европската комисија за изработка на оваа публикација не значи никакво одобрување на нејзината содржина, која ги одразува исклучиво ставовите на авторите, и Комисијата не презема никаква одговорност за каква било употреба на информациите содржани во неа.



A5 — Кариерно планирање и барање работа	36
A6 — Финансиска благосостојба и доживотен развој	39
—	40
ГРУПА Б — НАЈДОБРИ ПРАКТИКИ ЗА ОБУЧУВАЧИ, ПРОФЕСИОНАЛЦИ ВО СТРУЧНОТО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУКА И ИНСТИТУЦИИ	40
B1 — Разбирање на учениците од ромско потекло, контекстот и предрасудите	41
B2 — Инклузивна педагогија, оценување и дизајн на наставната програма	46
B3 — Комуникација, доверба и односи	56
B4 — Недискриминација, права и правниот рамковен документ	66
B5 — Поддржувачки услуги и зајакнување на учениците	72
B6 — Институционален дизајн, лидерство и партнерства	88
B7 — Вклучување на заедницата и дијалог	97
B8 — Спречување на напуштање на образованието	109
Дел 3 — Создавање инклузивна средина за учење	113
3.1 ПЕТТЕ УСЛОВИ	113
3.2 ДВАНАЕСЕТ ТЕХНИКИ	114
Техника 1 — Идентификувајте ја пречката пред да одговорите	114
Техника 2 — Одредете го стандардниот пристап, а потоа додајте целенасочена поддршка со согласност	114
Техника 3 — Направете ја скриената наставна програма експлицитна	114
Техника 4 — Воведете повторлива рутина за учество	115
Техника 5 — Поврзете ја содржината со професионалната реалност без прибегнување кон стереотипи	115





<i>Техника 6 — Оценете ја компетентноста, а не запознаеноста со системот</i>	115
<i>Техника 7 — Изградете доверба наместо да се потпирате на неа</i>	116
<i>Техника 8 — Обезбедете персонализирана поддршка</i>	116
<i>Техника 9 — Обезбедете континуитет помеѓу училницата и работното место</i>	116
<i>Техника 10 — Идентификувајте го и веднаш реагирајте на губењето на мотивацијата</i>	117
<i>Техника 11 — Споделувајте ги одлуките со учениците, семејствата и заедницата</i>	117
<i>Техника 12 — Одржувајте ја рамката на институционално ниво</i>	117
3.3 МАПА НА КОМБИНАЦИИ	118
3.4 "УЧЕНИК—НАСТАВНИК" ПАРОВИ	118
3.5 ОД КАДЕ ДА ЗАПОЧНЕТЕ: ТРИ ПАКЕТИ	119
3.6 КАКО ДА СЕ УТВРДИ ДАЛИ УСПЕАЛО	119
Прилог — Потекло на најдобрите практики	120
Извори	121



**Co-funded by
the European Union**

Проектот "МИРАНДА" беше финансиран од програмата "Еразмус+" на Европската Унија.
Поддршката на Европската комисија за изработка на оваа публикација не значи никакво одобрување на нејзината содржина, која ги одразува исклучиво ставовите на авторите, и Комисијата не презема никаква одговорност за каква било употреба на информациите содржани во неа.



Вовед

Прирачникот за инклузија и зајакнување во стручното образование и обука (СОО) е крајниот резултат на проектот MIRANDA. Тоа ги обединува, во еден единствен референтен документ, материјалите произведени во рамките на трите работни пакети, трансформирајќи ги во нешто што давателите на стручно образование и обука (СОО) можат навистина да го користат: каталог на најдобри практики за обезбедување пристапност, инклузивност и ефикасност на стручното образование и обука (СОО) за Ромски ученици, како и збир на техники за комбинирање на овие практики во инклузивна средина за учење.

Што содржи. Прирачникот се заснова на целокупниот сет на резултати од проектот "МИРАНДА". Секоја најдобра практика во Дел 2 е извлечена од и ги зема предвид следниве единаесет резултати од проектот:

Работен пакет 2 — Зголемување на привлечноста на училиштата за стручно образование и обука за Ромски ученици

- Активност 2.1 — База на податоци на засегнати страни од ромската заедница
- Активност 2.2 — Методологија за ангажирање на ромската заедница
- Активност 2.3 — Стратегии за досегнување до Ромски ученици
- Активност 2.4 — Акционен план за прилагодување на училиштата за стручно образование и обука за привлекување Ромски ученици

Работен пакет 3 — Поддршка за инклузија во училиштата за стручно образование и обука

- Активност 3.1 — Прирачник: Услуги за поддршка и зајакнување на ромските ученици
- Активност 3.2 — Прирачник: Механизам за интервенција за справување со напуштањето на наставата од страна на Ромските ученици
- Активност 3.3 — Кратки курсеви "Power-Up" за унапредување на вештините на ромските ученици

Работен пакет 4 — Унапредување на вештините за инклузија на обучувачите и персоналот

- Активност 4.1 — Дефинирање на цели на учењето
- Активност 4.2 — Развивање на општа програма
- Активност 4.3 — Развивање на материјали за обука
- Активност 4.4 — Краткорочна заедничка обука за обучувачи и персонал (LTТА)





За кого е наменето. Тренери и наставни кадри во стручното образование и обука (СОО); персонал за поддршка на учениците, ментори и посредници; раководители на програми, менаџери за квалитет и директори на училишта; Самите Ромски ученици; како и работодавци, организации предводени од Роми, семејства и јавни власти со кои соработуваат давателите на стручно образование и обука. Напишано е за училишта за стручно образование и обука воопшто, а не само за училиштата во конзорциумот.

Како е организирано. Прирачникот се состои од три дела.

Дел 1 — Зошто најдобри практики? објаснува зошто проектот се одлучил за форматот на најдобри практики наместо за традиционален прирачник со студии на случај и како овој избор влијае на микро-учењето, образованието на возрасни, ангажманот на учениците и когнитивниот товар кај обучувачите.

Дел 2 — Самите најдобри практики: 89 практики, групирани според целната публика. Група А содржи 28 практики наменети за ученици од ромската заедница. Група Б содржи 61 практика наменета за обучувачи, специјалисти за стручно образование и обука и институциите во кои работат, организирани во осум теми и категоризирани по ниво — одделение, институција или систем.

Дел 3 — Создавање инклузивна средина за учење дава резиме. Во него се наведува што претставува инклузивна средина за учење, се опишуваат техниките што ја создаваат и се покажува кои најдобри практики се комбинираат за да се постигне секоја од нив. Ништо во Дел 3 не е нова содржина; тоа е патоказ за користење на Дел 2.

Како да го користите. Никој не е должен да го прочита овој документ од почеток до крај. Тренер кој подготвува сесија може директно да отиде во Дел 3, да ја најде потребната техника и да ги следи референците назад до Дел 2. Менаџер за квалитет може да работи низ тема од Група Б како контролен список за ревизија. Раководител за професионален развој на персоналот може да применува по една практика на секоја тимска средба. Стажист или ментор може самостојно да работи на Група А. Практиките се нумерирани (L01–L28, T01–T61) за да можат да се цитираат, доделуваат и следат.

Дел 1 — Зошто најдобри практики? Оправдување за форматот

Водич може да се напише на многу начини. MIRANDA избра да ја организира речиси целата своја содржина како нумериран каталог на поединечни најдобри практики, наместо како последователни



поглавја. Ова беше намерна одлука поврзана со обуката, а овој дел објаснува зошто. Форматот не е само прашање на презентација; тој одредува дали обучувачите навистина го користат материјалот.

1.1 Што претставува "најдобра практика" во овој прирачник

Секоја практика во Дел 2 го следи истиот шаблон од четири дела:

- **Наслов што ја опишува акцијата.** "Гледајте го однесувањето на учениците низ призмата на пречките, а не на мотивацијата" е наслов според кој тренерот може да постапи. "Социо-економски детерминанти на учеството" – не е.
- **Клучни точки.** Две до четири точки кои ја доловуваат практичната суштина на практиката. Читател кој брза може да застане тука.
- **Што значи ова.** Краток објаснувачки дел што ги дава образложението, доказите и специфичните детали.
- **Потекло и кореспонденција.** Изворниот документ и референтниот број од кои потекнува практиката, и — доколку е применливо — практиката на другата страна од односот тренер/подучуван.

Шаблонот никогаш не се менува. Оваа секвенца е поважна отколку што изгледа, поради причините наведени подолу.

1.2 Најдобрите практики функционираат како микро-учење

Микроучењето испорачува содржина во кратки, самостојни единици изградени околу една единствена цел и е погодно за обука на работното место и стручна обука, каде што времето за континуирано учење е ограничено (Леонг и сор., 2021). Секоја практика во Дел 2 е таква единица. Може да се прочита за три до осум минути, е самостојна и не бара претходно читање на ниедно поглавје за да се разбере.

За давател на стручно образование и обука, ова има три практични импликации:

- **Се вклопува во работната недела.** Дадена практика може да се чита помеѓу часовите, да се отвори на мобилен телефон или да се користи како десетминутна сесија на почетокот на тимски состанок. **Тоа** не може да се направи со поглавје од 40 страници.
- **Подлежи на прекини.** Тренер кој ќе застане на половина пат низ каталогот не губи ништо, бидејќи единиците не се последователно зависни една од друга.



- **Достапна е кога е потребна.** Кога ќе се појави одреден проблем — ученик престанал да посетува часови, работодавач изнел дискриминаторска забелешка, оценка изгледа неправедна — релевантната пракса може да се најде и прочита во моментот кога ќе се појави потребата. Учењето поврзано со непосредна проблематика многу е поверојатно да се примени во пракса отколку учењето обезбедено однапред.

1.3 Најдобрите практики се усогласени со начинот на кој учат возрасните

Возрасните ученици се самонасочени, носат значително искуство во задачата, стануваат подготвени да учат кога одредена улога тоа го бара и се ориентирани кон решавање проблеми, наместо кон предмети (Knowles et al., 2015). Каталогот на најдобри практики е создаден токму за овој тип ученик.

Принципи на учење

на возрасни	Како форматот ги задоволува овие потреби
Самонасочено учење	Читателот избира каде да започне, редоследот и темпото. Нема пропишан пат.
Искуството како ресурс	Секоја практика изразува став кој читателот може да го спореди со она што веќе го прави. Несогласувањето е прифатлив одговор.
Подготвеност поврзана со улогата	Ознаките на нивоата (КЛАСА, ИНСТИТУЦИЈА, СИСТЕМ) им овозможуваат на читателите да ги филтрираат практиките што се однесуваат на нивната сопствена работа.
Проблемно ориентиран пристап	Практиките се формулирани како активности и одлуки, а не како теми.
Внатрешна мотивација	Партнерот-давач наведено под секоја практика на ученик истакнува зошто работата е важна за некој друг освен за читателот.

Основните принципи на учење на Мерил (2002) укажуваат во иста насока: учењето се поттикнува кога е ориентирано кон решавање проблеми, кога се активира постоечкото знаење, кога новото знаење се демонстрира и применува и кога е интегрирано во светот на ученикот. Шаблонот за практика ги поминува овие фази на мало ниво.

1.4 Најдобрите практики го поддржуваат ангажманот на учениците



Форматот директно им се обраќа на Ромските ученици, не само преку тренерот.

Група А е напишана во втора личност и е наменета токму за самите ученици. Ова не е само стилска фигура. Ученикот кој може да прочита "Запознајте ги вашите права и одговорности во врска со безбедноста" и точно да разбере што се очекува од него добива информации кои обично се пренесуваат неформално — а токму тоа неформално пренесување ги исклучува луѓето кои не се веќе запознаени со институцијата. Експлицитната и разбирлива формулација на очекувањата отстранува скриена пречка.

Двојната структура го зајакнува ова. Секоја задача за практикантот што има соодветна задача за давателот е означена како таква. Практикант што ја чита L27, "Управување со пари: буџетирање, штедење и избегнување долгови", може да види дека институцијата има реципрочна обврска според T33 и T61. На овој начин, каталогот не го става целиот товар на промената врз ученикот, што е главната мана на повеќето материјали за "вештини за вработување".

1.5 Најдобрите практики го управуваат когнитивното оптоварување на тренерот

Работната меморија е силно ограничена, а учењето материјал што наметнува непотребни барања за обработка ја намалува количината што се учи и применува (Sweller и соп., 2019). Обично се разликуваат три вида оптоварување: внатрешната тешкотија на материјалот, надворешното оптоварување создадено од начинот на презентација и соодветното оптоварување поврзано со создавањето употребливи ментални структури. Дизајнот може малку да направи во врска со првото, многу во врска со второто и мора да се заштити од третото.

Формат кој се придржува до најдобрите практики се бори против надворешното оптоварување на пет начини:

- **Еден концепт по единица.** Ниту една практика не бара од читателот истовремено да задржува две неповрзани идеи во умот.
- **Предвидлив образец.** Откако читателот ќе прочита три практики, тој знае каде да ги најде практичните заклучоци, каде се наоѓа образложението и каде се референците. Навигацијата повеќе не го одвлекува вниманието (Маер, 2021).



- **Сегментација.** Содржината е претставена во делови што ги контролира читателот, наместо како континуиран тек, што е еден од најсигурните начини за намалување на барањата за обработка на информации.
- **Сигнализирање.** Броевите, ознаките за ниво и ознаките за публика му укажуваат на читателот што е важно уште пред да почне да чита, така што ништо не се обработува непотребно.
- **Без повторување.** Елиминирањето на дуплирањето, како што е опишано во делот 1.7, значи дека читателот не наидува на истата практика трипати под различни имиња и не мора да се труди да одлучи дали станува збор за иста работа.

Клучната придобивка е што самиот систем за нумерирање станува заеднички стручен речник. "Имаме слабости во T29 и T38" е побрз и попрецизен начин на изразување отколку "веројатно треба да вложиме повеќе труд за да ја достигнеме целната публика и да ја персонализираме пораката".

1.6 Еден формат, шест апликации

Еден единствен, добро структуриран каталог може да ја заврши работата на неколку документи. Дел 2 е дизајниран да се користи на сите начини наведени подолу без никакви промени:

- **Патека за самостојно учење.** По една вежба по сесија, обработена по тематски редослед.
- **Развој на кадар во парови.** Вежба за ученикот, споредена со нејзиниот еквивалент за обучувачот, која истовремено покажува што се бара од ученикот и што институцијата мора да обезбеди.
- **Листа за проверка.** Вежба по вежба, со забелешка што е воспоставено, што е делумно воспоставено и што недостасува.
- **Алатка за планирање.** Секоја практика директно се преточува во акција за подобрување, со назначено одговорно лице и рок.
- **Готов материјал за обука.** Секоја практика веќе претставува план за кратка работилница или групна дискусија.
- **Ресурс за дисеминација.** Поединечните, нумерирани и самостојни единици може многу полесно да се пренесуваат помеѓу институции, сектори и јазици отколку еден единечен наратив.

1.7 Како беа создадени 89-те практики



Каталогот е компилација на единаесетте резултати од проектот наведени во Воведот, кои обезбедуваат **111 потенцијални практики**.

Групирање според целни групи. Секоја практика беше доделена на една од двете целни групи: Група А за Ромски ученици (L01–L28) и Група Б за обучувачи, специјалисти за стручно образование и институции (T01–T61).

Означување по ниво. Бидејќи Групата Б опфаќа многу различни видови активности, секоја практика е означена — "КЛАСА" за сопствената практика на обучувачот, 'ИНСТИТУЦИЈА' за структурите и услугите на давателот и СИСТЕМ за политиката, финансирањето и законодавството — за да може обучувачот во училиница да го најде она што е релевантно за него без да мора да го чита институционалниот материјал.

Проследливост. Секоја практика е означена со документот од кој потекнува и со оригиналниот референтен број. Соодветните практики кои изгледаат слично, но претставуваат иста тема гледана од спротивставени перспективи — ученикот развива вештина, додека давателот го овозможува тоа — се прегледани и намерно задржани наместо да бидат избришани, и се поставени една до друга во Дел 3.

1.8 Ограничувања на форматот

Каталогот **не поставува приоритети**. Осумдесет и деветте практики не се осумдесет и девет подеднакво итни задачи. Дел 3 постои делумно за да го реши ова прашање со групирање на практиките во пакети за почетници, напредни ученици и експерти.

Каталогот **не се приспособува**. Секоја практика мора да се оцени според националното законодавство, правилата за квалификации, обврските за заштита, барањата за заштита на податоците и — пред сè — според мислењето на локалните ромски заедници. Практика усвоена без таква проценка е само шаблон, а не подобрување.

Каталогот **не ги заменува ресурсите**. Значителен број од практиките во Кластер Б бараат платено посредување, платена стручност од заедницата, време на вработените и ангажман на раководството. Нивното читање не чини ништо; ниту нивното спроведување.

Дел 2 - Најдобри практики



Овој дел го сочинува каталогот: 89 сумирани најдобри практики, групирани според целната публика за која се наменети. Групата А содржи 28 практики напишани за самите Ромски ученици. Групата Б содржи 61 практика напишана за обучувачи, професионалци за стручно образование и обука и институциите во кои работат, групирани во осум теми и означени по ниво — [УЧИЛНИЦА] за сопствената пракса на обучувачот во училищата, [ИНСТИТУЦИЈА] за структурите, услугите и партнерствата на давателот, и [СИСТЕМ] за политиката, финансирањето и законодавството.

Секоја практика вклучува референца до нејзиниот извор, така што секоја изјава може да се поврзе со крајниот резултат на проектот од кој потекнува. Дел 3 покажува како се комбинираат практиките.

Преглед на 89 практики

Група А — 28 практики за Ромски ученици

#	Практика
L01	Стекнување основни ИТ вештини
L02	Систематска организација на датотеки и папки
L03	Ефективно пребарување на интернет и проценка на информации
L04	Безбедност на интернет
L05	Професионална комуникација преку е-пошта
L06	Знајте ги вашите права и одговорности во врска со безбедноста
L07	Разликувајте ги опасностите од ризиците
L08	Следете ги правилата за безбедност на работа
L09	Точно користење на лична заштитна опрема (ЛЗО)
L10	Бидете подготвени за вонредни ситуации и пријавете сè
L11	Истражете ги професионалните сектори пред да го изберете вашиот кариерен пат
L12	Ставете го клиентот во центарот на вашата услуга
L13	Комуницирајте јасно и со емпатија со клиентите
L14	Ракувајте со поплаки и решавајте конфликти конструктивно
L15	Применувајте ги принципите на безбедност на храната
L16	Обезбедување одлична услуга



#	Практика
L17	Почитувајте ги стандардите за одржување на чистота и почитување на приватноста на гостите
L18	Работа ефикасно како дел од тим
L19	Управување со времето и ефикасно поставување приоритети
L20	Поставување SMART цели
L21	Дејствувајте со интегритет и одговорност
L22	Почитувајте го професионалниот етикет, комуницирајте ефикасно и одржувајте професионален изглед
L23	Подгответе убедливи апликациски документи (CV, мотивационо писмо, формулари)
L24	Подгответе се темелно за интервјуата
L25	Изградете мрежа на контакти и воспоставете професионално онлајн присуство
L26	Пребарувајте работни места стратешки и избегнувајте измами
L27	Управување со пари: буџетирање, штедење и избегнување долгови
L28	Размислувајте, барајте повратни информации и планирајте го вашиот доживотен развој

Група Б — 61 ПРАКТИКА ЗА ОБУЧУВАЧИ, ПРОФЕСИОНАЛЦИ И ИНСТИТУЦИИ ОД СТРУЧНОТО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУКА

В1 — Разбирање на ромските ученици, контекстот и предрасудите (5)

#	Практика	Ниво
T01	Градење културна компетентност: точни знаења, самосвесност и интеркултурни вештини	Класна соба
T02	Испитување на однесувањето на учениците низ призмата на пречките, наместо низ призмата на мотивацијата	Класна соба
T03	Препознајте ги и спротивставете се на пристрасностите во перцепцијата, очекувањата и оценувањето	Класна соба / Образовна институција
T04	Систематско рефлектирање на професионалната пракса	Класна соба
T05	Промовирање на колективно професионално учење	Институција



B2 — Инклузивна педагогија, оценување и дизајн на наставна програма (9)

#	Практика	Ниво
T06	Направете го учењето достапно, јасно и релевантно	Класна соба
T07	Вградете флексибилност и разновидни патеки во дизајнот, планирањето и реализацијата на учењето	Образовн а институциј а
T08	Поддршка на учењето со цел постигнување независност	Класна соба
T09	Овозможување активно и безбедно учество на секој ученик	Класна соба
T10	Спроведувајте формативно оценување со транспарентни критериуми и конструктивна повратна информација	Класна соба
T11	Прифатете различни докази за учење и поддржете го напредокот	Класна соба
T12	Прилагодување на поддршката без стигматизирање на учениците	Класна соба
T13	Признавање и валидација на претходно стекнато знаење (RPL)	Образовн а институциј а
T14	Обезбедување академска поддршка за пополнување на празнините во формалното образование	Образовн а институциј а

B3 — Комуникација, доверба и односи (7 + 1 листа за проверка)

#	Практика	Ниво
T15	Комуницирајте на јасен, мултимодален и културно соодветен јазик	Класна соба



#	Практика	Ниво
T16	Управување и толкување на невербални и екстравербални сигнали	Класна соба
T17	Вежбање емпатија, активно слушање и изразување на мислењето на ученикот	Класна соба
T18	Структура на поставување прашања: прашања со отворен крај, потоа насочени прашања, потоа затворени прашања	Класна соба
T19	Користете ја тишината стратешки	Класна соба
T20	Управување со тешки разговори и обновување на довербата на професионален начин	Класна соба
T21	Градење доверба: разбирање на историјата на исклучување, дејствување со транспарентност и доследност и создавање безбедни простори	Класна соба / Образовна институција
—	<i>Листа за проверка за персоналот: деветточковен комуникациски протокол</i>	Класна соба

B4 — Недискриминација, права и правен рамковен документ (5)

#	Практична примена	Ниво
T22	Разликување и идентификување на сите форми на дискриминација	Класна соба / Образовна институција
T23	Елиминирање на исклучувачки јазик и микроагресии	Образовна институција
T24	Преглед на институционалните правила во врска со скриено, индиректно исклучување	Образовна институција
T25	Интегрирање на практиките и интервенциите во правните и политичките рамки — и адресирање на празнините во спроведувањето	Систем
T26	Спроведување на мерки против дискриминација: задолжителна обука за наставниците, системи за известување и професионална одговорност	Институција / Систем

B5 — Услуги за поддршка и зајакнување на учениците (14)



#	Практика	Ниво
T27	Секоја услуга мора да се заснова на триангулирана проценка на потребите заснована на докази	Институција
T28	Координација на сеопфатна поддршка од низа засегнати страни околу ученикот	Институција
T29	Отстранување на пречките за пристап до поддршка преку проактивно доближување до целната група	Институција
T30	Обезбедување повеќејазична, културно чувствителна јазична поддршка и јазични капацитети	Институција
T31	Справување со дигиталниот јаз	Институција
T32	Обезбедување психосоцијална и емоционална поддршка	Институција
T33	Развој на животни вештини и финансиска писменост	Класна соба / Образовна институција
T34	Обука за самоодбрана, лидерство и свесност за правата	Класна соба
T35	Промовирање на социјална инклузија и граѓанско учество	Институција
T36	Обезбедување родово-сензитивни услуги за Ромски девојки и млади мајки	Институција
T37	Поврзување на учениците со Ромски угледни личности, ментори и врснички мрежи	Институција
T38	Персонализирање на услугите преку прилагодена испорака и индивидуални планови за учење	Институција
T39	Евалуација на услуги и институционализација на самоевалуација и планирање на развој засновани на докази	Институција
T40	Да се извлечат поуки од докажани програми	Институција

B6 — Институционален дизајн, лидерство и партнерства (8)



#	Практика	Ниво
T41	Вградување на принципот на инклузија во институцијата уште од самиот почеток	Институција
T42	Одржување видлива култура на инклузија во институцијата	Институција
T43	Обезбедување посветено раководство и заедничка одговорност	Институција
T44	Партнерство со работодавачи: ко-дизајн, менторство, работни стажирања и инклузивни работни средини	Институција
T45	Обезбедување кариерно насочување специјално насочено кон Ромите, практично работно искуство и менторски мрежи	Институција
T46	Вклучување и зајакнување на семејствата и заедниците како партнери во процесот на учење и задржување на учениците	Институција
T47	Воведување на Ромски медијатори како прва точка на контакт	Институција
T48	Институционализација на услуги и интервенции — од проект до систем финансиран од државата и законски заштитен	Систем

B7 — Вклученост и дијалог со заедницата (9)

#	Практика	Ниво
T49	Подгответе база на податоци за заедницата која опфаќа шест категории пред секоја интеракција	Институција
T50	Потпишете формален договор за соработка со Ромскиот центар за заедница и со медијаторите	Институција
T51	Вклучете се во дијалог со заедницата, придржувајќи се до јасни основни правила	Институција
T52	Планирање и водење на дијалогот: поставување на агендата, олеснување на размената на мислења, градење партнерства	Институција
T53	Користење партиципативни методи и креативни пристапи за максимизирање на учеството на Ромите	Институција



#	Практика	Ниво
T54	Одржување на дијалогот: постојана платформа, документиран акциски планови и затворање на кругот	Институција / Систем
T55	Подигање на угледот на стручното образование и обука: денови на отворени врати, посети на локации и успешни приказни од реалниот живот	Институција
T56	Поддршка за матичното регистрирање и административната интеграција	Институција
T57	Промовирање на културно зајакнување и соработувачко донесување одлуки — учениците како креатори, а не приматели	Институција

В8 — Спречување на рано напуштање на училиштето (4)

#	Практика	Ниво
T58	Дијагностицирање на напуштање на училиште врз основа на податоци за неговите структурни причини	Институција
T59	Управување со Систем за рано предупредување и мониторинг (EWMS)	Институција
T60	Пуштање во употреба на Системот за рано предупредување и мониторинг (EWMS) со специфични прагови и алатки	Институција
T61	Обезбедување финансиска поддршка прилагодена на специфични потреби	Институција / Систем

Кластер А — Најдобри практики за Ромски ученици

Извор: S1 — курсеви "MIRANDA Power-Up". Целна публика: самите Ромски ученици. Овие 28 практики опфаќаат подготвеност за работа и развој на кариерата — дигитални основи, здравје и безбедност при работа, професионално знаење и корисничка услуга, меки вештини и професионално однесување, планирање на кариерата и барање работа, како и финансиска благосостојба и доживотен развој. Кога е вклучен партнер-давател, тоа е наведено под соодветната практика.



A1 — Дигитални основи

L01 — Стекнување основни компјутерски вештини



Целна група: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 1

Клучни точки

- Разбирање на разликата помеѓу хардвер (физичкиот уред) и софтвер (програмите што работат на него).
- Да можете самоуверено да се движите низ оперативниот систем, работната површина, иконите и лентата со задачи.
- Сфатете дека оперативниот систем е она што го прави компјутерот употреблив.

Што значи ова: Самодовербата во користењето на дигиталната технологија започнува со разбирање како компјутерот навистина функционира. Хардвер се однесува на физичките делови што можете да ги допрете — куќиштето, мониторот, тастатурата и глумчето — додека софтверот ги опфаќа програмите и апликациите што му кажуваат на овој хардвер што да прави. Во срцето на сè е оперативниот систем (како што се Windows, macOS или Linux), кој управува со машината и овозможува работа на секоја друга програма. Учениците треба да можат да ги препознаат главните компоненти на компјутерот, да се снаоѓаат на работната површина, да отвораат апликации од нивните икони и да ја користат лентата со задачи. Оваа основна дигитална писменост ја отстранува стравот од технологијата и ги подготвува учениците за секоја наредна дигитална задача – од пребарување на интернет до пишување биографија.

Одговарачки модул за организации за обука: T31 — Премостување на дигиталниот јаз



L02 — Систематско организирање на датотеки и папки



Целна публика: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 2

Клучни точки

- Разбирање на разликата помеѓу датотека (единствен дигитален предмет) и папка (контејнер што групира датотеки).
- Создавање јасна структура на папки со соодветни имиња и доследно зачувување на работата во нив.
- Користете описни имиња на датотеки и соодветни типови на датотеки (на пр. .docx за уредување, .pdf за споделување).

Што значи ова: Дигиталната организација е еквивалент на уредна фиока за документи. Датотека е еден елемент — документ, фотографија или песна — додека папка е сад што групира поврзани датотеки; папките исто така можат да содржат и други папки. Без систем, брзо станува невозможно да се најде било што меѓу вашите дигитални датотеки. Најдобра практика е да се создаваат папки наменети за одредена цел (на пример, папка "Курс"), да се користат описни имиња како "CV_for_hospital_job" наместо "Document1" и да ја зачувате вашата работа на вистинската локација уште првиот пат кога ја зачувувате. Изборот на вистинскиот тип на датотека е исто така важен: .docx е идеален за документи што може да се уредуваат, додека .pdf е попрефериран кога датотека треба да се сподели и прегледува, но не може лесно да се менува. Доброто организирање заштедува време, го намалува стресот и пренесува професионалност.

Партнер-давач: **T31 — Преодолување на дигиталниот јаз**



L03 — Ефективно пребарување на интернет и проценка на информации



Аудиторија: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 3

Клучни точки

- Користете специфични клучни зборови и наводници за пребарување на точни фрази.
- Проценете ја веродостојноста, релевантноста и целта на информациите на интернет.
- Споредете ги вашите наоди со сигурни официјални извори.

Што значи ова: Ефикасното пребарување е вештина, а не прашање на среќа. Користењето специфични клучни зборови — "како да го забрзам Windows" наместо "мојот компјутер работи бавно" — и наводници за точни фрази значително ги подобрува резултатите. Исто толку важно е да го оцените она што ќе го најдете, бидејќи не е сè на интернет вистина. Учениците треба да се запрашаат кој ја напишал информацијата, зошто е напишана и дали е ажурирана, а потоа да ја споредат со официјални владини, образовни или реномирани извори на вести. Овој критички пристап е од суштинско значење и за секојдневните одлуки и за академското истражување, заштитувајќи ги учениците од дезинформации и извори со лош квалитет.

Соодветен модул за обучувачи: T31 — Премостување на дигиталниот јаз

L04 — Останете безбедни на интернет



Целна публика: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 4

Клучни точки



- Користете силни, уникатни лозинки (или фрази за лозинка) и никогаш не споделувајте ги личните податоци невнимателно.
- Размислувајте пред да кликнете на линкови или да отворате прилози од непознати испраќачи.
- Чувајте ги вашите лични и финансиски информации приватни.

Што значи ова: Онлајн безбедноста е составен дел од дигиталната писменост. Силните лозинки треба да содржат комбинација од големи и мали букви, бројки и симболи — или, уште подобро, користете лесна за паметење лозинка-фраза — и никогаш не треба да вклучуваат очигледни лични информации како што се вашето име или датум на раѓање. Внимателноста со линковите и прилозите е подеднакво важна, бидејќи тие може да содржат вируси или да доведат до обиди за фишинг. Учениците треба со сомнеж да пристапуваат кон несакани пораки и да го проверат изворот пред да преземат каква било акција. Овие навики не ги штитат само личните податоци и парите на една личност, туку и нејзината професионална репутација, поставувајќи ги темелите за одговорно дигитално граѓанство.

Одговарачки модул за обучувачи: Т31 — Премостување на дигиталниот јаз

L05 — Професионална комуникација преку е-пошта



Целна публика: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 5

Клучни точки

- Напишете јасен и специфичен наслов што го сумира содржината на пораката.
- Структурирајте го главното тело на текстот со учтиво поздравување, кратка порака и соодветно завршување.
- Споменете ги сите приложени датотеки во текстот и проверете сè двапати пред да ја испратите пораката.

Што значи ова: Е-поштата е клучен канал за професионална комуникација и квалитетот е важен. Јасна насловна линија — "Апликација за позицијата "Административен асистент" — Марија Гарсија", наместо "Здраво" — обезбедува дека пораката ќе биде отворена и брзо разбрана. Текстот треба да следи триделна структура: учтиво поздравување, кратка главна порака во која се наведува целта во првата



или во првите две реченици и учтиво заклучување со вашето целосно име. Прилозите заслужуваат посебно внимание: секогаш спомнете ги во текстот и проверете дали датотеката навистина е приложена пред да ја испратите пораката. Конечната проверка на адресата на примачот, насловот на пораката, тонот и прилозите спречува срамни и скапи грешки.

Партнери-доставувачи: **Т31 — Пополнување на дигиталниот јаз; Т33 — Развивање животни вештини и финансиска писменост**

A2 — ЗДРАВЈЕ И БЕЗБЕДНОСТ ПРИ РАБОТА

L06 — Запознајте се со вашите права и обврски во врска со безбедноста



Целна публика: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 6

Клучни точки

- Разберете ги трите основни права: правото да знаете, правото да учествувате и правото да одбиете опасна работа.
- Бидете свесни за вашите лични одговорности: да ги следите процедурите, правилно да ја користите опремата и да пријавувате опасности.
- Знајте што работодавачите се законски обврзани да обезбедат.

Што значи ова: Безбедноста е заедничко партнерство засновано на јасни права и одговорности. Секој работник има три основни права: правото да биде информиран за опасностите и да добие обука, правото да учествува во одлуките за безбедносните прашања без страв од одмазда и правото да одбие работа за која има разумни основи да верува дека е опасна. Покрај овие права, постојат и обврски — да се постапува според процедурите, да се користи опремата во согласност со упатствата и веднаш да се пријават опасностите. Работодавците, од своја страна, мора да обезбедат безбедна работна средина, да ги контролираат штетните фактори, да обезбедат обука на јазик што го разбираат работниците, да



обезбедат бесплатна лична заштитна опрема и да одржуваат јасни процедури за известување. Заемното разбирање помеѓу двете страни во ова партнерство им овозможува на работниците да се заштитат и да ги држат работодавачите одговорни.

Партнер-добавувач: Т44 — Соработка со работодавците: заедничко дизајнирање, менторство, работни стажирања, инклузивни работни места

107 — Разликување помеѓу опасности и ризици



Целна група: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 7

Клучни точки

- Опасноста е потенцијален извор на штета; ризикот е веројатноста и сериозноста на настанувањето на таа штета.
- Работниците пријавуваат опасности; работодавачите ги проценуваат и ги контролираат ризиците.
- Препознајте ги вообичаените опасности, како што се електрична енергија, бучава, лизгави подови и хемикалии.

Што значи ова: Ефективната превенција започнува со јасни дефиниции. Опасност е сè што има потенцијал да предизвика штета — лабав кабел, бучна машина или лизгав под. Ризикот е веројатноста дека опасноста навистина ќе предизвика штета, во комбинација со тоа колку таа штета може да биде сериозна. Истиот кабел, кој се протега низ ретко користено складиште, претставува низок ризик; во прометен ходник, тој претставува висок ризик. Улогата на работникот е да ја забележи и да ја пријави опасноста; улогата на работодавачот е да го процени и да го контролира ризикот, на пример, со пренасочување на кабелот или со користење заштитна обвивка за кабел. Оваа поделба на одговорности го формира основата на функционирачки безбедносен систем и им помага на сите да ги насочат своите напори таму каде што се најпотребни.

Партнер-добавувач: Т44 — Соработка со работодавачи



L08 — Почитување на безбедни работни практики



Целна група: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 8

Клучни точки

- Одржувајте го работното место чисто, проветрено и уредно за да спречите лизгање, сопнување и пожари.
- Подигајте правилно: свиткајте ги колената, држете го грбот исправен и држете ги товарите блиску до телото.
- Користете ги алатките само за нивната намена и никогаш не ракувајте со опрема без да сте поминале обука.

Што значи ова: Секојдневните навики спречуваат огромно мнозинство од несреќите на работното место. Држењето на работното место уредно и чисто — веднаш да се исчистат истурените течности, да се одржуваат пролазите и излезите слободни, да се вратат алатките на место по употреба и правилно да се отстрапува отпадот — ги елиминира условите што се причина за повеќето случаи на лизгање, сопнување, паѓање и пожари. При кревање тешки товари, најбезбедниот метод е да се процени тежината, да се стои блиску до товарот со нозете во ширина на рамената, да се свиткаат колената наместо грбот, да се крева со нозете и да се избегнува вртување додека се носи товарот. Кога станува збор за алатки и машини, златните правила се: да се користи само опрема за која сте добиле обука, да се провери пред употреба, да се користи вистинската алатка за работата и никогаш да не се отстрануваат безбедносните уреди. Овие практики ја претвораат безбедноста од апстрактна идеја во секојдневно однесување.

L09 — Правилна употреба на лична заштитна опрема (ЛЗО)





Целна група: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 9

Клучни точки

- ЛЛЗ е последната линија на одбрана кога другите безбедносни мерки се недоволни.
- Изберете соодветна лична заштитна опрема за специфичната опасност — заштита на глава, очи, раце, нозе или облека со висока видливост.
- Носете ја правилно и во секое време и чувајте ја во добра состојба.

Што значи ова: Личната заштитна опрема делува како физичка бариера помеѓу работникот и опасноста и се користи кога инженерските и административните контроли не можат целосно да го елиминираат ризикот. Видот на лична заштитна опрема мора да биде соодветен на опасноста: тврди кациги за заштита од паѓање предмети, заштитни очила или штитови за лице за заштита од честички и прскања, ракавици отпорни на сечење или хемикалии за рацете, чизми со челични прсти за нозете и облека со висока видливост при работа во близина на сообраќај. Клучната работа е дека ЛЗО се ефикасни само ако се носат правилно и доследно и се одржуваат во добра состојба. ЛЗО не ги заменуваат системите за безбедност при работа, туку се витална заштитна мерка од последен избор, и работниците мора да ги сметаат за дел од нивната професионална дисциплина.

L10 — Бидете подготвени за вонредни ситуации и пријавете сè



Целна група: Полазници од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 10

Клучни точки

- Запознајте се со излезите, алармите, противпожарните апарати, пунктовите за прва помош и местото за собирање уште од првиот ден.
- Научете ги основните процедури за пожари, медицински итни случаи и евакуација.
- Пријавете ги опасностите, инцидентите и "замалку несреќите" веднаш и објективно.



Што значи ова: Во итен случај, секоја секунда е важна, а подготвеноста зависи од знаењето стекнато однапред. Од првиот ден, работниците мора да ги лоцираат сите излези за итни случаи, противпожарни аларми, противпожарни апарати и местото за собирање; да се запознаат со звукот на алармот; да го најдат најблискиот комплет за прва помош и обучен давател на прва помош; и да ги разберат основните процедури за итни случаи. Подеднакво важна е и културата на пријавување: "ако видиш нешто, кажи нешто". Пријавувањето не е за да се префрла вина — тоа е најефективен начин за спречување на идни инциденти. Работниците мора да пријават опасности, инциденти и, особено, за малку да не дојде до несреќа, бидејќи тоа се бесплатни лекции кои укажуваат каде би можел да се случи иден инцидент. Јасното, објективно и непосредно пријавување спасува животи.

A3 — ПРОФЕСИОНАЛНО ЗНАЕЊЕ И КОРИСНИЧКА УСЛУГА

L11 — Запознајте се со професионалните сектори пред да го изберете вашиот кариерен пат



Целна публика: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 11

Клучни точки

- Разберете ги главните карактеристики, работните улоги и патеките за напредување во кариерата во клучните сектори.
- Идентификувајте ги техничките и преносливите вештини потребни за секој сектор.
- Усогласете ги секторите со вашите интереси, силни страни и вредности.

Што значи ова: Добро информиран избор на кариера започнува со разбирање на пошироката слика. Професионалните области како што се угостителството, малопродажбата, градежништвото и ИТ имаат свои карактеристични особености, почетнички улоги и патеки за напредување во кариерата. Угостителството се фокусира на услуги — храна и пијалаци, сместување и туризам; трговијата на мало се врти околу продажбата на стоки на потрошувачите, сè повеќе онлајн; градежништвото го гради и одржува нашиот физички свет; а ИТ ја движи модерната економија преку софтвер, мрежи и сајбербезбедност. Секој сектор исто така бара комбинација од технички вештини и преносливи вештини



како што се комуникација, тимска работа и решавање проблеми. Студентите кои систематски ги истражуваат овие сектори — и искрено ги споредуваат со нивната сопствена личност, силни страни и интереси — донесуваат посигурни и поодржливи одлуки за кариерата.

Партнер-давач: T45 — **Обезбедување кариерно насочување специфично за Ромите, практично работно искуство и менторски мрежи**

L12 — Ставање на клиентот во центарот на услугата



Целна публика: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 12

Клучни точки

- Врличноста, подготвеноста за помош и компетентноста одредуваат како клиентите го проценуваат квалитетот.
- Позитивната лична интеракција поттикнува лојалност, препораки и повторување на купувањата.
- Односот на вработените има директно влијание врз угледот на продавницата или бизнисот.

Што значи ова: Покрај производите и цените, она што навистина ги обликува перцепциите на клиентите е човечката интеракција. Истражувањата за квалитетот на услугите во малопродажбата (RSQ) покажуваат дека учтивоста, подготвеноста за помош и знаењето на вработените се клучни за тоа како клиентите го оценуваат бизнисот. Топлиот пречек, искрениот интерес и сигурното познавање на производот градат доверба и сигурност, додека рамнодушната или нељубезна услуга ги одвраќа клиентите. Позитивните интеракции ја зголемуваат повторната куповина, препораките и лојалноста, а лојалните клиенти се исто така попопустливи кога нешто ќе тргне наопаку. За секој вработен кој работи со клиенти, совладувањето на личната интеракција затоа не е само дополнителна предност, туку самата суштина на квалитетот на услугата и комерцијалниот успех.



L13 — Комуницирајте јасно и со емпатија со клиентите



Целна публика: Студенти од ромско потекло · **Извор:** S1 BP 13

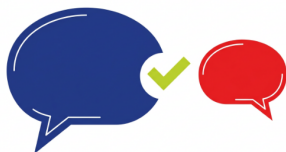
Клучни точки

- Слушајте активно и потврдете дека сте разбрале со тоа што ќе го прераскажете кажаното.
- Објаснувајте ги работите на јасен и разбирлив јазик, наместо да користите жаргон.
- Изградете доверба преку почитувачка и внимателна комуникација.

Што значи ова: Ефективната комуникација е основата на услугата за клиенти. Таа започнува со активно слушање — му го посветувате целото внимание на клиентот, поставувате прашања за појаснување и резимирате за да потврдите дека сте разбрале. Тоа исто така значи пренесување на стручните знаења на разбирлив јазик: наместо "оваа ткаенина е 80 проценти полиестер со висока издржливост", кажете "оваа ткаенина е издржлива и лесна за чистење, така што ќе трае подолго". Градењето добар однос е исто така важно, бидејќи клиентите кои се чувствуваат разбрано стануваат застапници кои го препорачуваат бизнисот. Кога комуникацијата е јасна и емпатична, недоразбирањата исчезнуваат, довербата расте и целокупното искуство со услугата се подобрува.

Поврзана практика од Кластер Б: T15 — Комуницирајте на јасен, мултимодален и културно прилагоден јазик (верзијата на обучувачите на истиот модул за јасен јазик)

L14 — Ракувајте со поплаки и решавајте конфликти конструктивно





Целна публика: ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 14

Клучни точки

- Останете смирени, слушајте прво без да прекинувате и побарајте праведно решение или алтернатива.
- Користете рефлексивно слушање, тактичка емпатија и јасни преговори.
- Фокусирајте се на проблемот, а не на личноста, и стремете се кон резултати од кои сите имаат корист.

Што значи ова: Жалбата не е товар, туку скриена можност, а начинот на кој компанијата одговара е еден од најсилните фактори што влијаат на лојалноста на клиентите. Најдобриот одговор е да останете смирени, да му дозволите на клиентот да зборува без да го прекинувате и да барате фер решение — како што е замена, ваучер за продавница или некоја друга алтернатива — наместо механички да ги повторувате правилата. Вештото решавање конфликти вклучува специфични техники: пауза за подготовка, за да се осигурате дека сте емоционално подготвени; рефлексивно слушање (резимирање на кажаното); тактичка емпатија (признавање на чувствата, дури и кога не се согласувате); и преговори кои ги истражуваат можностите, притоа бидувајќи искрени кога барањето не може целосно да се исполни. Во текот на целата постапка, фокусирајте се на проблемот, а не на личноста, избегнувајте да заземате одбранбен став или да правите претпоставки и покажете благодарност за повратните информации – дури и за негативните. Ефективното справување ги претвора разочараните клиенти во лојални поддржувачи.

Поврзана пракса од Кластер Б: T20 — Управување со тешки разговори и обновување на довербата на професионален начин

L15 — Примена на принципите на безбедност на храната





Целна група: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 15

Клучни точки

- Следете ги петте клучни совети на СЗО: одржувајте хигиена, одвојувајте сурова од зготвена храна, темелно гответе, чувајте на безбедни температури и користете безбедна вода и материјали.
- Одржувајте строга лична хигиена, вклучувајќи правилно миење на рацете.
- Почитувајте ја "зоната на опасност" (5°C–60°C), каде што бактериите се размножуваат брзо.

Што значи ова: Безбедноста на храната е првата линија на одбрана за заштита на гостите од болести пренесени со храна. Светската здравствена организација ги сумира најдобрите практики во пет клучни правила: одржувајте сè чисто; одделувајте ја суровата и зготвената храна за да спречите вкрстена контаминација; подготвувајте темелно за да ги уништите штетните микроорганизми; чувајте ја храната на безбедни температури, избегнувајќи ја "зоната на опасност" помеѓу 5 °C и 60 °C, каде што бактериите се размножуваат брзо; и користете безбедна вода и материјали. Личната хигиена е подеднакво важна — мијте ги рацете најмалку 20 секунди, носете чиста униформа, врзете ја косата, соблечете ги накитот и никогаш не работете додека сте болни. Безбедноста на храната е одговорност на сите, а силна култура за безбедност на храната, предводена од раководството и поддржана со редовна обука, е она на што на крајот им веруваат гостите.

L16 — Обезбедување исклучително гостопримство



Целна публика: Студенти од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 16

Клучни точки

- Оставете силен прв впечаток преку чистота, изглед и топла добредојде.
- Прилагодете го вашиот стил на гостинот и читајте ги неговите сигнали.



- Надминете ги очекувањата преку мали, доследни гестови.

Што значи ова: Во угостителскиот сектор, гостите често повеќе се сеќаваат на тоа како биле третирани отколку на тоа што јаделе или каде спиеле. Првиот впечаток го задава тонот — гостите веднаш ја забележуваат чистотата, изгледот на персоналот и нивните манири. Интеракцијата на масата ја одредува удобноста: давајте учтиви предлози без да бидете наметливи, приспособете го вашиот стил на ситуацијата и обрнете внимание на темпото, тонот и говорот на телото на гостите. Довербата се гради со проверка и потврда на важни детали, особено во врска со алергиите и прехранбените ограничувања. Конечно, надминувањето на очекувањата — запомнувањето на името на гостинот, учтивото исправување на грешките и обезбедувањето постојан квалитет — го претвора задоволителниот престој во незаборавен и стекнува трајна лојалност.

Л17 — Придржувајте се до стандардите за чистота и почитувајте ја приватноста на гостите



Аудиторија: Ромски ученици · **Извор:** S1 BP 17

Клучни точки

- Постојано следете ги стандардизираните листи за проверка и процедури за чистење.
- Секогаш тропајте на вратата, претставете се и почитувајте го личниот простор и имотот на гостите.
- Секогаш чувајте ги главните клучеви на безбедно место.

Што значи ова: Собата на гостинот е срцето на хотелот, а чистотата обично е приоритет број еден за гостите. Затоа чистењето се заснова на стандардизирани процедури кои обезбедуваат доследност:



придржувајќи се до контролните листи и распоредите за чистење, почитувајќи го личниот простор и имотот на гостите и секогаш тропајќи и претставувајќи се пред да влезете во соба — и чекајќи пред повторно да влезете ако нема одговор. Безбедноста е исто така од најголема важност: главните клучеви мора да се чуваат на безбедно место и никогаш да не се оставаат без надзор. Јасно дефинираните улоги — супервизорите на одделот за одржување хигиена ги надгледуваат операциите, хигиеничарите ја извршуваат работата, а помошниот персонал управува со постелнината и залихите — обезбедуваат секој простор да биде безбеден, хигиенски и удобен, што е од суштинско значење за задоволството на гостите.

A4 — Социјални вештини и професионално однесување

L18 — Ефикасна тимска работа



Целна група: Ученици од ромската заедница • **Извор:** S1 BP 18

Клучни точки

- Дефинирајте ги улогите во рана фаза и усогласете ги силните страни со задачите.
- Вежбајте активно слушање, конструктивна повратна информација и заедничко донесување одлуки.
- Изградете доверба преку сигурност, транспарентност и почит.



Што значи ова: Тимската работа ги множи достигнувањата на поединците. Ефикасните тимови комбинираат разновидни вештини за да испорачаат побрзи и подобри резултати, да ја поттикнат креативноста преку различни перспективи и да обезбедат меѓусебна поддршка што го намалува стресот. Основата се состои од јасно дефинирани улоги — воспоставувањето одговорности на самиот почеток спречува дуплирање на работата и конфузија — и усогласување на одговорностите со силните страни на секој член. Клучни обрасци на однесување во соработката вклучуваат активно слушање, отворена и почитувачка комуникација, конструктивна повратна информација и заедничко донесување одлуки. Довербата се гради преку сигурност, искреност и транспарентност, додека конфликтите најдобро се решаваат во рана фаза преку смирение, двострано корисни решенија. Играњето улоги и рефлексивната им помагаат на учениците да ги совладаат овие вештини, подготвувајќи ги за реалноста на соработката која е карактеристика на речиси секое модерно работно место.

Партнер-давач: ТЗЗ — Развивање животни вештини и финансиска писменост

L19 — Управување со времето и ефикасно поставување приоритети



Целна публика: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 19

Клучни точки

- Користете алатки како што се листи со задачи, Ајзенхауровата матрица и блоковско распоредување.
- Применете ја техниката "Помодоро" за фокусирана работа.
- Минимизирајте ги пречките и редовно прегледувајте го вашиот план.

Што значи ова: Времето е единствениот ресурс што сите го имаат во еднаква мера, а неговото добро управување го намалува стресот, ја зголемува продуктивноста и ја подобрува рамнотежата помеѓу работата и приватниот живот. Практичните техники го ставаат ова во пракса: листите со задачи и дневниците за планирање ги организираат задачите; Матрицата на Ајзенхауер прави разлика помеѓу итни и важни задачи; распоредувањето по временски блокови ги наменува задачите; а техниката



"Помодоро" користи кратки, фокусирани интервали (обично 25 минути), по кои следуваат паузи. Исто толку важно е да се постават реални рокови, да се ограничат одвлекувањата како што се користењето мобилен телефон и социјалните мрежи, и редовно да се прегледува и приспособува планот. Целта на управувањето со времето не е да се заврши повеќе работа, туку да се направи она што е најважно.

Соодветна активност на давателот: Т33 — Развивање животни вештини и финансиска писменост

L20 — Поставување SMART цели



Целна публика: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 20

Клучни точки

- Поставете цели кои се специфични, мерливи, остварливи, релевантни и временски ограничени.
- Распоредете ги големите цели на помали фази и чекори.
- Запишете ги вашите цели и редовно прегледувајте го вашиот напредок.

Што значи ова: Јасни цели обезбедуваат насока, мотивација и чувство на напредок, претворајќи ги нејасните амбиции во планови што можат да се реализираат. Моделот SMART осигурува дека целите се специфични (јасно дефинирани), мерливи (напредокот може да се следи), остварливи (реалистични, со оглед на вашите ресурси), релевантни (усогласени со вашите интереси и способности) и временски ограничени (со јасен временски рок). Големите цели треба да се поделат на помали прекретници — од кои секоја служи како контролна точка што ја гради самодовербата и замавот. Запишувањето на целите ја зголемува посветеноста и одговорноста, додека нивното редовно прегледување овозможува прилагодувања како што се менуваат околностите. Без разлика дали се краткорочни, среднорочни или долгорочни, SMART целите им даваат на учениците чувство на контрола врз нивната иднина.

Релевантни цели за давателите: Т33 — Развивање животни вештини; Т38 — Персонализирање на услуги преку индивидуални планови за учење



L21 — Дејствување со интегритет и одговорност



Целна публика: Ученици од ромско потекло · **Извор:** S1 BP 21

Клучни точки

- Преземете одговорност за вашите постапки, одлуки и резултати — без разлика дали се позитивни или негативни.
- Признајте ги вашите грешки, пријавете ги проблемите искрено и навреме известете за какви било доцнења.
- Постапувај етички, дури и кога никој не гледа.

Што значи ова: Искреноста и одговорноста се она во што работодавците најмногу веруваат. Одговорноста значи преземање на одговорноста за резултатите од вашата работа: признавање на вашите грешки и учење од нив, искрено пријавување на проблемите наместо нивно криење, исполнување на вашите ветувања и навремено информирање — заедно со предложено решение — кога е веројатно да има доцнења. Искреноста значи постапување во согласност со етичките вредности, дури и кога никој не гледа, без разлика дали тоа вклучува воздржување од злоупотреба на ресурсите на компанијата, заштита на доверливи информации или пријавување неправилности. Изборот на етичкиот пат често бара храброст, но гради долгорочна доверба и силна професионална репутација. Правата и одговорностите одат рака под рака, а одговорните и чесни вработени се столбот на секоја здрава организација.

Поврзана пракса од Група Б: T26 — Спроведување мерки против дискриминација:
професионална одговорност (професионалните етички обврски што го поткрепуваат ова)



L22 — Почитување на професионалниот етикет, комуникација и изглед



Аудиторија: Ромски ученици · **Извор:** S1 BP 22

Клучни точки

- Комуницирајте јасно и со почит преку вербални, невербални и дигитални канали.
- Бидете пунктуални — доаѓајте навреме или малку порано и почитувајте го времето на другите.
- Облекувајте се и претставете се на начин соодветен на културата на работното место.

Што значи ова: Професионализмот се изразува преку сè што кажувате и правите. Вербалната комуникација треба да биде јасна, учтива и без жаргон; невербалните сигнали — контакт со очите, отворен став, пријателска насмевка и почит кон личниот простор — зборуваат подеднакво гласно. Дигиталната комуникација бара професионални поздрави, концизни и добро структурирани пораки, правилно пишување и умереност во употребата на емотикони или текст напишан со големи букви. Точноста е знак на доверливост и почит кон времето на другите; иако нормите се разликуваат низ културите, во професионална средина најбезбедно е да се пристигне навреме или малку порано. Изгледот исто така е важен: соодветната облека и уредноста, во согласност со културата на работното место, го создаваат првиот впечаток, уште пред да се изговори и една единствена зборка.

Поврзани практики од Група Б: T16 — Управување и толкување на невербалните сигнали;
T05 — Развој на соработничко професионално учење

A5 — Планирање на кариера и барање работа



L23 — Подготовка на убедливи апликациски документи (CV, мотивационо писмо, формулари)



Целна публика: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 23

Клучни точки

- Користете јасна структура на CV и приспособете ги вашите вештини и клучни зборови на секој опис на работа.
- Напишете мотивационо писмо во кое ќе ги поврзете вашите вештини со работната позиција, давајќи конкретни примери.
- Пополнете ги формуларите внимателно, искрено и во согласност со вашето CV.

Што значи ова: Вашето CV често е првиот впечаток што го оставате, а регрутерите може да потрошат само неколку секунди за да го прегледаат. Професионалното резиме треба да ја следи очекуваната структура — контакт-податоци, краток личен профил, работно искуство, образование, вештини (технички и меки) и релевантни дополнителни делови како што се јазици, волонтерска работа или достигнувања. Прилагодувањето е од најголема важност: вклучувањето клучни зборови од огласот за работа ѝ помага на пријавата да помине низ филтрите на системот за следење на кандидати (ATS) и покажува вистинска релевантност. Форматирањето треба да биде чисто и доследно — професионален фонт, наслови, поенти и должина од една до две страници, без грешки и зачувано како PDF-датотека. Мотивационото писмо додава личен печат: обратете му се на работодавачот по име, наведете ја позицијата и вашата мотивација, поврзете ги вашите вештини со огласот за работа со конкретни примери и завршете со благодарност до работодавачот. Пријавните формулари бараат исто внимание на деталите — следете ги упатствата, користете ги правилните формати на датотеки, почитувајте ги ограничувањата во бројот на зборови и бидете искрени, бидејќи изјавите се правно обврзувачки.

Релевантни одредби: T45 — **Кариерно насочување и практично работно искуство**; T13 — **Признавање и валидација на претходно учење** (претходното искуство врз кое се заснова биографијата)

L24 — Подгответе се темелно за интервјуата



Целна публика: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 24

Клучни точки

- Истражете ја компанијата, прегледајте го описот на работното место и подгответе се за специфичниот формат.
- Користете го методот STAR (Ситуација, Задача, Дејствие, Резултат) за прашања поврзани со однесувањето.
- Пренесете самодоверба преку вашата облека, говорот на телото и позитивниот став.

Што значи ова: Успехот на интервју се гради на подготовка, а не на среќа. Пред интервјуто, истражете ја компанијата, прегледајте го описот на работното место, вежбајте ги вашите одговори, испланирајте ја вашата рута или тестирајте ја технологијата и изберете професионална облека. Различните формати — во живо, по телефон, преку видео и пред комисија — бараат специфична подготовка, од доаѓање порано со печатени документи до тестирање на камерата и осветлувањето за видеоинтервјуто. За бихевиорални прашања, методот СТАР (STAR) обезбедува јасна структура: опишете ја ситуацијата (Situation), задачата (Task), акцијата (Action) што сте ја презеле и резултатот (Result). За време на интервјуто, насмевнувајте се, одржувајте контакт со очите, седете исправено, слушајте пред да одговорите и избегнувајте да ги прекинувате или критикувате претходните работодавци. Симулираните интервјуа и снимлените практични сесии се моќни алатки за подобрување.

Партнер-давач: **T45 — Кариерно насочување и практично работно искуство**

L25 — Мрежно вмрежување и градење на онлајн професионално присуство



Целна публика: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 25

Клучни точки

- Искористете го скриениот пазар на труд преку вистински, взаемно корисни односи.
- Создадете целосен LinkedIn профил и користете го стратешки.
- Освежете ги вашите лични профили на социјалните мрежи и управувајте со вашиот дигитален отпечаток.

Што значи ова: Голем дел од работните места никогаш не се објавуваат и се пополнуваат преку врски — ова е "скриениот пазар на труд". Изградбата на мрежа од контакти не значи искористување на луѓето, туку градење вистински односи, а тоа може да се случи каде било. Започнете со идентификување на вашата постоечка мрежа на контакти, спроведете истражувачки интервјуа, јасно наведете каков вид работа барате и секогаш благодарете им на луѓето за нивното време. Онлајн, LinkedIn е клучната алатка: креирајте целосен профил со професионална фотографија и јасен наслов, поврзувајте се стратешки, следете ги вашите целни компании и наведете ги вашите вештини. Во исто време, заштитете го вашиот углед со прегледување на поставките за приватност, отстранување на сите непрофесионални содржини и со тоа што ќе запомните дека работодавците често проверуваат социјални медиуми.

Доставувач-партнер: **T44 — Соработка со работодавци** (создавање мрежи во кои учениците можат да се приклучат)

L26 — Стратегиски барајте работа и избегнувајте измами





Целна публика: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 26

Клучни точки

- Користете клучни зборови, филтри и известувања за работа; аплицирајте и преку веб-страниците на компаниите и јавните служби за вработување.
- Проценувајте ги огласите за работа според контролен список за квалитет и научете да ги препознавате знаците на предупредување за измама.
- Одржувајте доследна и организирана неделна рутина за пребарување работа.

Што значи ова: Ефективната потрага по работа е стратешка, а не случајна. Онлајн платформите најдобро функционираат со специфични клучни зборови, филтри за локација и датум и зачувани известувања за работа, додека страниците за кариера на компаниите и владините служби за вработување нудат директни и проверени патеки. Секоја оглас за работа треба да се оцени според контролен список за квалитет — јасен наслов и опис на работата, идентификуван работодавач, наведена локација и плата, како и јасни упатства за тоа како да аплицирате. Измамите се вистински ризик, затоа научете да ги препознавате знаците на предупредување: барањата за плаќање или тврдењата дека не е потребно искуство кои звучат премногу добро за да бидат вистинити, барањата за уплати однапред, нејасните описи на работни места, лошата комуникација и непрофесионалните податоци за контакт. Доследноста е клучна, затоа придржувајте се до организиран неделен план — проверување на известувањата за работа, аплицирање, вмрежување и следење на вашиот напредок — и прифатете го одбивањето како нормален дел од процесот.

Партнерска организација: Т45 — Кариерно насочување и практично работно искуство



L27 — Управување со пари: буџетирање, штедење и избегнување долгови



Целна публика: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 27

Клучни точки

- Разликувајте ги "фиксните трошоци", "променливите трошоци" и "штедењето", и составете реалистичен буџет.
- Платете си прво себеси, поставете автоматско штедење и поставете конкретни цели.
- Разберете што се камата и заеми и разликата помеѓу добар и лош долг.

Што значи ова: Финансиската писменост е животна вештина која е подеднакво важна како и секоја професионална вештина. Буџетот е план кој ги утврдува вашите приходи, фиксни трошоци (кирија, комуналии), променливи трошоци (храна, забава) и заштеди, осигурувајќи дека вашите трошоци се усогласени со вашите приоритети. Основа за сето ова е основната математичка писменост — пресметување попусти, делење сметки, проверување сметки и водење евиденција за работното време. Ефективно штедење се заснова на стратегија: прво платете си себеси, автоматизирајте ги трансферите, поставете конкретни цели – како што е фонд за итни случаи – и започнете со мали суми, бидејќи дури и скромните редовни суми се собираат. Разбирањето на каматата е клучно — таа работи во ваша полза кога штедите, а против вас кога земате заем — како и избегнувањето на долгови, како што се брзите кредити со исклучително високи каматни стапки, неплатени долгови на кредитни картички, скриени трошоци и онлајн измами. Луѓето со финансиска писменост помалку се задолжуваат и се поотпорни во итни ситуации.

Соодветни мерки од давателите: **T33 — Развивање животни вештини и финансиска писменост; T61 — Обезбедување персонализирана финансиска поддршка**

L28 — Размислувајте, барајте повратни информации и планирајте го вашиот доживотен развој



Целна публика: Ученици од ромската заедница · **Извор:** S1 BP 28

Клучни точки

- Користете техники за рефлексija — како водење дневник, поставување водечки прашања и дискутирање со врстници — за да учите од искуството.
- Давајте и примајте конструктивна повратна информација, фокусирајќи се на постапките и развојот.
- Претворете ги вашите сознанија во личен план за развој и посветете се на континуирано учење.

Што значи ова: Развојот е континуиран циклус на рефлексija, повратни информации и планирање. Рефлексijата значи свесно прегледување на она што сте го научиле, што ве предизвикало и како да го примените, користејќи техники како водење дневник, водечки прашања или групна дискусија. Добриот поврат е конструктивен, конкретен и балансиран; неговото отворено прифаќање, без да се браните, и претворањето во акција е белег на професионализмот. Овие сознанија се дел од Планот за личен развој (ПЛР): писмена патна карта која ги поставува целите, активностите, роковите и поддршката, заснована на искрена самооценка, како што е SWOT-анализа. ПЛР не е непроменлив — тој се развива заедно со вас. Конечно, учењето не завршува со вашата прва квалификација: континуираното стручно образование и обука, работното ангажирање, образованието на возрасни и онлајн курсевите ве одржуваат во тек, конкурентни на пазарот на трудот и исполнети, правејќи го учењето во текот на целиот живот мост помеѓу амбицијата и постигнувањето.

Релевантни барања за организации за обука: T04 — Систематско размислување за професионалната пракса (истата дисциплина што ја применува обучувачот); T13 — Признавање и валидација на претходно стекнатото знаење

Група Б — Најдобри практики за обучувачи, стручни лица и институции за стручно образование и обука

Извори: S2 (методологија за ангажирање), S3 (модули за обука во рамките на WP4), S4 (упатства за услуги и спречување на напуштање). Целна публика: оние кои развиваат, спроведуваат и управуваат со стручното образование и обука за Ромски ученици. Секоја практика е означена со ниво — [КЛАСНА СОБА] сопствена практика во училиница на обучувачот; [ИНСТИТУЦИЈА] структури, услуги, култура и партнерства на давателот; [СИСТЕМ] политика, финансирање, законодавство и национални/ЕУ рамки.

В1 — РАЗБИРАЊЕ НА РОМСКИТЕ УЧЕНИЦИ, КОНТЕКСТОТ И ПРЕДРАСУДИТЕ

Т01 — Изградба на културна компетентност: точни знаења, самосвесност и интеркултурни вештини



Ниво: [КЛАСА] · **Извори:** S2 BP 09 + S3 BP 1 (комбинирани)

Клучни точки

- Културната компетентност е кохерентна целина од знаења, однесувања и ставови што им овозможува на вработените да работат ефикасно во културно разновидна средина — и има три компоненти што треба да се развијат: свесност и ставови, знаења и вештини и однесување.
- Гледајте на "Рома" како на динамичен, внатрешно разновиден идентитет формиран од миграција, прогон и отпорност — никогаш како на фиксна или хомогена етикета; дајте приоритет на самопретставувањето на Ромите во вашите материјали, примери и наративи.



- Знаењето мора да биде **локално**: историјата, културата, образовните предизвици и семејните ставови на конкретната заедница на која ѝ служите. Само комуникациските вештини не ја сочинуваат културната компетентност.

Што е тоа и зошто функционира. Терминот "Рома" е конструиран и редефиниран низ вековите, а неговото прикажување во јавните наративи честопати било резултат на надворешна интерпретација, наместо на самопретставување. Едукаторите кои не ја познаваат оваа историја ризикуваат да ги одржуваат во живот есенцијалистичките, хомогенизирани гледишта за население кое, во реалноста, е исклучително разновидно — во однос на јазикот, дијалектите, културните практики и начинот на живот. Затоа, најдобрите практики го засноваат наставата на точни историски сознанија, вклучувајќи го наследството од прогонството, присилната асимилација и геноцидот на Холокаустот, и го третираат ова знаење како директно релевантно за практиката, а не како општи информации.

Трите компоненти.

- **Свесност и ставови.** Персоналот мора прво да биде свесен за сопствената култура, вредности и верувања и да разбере како тие го обликуваат нивното професионално однесување и нивните перцепции за другите. Ставовите делуваат несвесно; затоа, саморефлексијата — наместо инструкцијата — е алатката за откривање на предрасуди и претпоставки. Општа пречка овде е мотивациона, а не когнитивна: политичарите, институциите и обучувачите мора да бидат убедени дека обуката за културна компетентност е важна пред да може да се спроведе.
- **Знаење.** Ова се однесува на познавање на локалната средина во која навистина живеат ромските ученици и нивните семејства, како и на културните бариери што се појавуваат при комуникацијата со нив. Извори вклучуваат интернет, ромски невладини организации, учество во настани во заедницата и — највредно од сè — посета на ромско семејство во нивниот дом. Фокусот на ова знаење е на историјата и потеклото на Ромите; ромската култура; предизвиците со кои се соочува заедницата во областа на образованието; и ставовите на одредени семејства кон образованието. Пријавените пречки вклучуваат јазична бариера, тешкотии во добивањето сигурни информации за културните карактеристики и недостаток на програми за обука приспособени на локалните услови.
- **Вештини и однесување.** Културна осетливост кај сите наставници: почит кон различноста, градење меѓукултурно доверување, ефективна комуникација и надминување на јазичните бариери. **Ромските образовни медијатори се клучни катализатори во оваа фаза.**



Како да се спроведе ова. Да се прегледаат наставните програми, сликите и примерите за точност и самопретставување на Ромите; да се ценат ромскиот јазик и ромското културно наследство како предности, а не како недостатоци; да се избегнуваат генерализации. Имајте предвид дека идентитетот е флуиден и е обликуван од социјалниот контекст, дискриминацијата и личното искуство, па затоа не сите ромски ученици отворено се идентификуваат како Роми — реалност што влијае на ангажманот и на која мора да се одговори со дискреција и почит.

Што да се избегнува. Стереотипи што произлегуваат од генерализации кои ја игнорираат уникатноста на поединецот и динамичната природа на културата. И третирањето на културните разлики како пречка што треба да се надмине, наместо како мост за градење доверба .

T02 — Испитување на однесувањето на учениците низ призмата на пречките



Ниво: [КЛАСНА СОБА] · **Извор:** S3 BP 2

Клучни точки

- Да се припишува нередовната посетеност, молчењето или недостатокот на ангажман на структурни, институционални и лични/социјални бариери пред да се суди за мотивацијата.
- Разберете ги социо-економските реалности — сиромаштија, нестабилно домување, семејни обврски, мобилност, здравствени нееднаквости — кои го обликуваат учеството.
- Заменете ги одговорите засновани на казнување со оние засновани на поддршка.

Што значи ова: Учеството на ромските ученици е обликувано од сиромаштијата, нестабилните услови за домување, исклученоста од пазарот на трудот, полошото здравје и меѓупоколенската нееднаквост, што се влошува поради резиденцијалната сегрегација, тешкотиите со превозот и дигиталната исклученост. Во рамките на семејствата, од младите често се очекува да придонесуваат за домашниот приход или да се грижат за браќата и сестрите и постарите роднини, што го ограничува времето и енергијата што им е достапна за нивните студии. Клучната професионална лекција е дека она што



изгледа како "ниска мотивација" обично е видливата површина на структурни, институционални или лични/социјални бариери.

Следствено, најдобриот пристап започнува со дијагноза, а не со осуда: обучувачот прашува кое пречка е присутна пред да донесе какви било заклучоци за ставот на ученикот. Соодветното комуникациско однесување може да се моделира преку играње улоги — слушање без прекинување, пренесување на она што е слушнато со јазик што пренесува емпатија ("Разбирам дека сакате да го продолжите вашето образование, но семејните обврски и проблемите со превозот ви го отежнуваат тоа"), по што следува мобилизирање поддршка преку флексибилна комуникација, менторство, информации за превоз или соработка со семејството. Казните за отсуство и репресивните правила се заменуваат со мерки за поддршка, бидејќи казната всушност ги зајакнува токму оние бариери што ги занемарува.

ТОЗ — Препознавање и спротивставување на предрасуди во перцепциите, очекувањата и проценките



Ниво: [УЧИЛНИЦА] / [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S3 BP 27

Клучни точки

- Разберете ги механизмите: стереотипи и "другификација", селективна перцепција и ефектите од очекувањата, како што е Пигмалионовиот ефект.
- Следете ги моментите на донесување одлуки — распределба во групи, дисциплина, упатување кај специјалисти, оценување — за разлики засновани на припадноста на групата.
- Одржувајте високи очекувања од секој ученик: способностите не се фиксни, а пристапот "само да се помине" ги девалвира квалификациите.

Што значи ова: Предрасудите делуваат преку стереотипи (кои ги хомогенизираат групите и служат како градобени блокови на расизмот и антициганскиот сентимент), селективна перцепција (филтрирање



информации за да се потврдат постоечките верувања, зајакнато со отпор кон фактите и пристрасност кон вистината) и ефектот на очекувањата — динамиката "Пигмалион", при што учениците успеваат или не успеваат во зависност од очекувањата на нивните наставници, како што е прикажано во активности каде што идентични задачи доведуваат до подобри решенија од групи подготвени за успех.

Овие механизми се претвораат во институционални одлуки: автоматското насочување на учениците со потешкотии кон стручно образование и обука; недоследната примена на дисциплински мерки (промена на распоредот дозволена за еден верски празник, но одбиена за друг); и практиките на оценување во кои етничката припадност останува предвидувач на резултатите, дури и кога се контролирани другите фактори — дисбаланс што се должи на системи кои даваат предност на стандардизираната доверливост пред валидноста, мерејќи го она што е лесно мерливо, наместо вистинската компетентност.

Најдобрите практики ги адресираат двете нивоа: на индивидуално ниво – преку преиспитување на сопствените очекувања, припишувањата (ситуациски, а не базирани на карактер) и јазикот што се користи во однос на учениците; на институционално ниво – преку прегледување на податоците за распределбата, стручното усовршување, дисциплина и оценување за какви било разлики помеѓу групите, како и со одржување на високи очекувања како предуслов за вистинско постигнување – бидејќи спуштањето на стандардот ги зајакнува токму оние стереотипи што инклузивноста се стреми да ги надмине.

T04 — Систематски рефлектирајте на вашата професионална пракса



Ниво: [КЛАСНА СОБА] · **Извор:** S3 BP 26

Клучни точки



- Редовно користете структурирани алатки – дневници, портфолија за рефлексција, анализа на критични инциденти.
- Следете го циклусот на подобрување: планирање, дејствување, евалуација, рефлексција, прилагодување — вклучувајќи подготвеност да се "однаучите" од навики што се спротивни на вредностите на инклузијата.
- Разликувајте помеѓу намера и влијание: проценете како зборовите и постапките се доживуваат, особено од страна на учениците кои може да се почувствуваат погодени.

Што значи ова: Рефлексijата е движечката сила зад професионалниот развој, а не само минливо расположение. Нејзините градивни блокови се конкретни.

- **Анализа на критични инциденти.** Настаните стануваат "критични" само преку целенасочена, формална анализа — неочекуваниот момент што останува во сеќавање се користи за да се добијат сознанија за практиката, користејќи алатки како Прашалникот за критични инциденти за да се истражат моменти на висок ангажман или збунетост.
- **Циклусот на подобрување.** Практиката се разбира како "*планирање – дејство – евалуација – рефлексција – поинакво дејство*", при што "откажувањето од наученото" е клучен елемент – навиките што се покажуваат како неефикасни или неспоивни со вредностите на инклузијата мора активно да се напуштат, наместо само да се коригираат.
- **Работа на професионалниот идентитет.** Размислувањето за прашањата "Кој сум јас како професионалец сега?" и "Кој сакам да бидам?" ја поврзува секојдневната пракса со вредностите.
- **Дисциплината "намера–влијание".** Рефлексивните професионалци прават разлика помеѓу она што сакале да го пренесат и ефектот што нивните зборови може да го имаат врз учениците кои се доживуваат себеси како цел или навредени — разлика што бара експлицитна посветеност на еднаквоста, за комуникацијата да не ги исклучува ранливите или тешко достапните групи.

Кога се институционализираат, овие практики го трансформираат размислувањето од лична доблест во професионална вештина, со посветено време, алатки и поддршка од колеги.

T05 — Промовирање на колективно професионално учење



S

Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S3 BP 28

Клучни точки

- Нормализирајте ја набљудувачката работа меѓу колеги, заедничката повратна информација и заедничкиот јазик за рефлексивност низ тимовите.
- Префрлете го фокусот од индивидуалните резултати кон "иницијатива на тимот" — колективната способност на тимот да го промени начинот на работа.
- Користете професионални заедници за учење за да обезбедите дека инклузивните практики ќе опстанат при промена на персоналот.

Што значи ова: Повратните информации и евалуацијата од колеги градат заедничка професионална визија: учењето со и покрај колегите обезбедува поцелосен поглед на компетентноста отколку самооценувањето, а тимовите кои го пренасочуваат својот фокус од индивидуалните резултати кон тимската иницијатива ја добиваат способноста да ги преиспитаат своите структури и начини на заедничка работа. Заеднички јазик за рефлексивност е практичното средство за оваа промена — заеднички прашања ("Што направив добро? Со какви проблеми се соочив? Што ќе подобрам?") и заеднички алатки (дневници, анализа на инциденти, портфолија) му овозможуваат на тимот да ја дискутира својата пракса без да заземе одбранбена положба.

Институционалната придобивка е одржливоста: кога инклузивната компетентност е вкоренета во заедницата за учење, наместо во исклучителни поединци, таа не исчезнува кога некој колега ќе замине. Одржливата инклузивност е својство на системите, а способноста на системот да се размислува, прилагодува и унапредува заедно е неговата најтрајна предност. Затоа најдобрите практики го вклучуваат колективното рефлектирање во својот распоред исто толку рутински колку и самото

предавање — преку циклуси на набљудување од страна на колеги, олеснет дијалог и одвоено време — и го третираат учењето на тимот како легитимен институционален исход, а не како нуспроизвод.

B2 — Инклузивна педагогија, оценување и дизајн на учење

T06 — Направете го учењето достапно, јасно и релевантно



Ниво: [КЛАСНА СОБА] · Извор: S3 BP 15

Клучни точки

- Отстранете ги бариерите за пристап преку јасен јазик, структурирани информации и различни начини за пристап до содржината.
- Дефинирајте ги јасно целите на учењето, фазите на задачата и критериумите за успех — губењето на интересот често се должи на нејасни очекувања, а не на тешката содржина.
- Поврзете го учењето со реалниот професионален живот на учениците и одразувајте ја нивната разновидна позадина во примерите и материјалите.

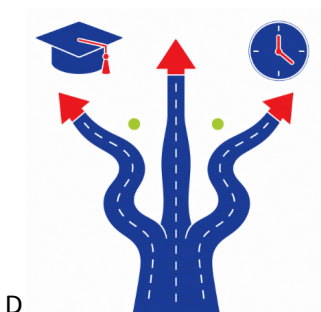
Што значи ова: Три од шесте принципи на инклузивниот дизајн — пристапност, јасност и релевантност — се однесуваат на основните услови за ангажираност. **Пристапноста** се однесува помалку на техничката усогласеност, а повеќе на отстранување на непотребни пречки за пристап: сложен јазик, имплицитни претпоставки за тоа што учениците веќе го знаат и потпирањето на еден единствен метод на настава — сето ова го блокира пристапот уште пред да започне обуката. **Јасноста** се однесува на често занемарена причина за неангажираност: учениците често се откажуваат не затоа што содржината е премногу тешка, туку затоа што не е јасно што се очекува од нив. Затоа, најдобрата практика вклучува поставување на целите за учење уште на самиот почеток, структурирање на задачите чекор по чекор и појаснување на критериумите за успех — заштитна мерка од најголема важност за учениците кои не се запознаени со непишаните образовни норми на институцијата. **Релевантноста** го поврзува учењето со



реалноста: особено во стручното образование и обука (СОО), содржината поврзана со реални професионални контексти, примерите што одразуваат различни средини и експлицитното признавање на сопственото искуство на учениците како ресурс за учење го одржуваат ангажманот таму каде што апстрактниот материјал не успева.

Практичен совет за примена на трите принципи: тестирајте ги сопствените материјали прашувајќи се дали учениците можат *да се поврзат* со содржината, *да ја видат крајната цел* и *да се препознаат* во неа. Ако не, потребно е да се приспособи дизајнот — а не ученикот.

Т07 — Вградете флексибилност и разновидни патеки во дизајнот, структурата и реализацијата на обуката



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извори:** S3 BP 16 + S3 BP 29 + S4 BP 26 (комбинирани – ова е единствен принцип формулиран на три нивоа)

Клучни точки

- Дозволете разновидност во темпото, форматот, пристапот и интеракцијата, притоа одржувајќи ги целокупните цели за учење: **варирајте го патот, задржете ја крајната цел.**
- Заменете ги фиксните распореди, строгите рокови и линеарниот напредок со опции за делумно работно време, модуларни, комбинирани, вечерни и онлајн програми, како и со легитимни паузи во учењето со јасни патеки за враќање на студиите.
- Прилагодете го присуството, распоредот и оценувањето според обврските поврзани со работата и грижата – и идентификувајте кои бариери ги создава институцијата, бидејќи флексибилноста е институционална обврска, а не услуга што им се нуди на учениците.



Зошто функционира: Инклузивниот дизајн одговара на разновидноста со која вистинските ученици се ангажираат и напредуваат. Наместо да се претпоставува еден единствен пат — една брзина, еден формат, еден начин на интеракција — тој нуди повеќе патишта до истите цели: учениците можат да пристапат до истата содржина во различни формати, да работат со различна брзина или да покажат што научиле преку различни средства. Границите се важни: целите и стандардите остануваат постојани, а флексибилноста мора да се балансира со структура за да не се претвори отвореноста во бесцелно лутање.

Подлабоката промена е во однос на времето и културата. Традиционалната практика го гледа инклузијата како реактивна — прилагодувања што се прават само кога ученикот очигледно се мачи. Најдобрата практика го зема предвид предвидувањето како почетна точка, дизајнирајќи со предвид различноста уште од самиот почеток. Наместо да се прашувате "зошто овој ученик се мачи?", прашајте се "како дизајнот на ова учење може да придонесува за оваа потешкотија?".

Како да се спроведе. Флексибилното учење вклучува запишување со скратено работно време и модуларно запишување, комбинирани или онлајн учење за денови кога патувањето или грижата за саканите пречат, легитимни паузи од студирањето со јасни патеки за враќање, рокови за кои се постигнува договор наместо да се наметнуваат, и правила за присуство што ги земаат предвид работните и грижничките обврски без казни. Програмите со скратено работно време и онлајн учењето ги бараат истите стандарди за квалитет, правила за напредување и патеки за завршување како и редовните програми; онлајн учењето бара интернет-конекција и лична поддршка, како што е наведено во **T31**. Флексибилноста мора да се планира, а не да се импровизира.

Примерот што го докажува тоа. Земете ја Марија за пример: 29-годишна студентка која студира "Здравствена заштита", работи со скратено работно време, се грижи за своето дете и има претходно стекнато знаење од странство што не ѝ е признаено. Нејзината програма нуди фиксен распоред, задолжително присуство, строги рокови, линеарна секвенца на модули, недостаток на признавање на претходно учење и ограничени можности за флексибилност — и Марија заостанува и размислува да се откаже. Недостатокот на флексибилност е дизајнерски избор со предвидливи последици, додека ученикот кој се обидува да ги урамнотежи работните и грижните обврски ги покажува токму оние вештини за одговорност и управување со времето што стручното образование и обука тврди дека ги развива.

Што да се избегнува. Спуштање на стандардите во име на флексибилноста. Флексибилноста го менува темпото, местото и методот; таа никогаш не ги менува очекувањата или резултатите.

Т08 — Поддршка на учењето кон независност



Ниво: [КЛАСНА СОБА] · **Извор:** S3 BP 17

Клучни точки

- Структурирајте го учењето со моделирање, водена пракса и постепено повлекување на поддршката.
- Задржете ги истите цели за учење: поддршката ги прави остварливи, а не ги намалува.
- Градете самодоверба чекор по чекор, така што поддршката постепено се повлекува како што расте компетентноста.

Што значи ова: Скејфолдинг е мостот помеѓу очекувањата и остварливоста — практика на структурирање задачи така што учениците постепено се движат кон независност: обучувачот демонстрира вештина, ги води првите обиди, а потоа постепено ја повлекува поддршката како што се консолидира компетентноста. Клучниот услов е целите да останат непроменети. Оваа разлика е двојно поважна за учениците од ромско потекло, кои често се соочуваат со спротивната динамика: намалени очекувања, маскирани како поддршка, што тивко ја девалвира квалификацијата кон која се стремиме.

Применето правилно, "скафалдирањето" ја гради самодовербата што на многу ученици им недостасува поради историја на образовни неуспеси: секој чекор е остварлив, а секое достигнување го оправдува



следниот. Придружните практики — разложување на активностите на јасни фази, давање потсетници и водечки прашања и проверка на разбирањето за време на процесот — покажуваат дека "скелето" е исто така вештина за олеснување во реално време, а не само елемент на дизајнот на курсот. Испитот на најдобрата практика е едноставен: дали целта на обезбедената поддршка е ученикот на крајот да не ја бара повеќе? Поддршката што создава трајна зависност не успеала да ја постигне својата цел; поддршката што постепено се повлекува успеала.

Т09 — Олеснување на активното и безбедното учество на секој ученик



Ниво: [КЛАСА] · **Извор:** S3 BP 18

Клучни точки

- Однесувајте се кон учеството како кон планирано, а не спонтано: користете дијалошко предавање, заеднички задачи, мултимодални придонеси и структурирана поддршка.
- Воспоставете рутински практики за безбедно учество — време за рефлексива, работа во мали групи пред дискусија со целата класа и нормализирање на грешките.
- Набљудувајте во реално време: кој зборува, кој се повлекува, чие знаење се признава.

Што значи ова: Дури и добро осмислената обука може да го репродуцира исклучувањето при нејзината реализација: на кого му се дава збор, кој се чувствува удобно да учествува и чие знаење е препознаено – сето ова се одредува во реално време, а неформалната интеракција постојано им дава предност на самоуверените, вербално артикулирани ученици кои се запознаени со академските норми. Затоа најдобрите практики го третираат учеството како нешто што треба да се организира.

- **Дијалошкото предавање** поттикнува поставување прашања и надградување врз туѓите перспективи, но само ако постои структура – без неа, дијалогот е доминиран од неколку гласови.



- **Соработничкото учење** ја распределува учеството преку двојки и мали групи, под услов задачите да бараат придонес од сите членови и фасилитаторот да ја следи исклученоста во рамките на групите.
- **Мултимодалната партиципација** им овозможува на учениците да се вклучат преку визуелни, вербални, практични и интерактивни канали — што е особено погодно во стручното образование и обука, каде што практичното учење честопати го отклучува разбирањето.
- **Рутините за безбедно учество** ја вршат тивката работа: тие овозможуваат време за размислување пред да се одговори, користат дискусии во мали групи пред споделување на пленарна сесија и ги нормализираат грешките како дел од процесот на учење.

Прашањето за рефлексивност — "Кој успеа да учествува и како?" — го заменува "Дали ја пренесов содржината?" како критериум за евалуација на сесијата и ја дефинира клучната компетентност на фасилитаторот: да ја почувствува атмосферата во просторијата и да го приспособи темпото, тонот и формите на интеракција во реално време.

T10 — Користење формативна проценка со транспарентни критериуми и конструктивна повратна информација



Ниво: [КЛАСНА СОБА] · **Извор:** S3 BP 19

Клучни точки

- Вклучете моменти на континуирана проценка со низок влог што ги информираат и учесникот и обучувачот во текот на курсот.
- Давајте повратни информации кои се навремени, конкретни и конструктивни; нејасните или остри повратни информации ја зголемуваат незаинтересираноста.
- Јасно дефинирајте што се оценува, како се оценува и што претставува успешна изведба.



Што значи ова: Во многу средини за стручно образование и обука, оценувањето сè уште функционира како евалуација на крајот од процесот, што значи дека учениците кои имаат потешкотии се идентификуваат премногу доцна — и често без значајна поддршка. Најдобрата пракса ја менува оваа низа: Формативното оценување се одвива во текот на курсот преку кратки моменти на повратни информации, водено размислување и задачи со мала важност кои му покажуваат и на ученикот и на обучувачот во која фаза е учењето, давајќи им на учениците можност да се подобрат пред да бидат формално оценувани.

Квалитетот на повратната информација е клучен: таа мора да се даде додека сè уште има време да се дејствува врз основа на неа (навреме), точно да се наведат што треба да се подобри (конкретно) и да се гледа напред, а не назад (конструктивно) — бидејќи нејасната или само критичката повратна информација често ја зајакнува отуѓеноста што треба да ја реши, особено кај учениците со ниска самодоверба. Транспарентноста ја заокружува сликата: кога критериумите се нејасни, учениците остануваат да погодуваат што се очекува од нив, што им дава предност на оние кои веќе се навикнати на академските норми и ги става сите други во неповолна положба. Објавувањето на тоа што се оценува, како се оценува и како изгледа успехот ја отстранува играта на погодување и им овозможува на учениците да се фокусираат на учењето, наместо на толкувањето.

Т11 — Прифаќање на различни докази за учење и поддршка на напредокот



Ниво: [КЛАСНА СОБА] · **Извор:** S3 BP 20

Клучни точки

- Дозволете им на учениците да ја покажат својата компетентност преку практични демонстрации, усни објаснувања, резултатите од тимската работа и проектната работа — наместо исклучиво преку писмени тестови.



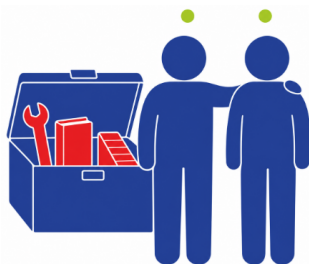
- Воведете можности за преглед, повторно поднесување и формативно оценување, за оценувањето да отвора врати, наместо да ги затвора.
- Повратната информација јасно поврзете ја со следните чекори, правејќи ја оценката дел од континуирано патување.

Што значи ова: Не сите ученици го покажуваат знаењето на ист начин, ниту пак напредуваат со иста брзина. Традиционалните модели — еден формат, еден момент, една стандардна патека — ги ставаат во структурна неповолност учениците кои имаат потешкотии со формалните тест-формати, на кои им е потребно повеќе време за да го консолидираат наученото или кои покажуваат компетентност на нетрадиционални начини. Затоа, најдобрите практики ја прошируваат основата на докази: практичните демонстрации, усни објаснувања, заедничките резултати и визуелната или проектно-базираната работа се прифаќаат заедно со писмените тестови, додека целта останува непроменета, а само патот до нејзиното остварување се разновидува.

Поддршката за напредокот ја претвора оценувањето во портило, а не во контролна точка: можностите за преглед и повторно поднесување, фазните процеси на оценување и повратните информации експлицитно поврзани со следните чекори обезбедуваат учениците да разберат каде се наоѓаат, што треба да подобрат и како да продолжат понатаму. На овој начин, оценувањето е интегрирано во дизајнот на учењето — како континуиран, а не епизодичен процес; како поддржувачко, а не казнувачко; како флексибилно, а не стандардизирано.

Навика за преглед: земете неодамнешна проценка и прашајте кој се снашол добро и зошто, кој имал потешкотии и во која фаза, и дали учениците имале вистинска можност да се подобрат пред да бидат оценувани.

T12 — Прилагодување на поддршката без стигматизирање на учениците





Ниво: [КЛАСНА СОБА] · Извор: S3 BP 21

Клучни точки

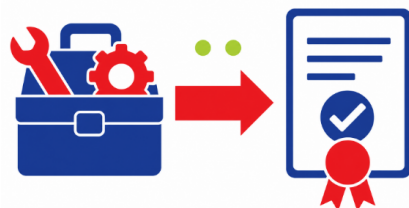
- Дизајнирајте ја поддршката така што ќе биде достапна за сите — флексибилноста и опциите треба да бидат вградени како стандард, наместо да се додаваат видливо само за некои.
- Кога се потребни индивидуални прилагодувања, направете ги дискретно и вклучете го ученикот во процесот на донесување одлуки.
- Никогаш не ги намалувајте очекувањата или не ги претставувајте разликите како недостаток; претставете ја поддршката како стратегија за успех.

Што значи ова: Ова е најострата дилема на инклузијата: како да се поддржат учениците без да се издвојуваат. Дури и добронамерните прилагодувања можат да бидат стигматизирачки — дополнителната поддршка, алтернативните задачи или прилагодените очекувања, доколку се спроведат на видлив начин, им сигнализираат на учениците дека се "различни", "помалку способни" или "во потреба од посебен третман", што има мерливи последици врз нивната самодоверба, учество и задржување. Три чекори го решаваат овој проблем.

- **Фокус на универзален дизајн.** Наставата е осмислена уште од самиот почеток да ја земе предвид различноста, така што повеќекратните патеки и различните форми на учество се едноставно дел од процесот на учење, а поддршката не се "додава" за одредени ученици.
- **Нормализирана поддршка.** Опциите – како што се начинот на извршување на задачата, дополнителните материјали понудени на сите и различните формати на учество кои не бараат оправдување – обезбедуваат ниеден ученик да не се истакнува; поддршката станува невидлива во најдобрата можна смисла.
- **Адаптација заснована на почит,** каде што индивидуалните прилагодувања остануваат неопходни: дискреција во обезбедувањето, вклученоста на ученикот во одлуките за адаптација и претставувањето на поддршката како стратегија за успех, а не како компензација за слабости.

Основниот стандард е достоинството на ученикот: во моментот кога поддршката му ја чини на ученикот неговата положба меѓу врсниците, таа повеќе не е поддршка.

T13 — Признавање и валидација на претходно учење (ППУ)



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S3 BP 30

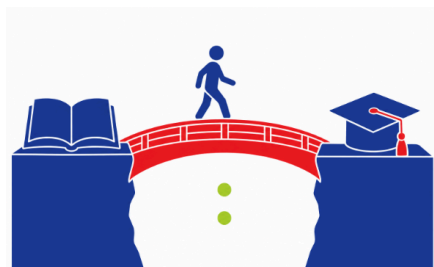
Клучни точки

- Усогласување на постоечките компетенции на учениците — стекнати преку работа, неформална грижа, проекти и хобија — со барањата за квалификација.
- Прифатете различни докази: сертификати, препораки, демонстрации и структурирани интервјуа.
- Користете RPL за да го скратите патот до квалификација, да избегнете непотребно повторување и да ја препознаете вредноста на она што учениците веќе го знаат и можат да го направат.

Што значи ова: ППП се спроведува како структурирана практика, а не како политички слоган. Учениците поминуваат низ четири области — образование и обука, работно искуство, лични проекти и хобија и интереси — при што за секоја област забележуваат што направиле, кои вештини и знаења стекнале и какви докази можат да обезбедат, почнувајќи од сертификати, препораки и демонстрации. Потоа, вежбата ги поврзува овие компетенции со избрана квалификација: кои вештини ги исполнуваат барањата, кои можат да се формално признаат и каква дополнителна обука е потребна.

ППП е од особена важност за Ромите учесници: многумина од нив поседуваат значајни компетенции — грижа за роднини, занаетчиски вештини, неформална работа, улоги во заедницата — кои формалните системи никогаш не ги признале, додека непризнатото учење во странство ги влошува сите други пречки за завршување. Следствено, најдобрите практики го гледаат РПЛ и како практика поврзана со достоинство и како практика поврзана со ефикасност: тоа им покажува на учениците дека она што веќе го знаат е важно, го скратува патот до квалификација, избегнува двојно плаќање за компетентност и го претвора самиот разговор за признавање во чин на признавање. Институциите треба да ги направат процедурите за ППП едноставни, достапни и флексибилни во однос на доказите и да ги нудат проактивно при запишувањето — наместо како скриена опција за оние што ќе побараат.

T14 — Обезбедување академска поддршка што ги пополнува празнините во формалното образование



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · Извор: S4 BP 2

Клучни точки

- Понудете индивидуална и групна настава за да се зацврсти разбирањето на основните предмети и да се подобрат вештините за учење.
- Поврзете ги учениците со ментори кои можат да обезбедат насоки, охрабрување и академски совети.
- Прилагодете ги наставните материјали според потребите на учениците со културно соодветна содржина и поддршка за стекнување основни вештини за читање, пишување и математичка писменост.

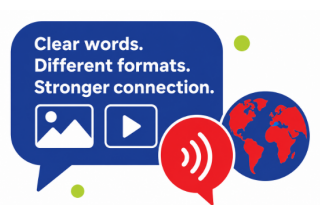
Што значи ова: Многу ромски ученици имаат празнини во знаењето поради прекинатото формално образование, јазични бариери или недостаток на рано образование. Академските услуги за поддршка — приватни часови и помош при домашните задачи, менторски програми и специјализирана поддршка со наставната програма — се првиот чекор кон решението: тие ги обновуваат темелите на писменост, математичката писменост и вештините за учење на кои се потпира стручното образование.

Постојат два критериуми за квалитет. Поддршката мора да биде **дополнителна, а не да го разводнува стандардот**: таа ги подигнува учениците до стандардот, наместо да го намалува стандардот на нивото на ученикот. И мора да биде **културно соодветна**: материјалите што го одразуваат светот на ромските ученици поттикнуваат ангажман, додека содржината што го игнорира тоа молчешкум учи на исклучување. Менторството исто така служи за поттикнување на амбицијата кога самите ментори потекнуваат од заедницата и ја олицетворуваат можноста за успех.



В3 — Комуникација, доверба и односи

Т15 — Комуницирајте на јасен, мултимодален и културно прилагоден јазик



Ниво: [КЛАСНА СОБА] · **Извори:** S2 BP 01 + S3 BP 22 (комбинирани)

Клучни точки

- Говорете ја стандардната/литературната форма на националниот јазик, а не регионален дијалект, и избегнувајте технички, правни и административни термини.
- Презентирајте ги информациите во мали делови, секој дел да содржи само една идеја; проверете дали е разбрано; и комбинирајте ги усните информации со визуелни помагала, демонстрации и поедноставени преводи.
- Приспособете го вашиот стил на изразување на социјалната и културната позадина на слушателот — и ангажирајте ромски олеснувачи или толкувачи кога јазичните или културните разлики се значајни.

Зошто функционира: Усната комуникација е каналот преку кој институциите за стручно образование и обука регрутираат, информираат и задржуваат ученици. Повеќето информации за програмите за стручно образование и обука — услови за упис, наставни програми, сертификација, патишта до вработување — се напишани на административен јазик кој претпоставува дека читателот веќе разбира како функционираат јавните услуги. Возрасните Роми често го немаат ова основно знаење, па пораката што е точна на хартија сепак може целосно да не успее кога ќе стигне до целната публика. Учениците од



ромската заедница исто така се непропорционално погодени од разликите помеѓу јазикот на наставата и нивните мајчини јазици, како и од ограничената писменост на јазикот на наставата.

Практиката вклучува три дисциплинирани навики.

1. **Поедноставете ја информацијата.** Една идеја по порака, кратки реченици, конкретни именки наместо апстракции ("400-часовен курс што води до сертификат за заварување", наместо "важечка патека за неформално учење"), кратки, секојдневни зборови и концепти што се објаснуваат наместо само да се именуваат.
2. **Организирајте ги информациите што ги презентирате.** Дајте ги најважните информации, направете пауза, побарајте одговор и дури потоа продолжете. Преоптоварувањето на слушателот е една од најчестите причини за нарушување на комуникацијата и за перцепцијата дека институциите се рамнодушни.
3. **Приспособете го вашиот стил на изразување.** Истата содржина се пренесува поинаку на родител, млад ученик и лидер на заедницата, без никогаш да бидете patronizirчки.

Вклучете мултимодалност. Разбирањето никогаш не треба да зависи од еден единствен канал: комбинирајте вербални информации со визуелни и аудиовизуелни помагала, демонстрации и поедноставени писмени преводи, и преформулирајте ги упатствата кога разбирањето не е потврдено.

Користете посредници. Каде што разликите се значителни, ангажирајте ромски културни посредници и обучени толкувачи — не само за преведување, туку и за да помогнат во толкувањето на потребите и да создадат средина во која ученикот се чувствува зајакнат.

Кој го прави тоа? Ова е вештина за целата институција, а не само за персоналот на првата линија. Рецепционерите, службениците за прием и обучувачите имаат потреба од истите насоки, бидејќи еден нејасен разговор на рецепција може да стави крај на интересот на едно семејство за училиштето. Ефикасна вежба за обука на персоналот: олеснувачите кажуваат реченица полна со жаргон; обучаваните кажуваат што разбрале; а потоа истата порака се пренесува со едноставни зборови — на овој начин, јазикот станува заедничка професионална одговорност, а не личен проблем за обучаваниот.

T16 — Управување и толкување на невербални и екстравербални сигнали



Ниво: [КЛАСА] · **Ресурси:** S2 BP 02 + S2 BP 07 (комбинирани — двата аспекта на една вештина)

Клучни точки

- Контролирајте ги сопствените сигнали: контакт со очите, отворена положба на телото, кимање и разговорна дистанца од околу 1–1,5 метри (не поблиску од половина метар); управувајте со јачината на гласот, темпото и тонот.
- Тумачете ги сигналите на другата личност — избегнување контакт со очите, напната положба на телото, неоркестрирани движења, раце во џебови, видлива нервоза — како *доказ за вистинска бариера*.
- Интерпретирајте го сигналот, а потоа потврдете го со внимателно и конкретно прашање, наместо да постапувате врз основа на претпоставки. Допирот и другите гестови специфични за културата зависат од контекстот: прашајте наместо да претпоставувате.

Зошто функционира: Невербалното однесување ја пренесува емотивната содржина на средбата, додека екстравербалното однесување — тонот и јачината на гласот, брзината на говорење, јасноста на јазикот, изборот на зборови — ја пренесува пораката во врска со статусот и почитта во рамките на односот. Кога една заедница има долга историја на третман со презир, овие сигнали се внимателно набљудуваат и брзо се толкуваат. Комуникацијата се расипува не само поради јазикот; таа се расипува кога изјавената и вистинската позиција се разликуваат.

Управување со сопствените сигнали.

- **Растојание.** Одржувањето растојание поголемо од еден до еден и пол метар од член на ромската заедница се доживува како студенило; растојание помало од половина метар се доживува како навлегување. Зоната на удобност е тесна и мора да се процени преку набљудување.



- **Глас.** Наставник што зборува тивко може да се доживее како поспан или незаинтересиран; наставник што зборува гласно може да се доживее како што вика. Целта е смирен, топол и умерен тон.
- **Физички контакт.** Во некои средини, рака на рамото е нормален гест на охрабрување, но во ромските заедници со силен религиозен идентитет, истиот гест може да биде погрешно протолкуван. Како правило, наместо тоа користете вербално охрабрување.
- **Знаците за активно слушање** — климање со главата, непрекинат, но не и фиксен контакт со очите, и повремено "да", "разбирам" или "можам да замислам" — треба да бидат намерни, а не случајни, бидејќи токму тие му покажуваат на говорникот дека е слушнат.

Толкување на овие сигнали. Способноста да се декодираат невербалните пораки му овозможува на советникот за стручно образование и обука да забележи дека изјавата "не сме заинтересирани за тоа училиште" е придружена со фиксен поглед во подот и затворена положба на телото — знак за претходно лошо искуство, а не за рамнодушност. Ова го открива вистинскиот пречка скриен зад изнесената причина, а најчестата е стравот од дискриминација маскиран како недостаток на интерес.

Методолошко ограничување. Сигналот е хипотеза, а не заклучок. Изложете ја хипотезата внимателно и тестирајте ја — "Дали се случило нешто во друго училиште што ве тера да се двоумите?" — наместо да извлекувате сопствен заклучок и да постапувате според него. Извлекувањето заклучок без проверка води токму до стереотипите што културната компетентност има за цел да ги спречи. Ова е особено важно при проценка на потребите, каде што трите категории на потреби (свесни и експлицитни; свесни, но неизговорени; и потреби што исчезнуваат без никогаш да бидат изразени) може да се откријат само со комбинирање на она што луѓето го зборуваат со начинот на кој го зборуваат.



T17 — Вежбајте емпатија, активно слушање и дадете му на ученикот шанса да зборува



Ниво: [КЛАСНА СОБА] · **Извори:** S2 BP 03 + S2 BP 06 + S3 BP 24 (комбинирани)

Клучни точки

- Емпатијата значи да бидете свесни за чувствата, мислите и грижите на лицето со кое разговарате — минати или сегашни — без да дозволите сопствените чувства да ја диктираат професионалната интеракција.
- Внимавајте на говорникот, парафразирајте ги нивните идеи на едноставен јазик и користете го името на ученикот или родителот кога сумирате — ова покажува дека институцијата ги признава како индивидуи.
- Прашајте ги учениците за нивните потреби и преференции и осигурајте се дека нивните мислења имаат вистинско влијание врз нивното учење.

Зошто функционира: Активното слушање е најевтината и најефективната интервенција за градење доверба што им е достапна на институциите за стручно образование и обука, бидејќи тоа ја претвора бирократската трансакција во лична размена. Емпатијата е вештина од која зависат сите други комуникациски вештини и таа е најчесто помешуваната со сочувство или лична топлина.

Емпатијата како ограничена професионална вештина. Работната дефиниција е намерно тесна: свесност, разбирање и почит кон искуството на друга личност, намерно изолирана од сопствената емоционална реакција на професионалецот. Токму оваа изолација ја прави применлива во училиштата,



каде што вработените редовно слушаат сведоштва за исклучување кои би биле неподносливи доколку се сфатат лично. Од ова произлегуваат две практични последици. Прво, емпатијата мора да **се практикува** — таа вклучува саморегулација; ако се претпостави дека е природна, институциите завршуваат со добронамерно особје кое станува дефанзивно кога ќе се соочи со критика. Второ, емпатијата мора да биде **ограничена**: наставниците имаат јавни улоги кои се протегаат и надвор од училницата; од нив се бараат ставови за образовната политика, а тие ставови се доживуваат не како лични мислења, туку како став на училиштето или на училишниот совет. Затоа, персоналот мора да биде свесен каде завршува неговиот професионален глас и каде започнува авторитетот на друго тело и да постапува соодветно. Кога ќе се појават негативни чувства од која било страна, целта е да се неутрализираат — да се признаат, да се преформулираат и да се врати на практичното прашање што е во прашање — наместо да се победи во расправата.

Активно слушање, механички. Посветете му целосно внимание на говорникот, избегнувајте да го прекинувате, а потоа преформулирајте го кажаното со свои зборови и проверете дали тоа одговара на неговата намера. Резимирањето има специфична функција кај ромските семејства: кога некој вработен ќе ги преформулира некои од грижите на родителот со едноставен јазик, родителот веднаш заклучува дека е сослушан и сфатен сериозно. Додавањето на името на лицето во овој резиме — "Значи, она што ми го кажувате, г-дин X, е дека растојанието до училиштето е вистинскиот проблем" — го зајакнува ефектот: организацијата знае која е семејството.

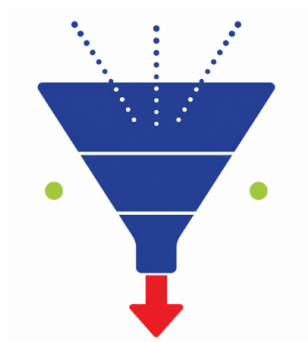
Две забелешки. Резимирањето не е замена за слушањето и не смее да стане формуларен завршен поступак; општата парафраза пренесува сосема спротивно од она што се има на ум. А прашањата поставени од членовите на заедницата мора да останат во рамките на вистинската надлежност на училиштето, со јасни упатства дадени на другите служби кога одговорот лежи надвор од неа.

Гласот на ученикот. Вистинската инклузија бара да се прашаат учениците за нивните потреби и преференции — и да се дејствува според нивните одговори. Структурираните формати помагаат: **кругот на емпатија** е простор во кој учесниците ги споделуваат своите реакции на она што го слушнале, без да судат или да прекинуваат, со што емпатијата се претвора во дисциплина на внимание. Во стручното образование и обука (СОО), каде што хиерархиите на работното место можат да се пренесат во училницата, нерамнотежата во моќта помеѓу професионалецот и ученикот го прави слушањето свесен контрабаланс: авторитетот на обучувачот се користи за да се поттикне изразувањето мислење, наместо да се спречи. Култура во која слушаат учениците е култура во која тие учат дека учеството е важно.



Што да се избегнува. Когнитивната емпатија — усвојување на гледиштето на ученикот, доживување на училиницата, институцијата и задачата онака како што ги гледа ученикот — се гради преку структурирана пракса, а не преку добри намери.

Т18 — Структура на прашања: отворени, потоа насочени, потоа затворени



Ниво: [КЛАСНА СОБА] · **Извор:** S2 BP 04

Клучни точки

- Започнете го разговорот со отворени прашања ("Како можам да ви помогнам?", "Која од нашите програми ве интересира?") за да му овозможите на соговорникот да ја постави агендата.
- По неколку прашања со отворен одговор, преминете на насочени прашања ("Која е најголемата тешкотија за вас?") за да го идентификувате вистинскиот проблем.
- Користете затворени прашања што бараат одговор "да" или "не" само за да потврдите факти, никогаш за да започнете или завршите суштински разговор.

Што значи ова: Низата прашања е техника, а не стил. Отворените прашања му ја предаваат контролата врз разговорот на членот на заедницата и откриваат зошто тој всушност дошол – што честопати не е она што организацијата го претпоставила. Потоа специфичните прашања го стеснуваат фокусот на единствената пречка што вреди да се надмине — превоз, распоред, трошоци, страв од дискриминација, приговори од семејството. Затворените прашања служат исклучиво за потврдување.

Оваа низа исто така ги штити вработените од честа замка: да се понуди решение пред проблемот да биде разбран. Разговорот што веднаш преминува на "имаме курс по автомеханика" му сугерира на родителот дека училиштето има производ за продажба, наместо проблем што треба да се реши.



Две забелешки. Прашањата мора да бидат разбирливи и при поставувањето и при одговарањето — на комплексно прашање гарантирано е да се добие краток одговор. И персоналот мора да може да ја процени и оцени вистинската причина што стои зад изнесениот приговор, бидејќи наведената причина ("Не ме интересира") често е социјално прифатливо оправдување за вистинската ("Се плашам дека таму ќе ме понижат").

T19 — Користете ја тишината стратешки



Ниво: [КЛАСНА СОБА] · **Извор:** S2 BP 05

Клучни точки

- Користете молк по емоционално тешко откритие и во моменти на донесување одлуки — тој често е помокен од која било вербална интервенција.
- Комбинирајте ја тишината со кратка изјава што изразува емпатија ("Сигурно ти е тешко да зборуваш за ова... Разбирам како се чувствуваш...").
- Одолејте му на нагонот да ја пополните тишината; ова е простор во кој другата личност ги обработува своите впечатоци и размислува.

Што значи ова: Тишината е вклучена меѓу шесте основни комуникациски вештини од специфична причина: таа е единствената алатка што создава простор за размислување без да додава содржина. На двете страни им е потребна — на членот на заедницата за да ги собере мислите и на наставникот за да го обработи кажаното.

Пристапот што функционира е кратка изјава што изразува емпатија, проследена со пауза, која се повторува: "Сигурно ти е тешко да зборуваш за ова..." — пауза — "Разбирам како се чувствуваш..." — пауза. Кога станува збор за донесување одлука, се користи истиот образец: "Мислам дека ова е



најдобрата опција за тебе..." — тишина. Тишината по предлогот му овозможува на родителот да го прифати без да се чувствува притиснат.

Што да се избегнува. Тишината не успева кога е неструктурирана или непријателска — долга пауза по прашање на кое слушателот не може да одговори се доживува како притисок. Вработените треба да бидат обучени да прават разлика помеѓу молчење за размислување и молчење кога разговорот е во ќорсокак, и да го прекинат второто со едноставно прашање наместо да го повторуваат првобитното.

T20 — Управување со тешки разговори и обновување на довербата на професионален начин



Ниво: [КЛАСНА СОБА] · **Извор:** S3 BP 25

Клучни точки

- Создајте неутрална и безбедна средина во која сите страни можат да ги изразат своите грижи без страв од одмазда; користете медијација и прецизно резимирање.
- Одржувајте "толеранција кон двосмисленост": во конфликт може да постои повеќе од една валидна гледна точка.
- Одржувајте ја сопствената стабилност — препознавајте ги тригерите, практикувајте грижа за себе и давајте повратни информации смирено и со поддршка — бидејќи обновувањето на довербата зависи од стабилноста на практичарот.

Што значи ова: Конфликтите, отпорот и нарушеното доверување се нормални карактеристики на инклузивната работа, а лошото справување со нив ја зајакнува исклученоста.

- **Во случај на конфликт:** создадете неутрална средина, слушајте го секој став, резимирајте точно за да ги исправите погрешните сфаќања и користете медијација за да им помогнете на учениците — вклучително и на оние кои презеле одбранбена "жртвена" улога — да учествуваат



без страв. Толеранцијата на двосмисленост е професионална предност, а не слабост: ситуациите со многу конфликти ретко се црно-бели.

- **Во однос на отпорот:** признајте дека чувствителните теми предизвикуваат силни емоции, обезбедете безбеден простор за нив и користете нежни, насочувачки прашања наместо конфронтација. Техниките како што е писмената дискусија во тишина го заспоруваат разменувањето, ја намалуваат напнатоста и им даваат глас на потивките учесници.
- **Во однос на сопствената отпорност на професионалецот:** работата со маргинализирани групи носи вистински ризик од професионално исцрпување и секундарна трауматизација; затоа, препознавањето на сопствените тригери и практикувањето грижа за себе се професионални барања, а не лична разгаленост. Повратните информации за време на несогласувањата се даваат смилено, јасно и со поддршка што го олеснува сопствениот одговор на стажантот — со што се моделира токму она комуникациско однесување што професионалецот се надева дека ќе го добие.

T21 — Градење доверба: разбирање на историјата на исклучувањето, дејствување со транспарентност и доследност и создавање безбедни простори



Ниво: [КЛАСНА СОБА] / [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извори:** S2 BP 10 + S3 BP 23 (комбинирано)

Клучни точки

- Недовербата не е културна особина; таа е предвидлив резултат од документирана историја — дискриминација, присилна асимилација, сегрегација и услуги што никогаш не биле обезбедени.
- Вработените не можат убедливо да изградат доверба без да можат да ги именуваат овие причини; посветеноста што ја игнорира историјата се доживува како уште една иницијатива што нема да донесе резултати.



- Создавајте предвидливост и инвестирајте во рутински активности за градење односи – настани за добредојде, заеднички оброци, менторство и патишта до стипендии.

Зошто има недоверба. Само околу едно од пет ромски деца го завршува основното образование, во споредба со приближно 90 проценти од не-ромските деца; учеството во средно и високо образование паѓа на околу 18 проценти, односно 1 процент; веројатноста Ромските ученици да го напуштат образованието е околу триесет пати поголема отколку кај останатото европско население; само околу 64 проценти од Ромските девојчиња се запишуваат во училиште, во споредба со 96 проценти од не-ромското население, при што приближно 75 проценти од нив не успеваат да го завршат своето образование. (Овие бројки, преземени од УНИЦЕФ, се од 2011 година и треба да се проверат со понови извори пред објавувањето — видете Додаток 4.)

Механизмите зад овие бројки се институционални: лоши или недоволни услуги за рано детство; недостаток на матична евиденција при раѓање, што ги лишува децата од правна заштита и пристап до образование и здравствена заштита; сиромаштија, мобилност и несоодветни услови за домување; оддалечени и пренатрупани населби без потребни услови за изработка на домашните задачи; рани бракови и раѓање; сегрегација меѓу училиштата, во рамките на училиштата (додатен настава, руинирани простории, различни наставни програми) и во училиштата за деца со посебни потреби; јазична несоодветност; лоша инфраструктура; наставни програми во кои отсуствува ромската култура; и негативни стереотипи и кај наставниот кадар и кај другите ученици, зајакнати со вербално и физичко насилство.

Како да се реши ова. Сметајте ја горенаведената листа како позадински информации што одредуваат како се перципира секоја порака и бидете подготвени да го признаете ова експлицитно: институција што може да каже "знаеме дека претходните програми не успеаја" е далеку покредибилна од онаа што не може. Потоа работете во три насоки.

- **Транспарентност.** Резултатите од учењето мора да бидат јасно дефинирани за очекувањата да бидат предвидливи; институционалните политики мора да се дискутираат отворено — вклучувајќи ги и стратегиите за различност — за учениците и персоналот да можат да проценат колку добро работат.
- **Доследност.** Правилата и рутините се применуваат на предвидлив начин, бидејќи предвидливоста е психолошки предуслов за безбедност.
- **Градење односи.** "Безбедни простори" како пријателски социјални активности, заеднички оброци и неформални места за средба каде што учениците можат да се отворат без притисок да



постигнуваат резултати; модулот исто така ги истакнува и докажаните структурни потпори како што се стипендиите и програмите за менторство од типот што ги спроведува Ромскиот образовен фонд.

Клучната идеја. Довербата е кумулативен капитал: секоја транспарентна одлука и секој исполнет ветување ја зголемуваат, додека секој необјаснет исклучок ја намалува. За ромските ученици, кои можеби поминале години намалувајќи ги своите очекувања од институциите, доследноста сама по себе е форма на почит. Довербата не се дава автоматски — таа се гради преку доследност, транспарентност и вистинска почит кон достоинството.

Листа за проверка за персоналот — комуникациски протокол од девет точки

Извор: S2 BP 08. Ова не се смета за посебна практика — секоја точка подолу е целосно опфатена со T15–T21. Вклучена е овде бидејќи служи како контролен список пред разговорот, сценарио за играње улоги и алатка за дискусија по разговорот.

Подготовка

1. **Бидете јасни** — дефинирајте ја целта и пораката пред состанокот.
2. **Изберете го најсоодветното време** — земете го предвид расположението и практичните околности на примачот; разговорот на крајот од долга смена нема да го постигне посакуваниот ефект.
3. **Контролирајте ги емоциите** — проценете ја сопствената ментална состојба пред да испратите порака или да одговорите.

Изразување

4. **Користете соодветен јазик** — избегнувајте стручни термини и идиоми.
5. **Избегнувајте да давате премногу информации** — споделете само она што е важно и почекајте повратна информација пред да испратите повеќе.
6. **Провери го твојот говор на телото** — тој пренесува и намерни и ненамерни информации, па погрижи се да се совпаѓа со твоите зборови.

Завршете го разговорот

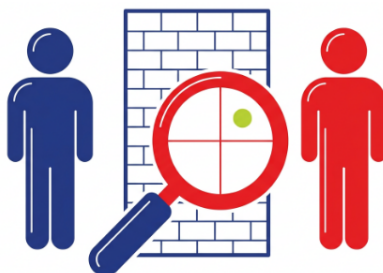


7. **Побарајте повратни информации** — откако ќе ја пренесете вашата порака, дополнително ја потврдете, одговорете на сите прашања и, доколку е потребно, дајте дополнително појаснување.
8. **Вежбајте активно слушање** — не прекинувајте.
9. **Развивајте културна компетентност** — запознајте се со културите со кои работите; ова е суштинска вештина што мора да ја поседувате.

Вредноста на оваа листа е во тоа што може да се предава и оценува. Организациите можат да ја користат во обуки со улоги и во анализи по тешки состаноци, со што го претвораат индивидуалното искуство во организациско учење.

В4 — НЕДИСКРИМИНАЦИЈА, ПРАВА И ПРАВНИОТ РАМКОВЕН ДОКУМЕНТ

Т22 — Разликување и идентификување на сите форми на дискриминација



Ниво: [КЛАСНА СОБА] / [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S3 BP 3

Клучни точки

- Препознавање на директна дискриминација — вклучувајќи дискриминација врз основа на перцепција и асоцијација — како и индиректна и структурна дискриминација.
- Применете едноставна постапка за анализа на инциденти: соберете ги фактите, проверете дали постои заштитена карактеристика и испитајте го контекстот и процесот.
- Запомнете дека дискриминацијата може да се случи врз основа на повеќе основи истовремено, па дури и од луѓе кои ја делат истата карактеристика.

Што значи ова: Наставниците во стручното образование и обука им се потребни прецизни, практични дефиниции. **Директна дискриминација** се случува кога лице се третира поинаку врз основа на



заштитена карактеристика (етничко потекло, религија, попреченост, возраст, пол итн.) — вклучително и кога дискриминаторот едноставно ја перципира карактеристиката или таргетира некој што е поврзан со неа. **Непосредна дискриминација** се случува кога правило, применето подеднакво на сите, сепак става група што споделува заштитена карактеристика во неповолна положба и не може објективно да се оправда; барањето за постојана адреса, кое ги исклучува жителите на неформалните населби, е типичен пример. **Структурната дискриминација** се однесува на системски обрасци вградени во политиките, практиките и нормите, како што е етничкото профилирање за време на полициски проверки.

Постапка за идентификација. Прво, соберете ги фактите за инцидентот — кој бил вклучен и што било кажано или напишано. Второ, проверете дали е присутна заштитена карактеристика, имајќи предвид дека практикант од ромско потекло може да биде изложен на дискриминација врз основа на повеќе основи истовремено, на пример како Ром, како жена и како Муслиман. Трето, истражете каде се случил инцидентот и дали персоналот можел да го спречи; ако можел, тоа обично е случај на дискриминација.

Примената на оваа процедура ги претвора апстрактните правни категории во практична, секојдневна дијагностичка алатка и спречува инцидентите да се погрешно толкуваат како лични конфликти — што е најчестата причина поради која институциите не реагираат.

T23 — Елиминирање на исклучувачки јазик и микроагресии



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S3 BP 4

Клучни точки



- Забранете навредливи изрази и понижувачки еквиваленти: термини како "Циган", кога ги користат не-Роми, ги зајакнуваат стереотипите за криминал и "другачност", без оглед на нивната употреба во заедниците.
- Елиминирајте дехуманизирачки метафори ("социјален товар", "куга"), рамката "ние наспроти нив" и исмејувањето на акценти, облека или држење од институционалниот јазик.
- Јазикот на исклучување третирајте го како дискриминација што мора да се исправи, а не како шега што мора да се толерира.

Што значи ова: Зборовите го задаваат тонот во една институција. Повторливите обрасци што треба да се идентификуваат и елиминираат вклучуваат: употребата на зборот "Циган" и неговите еквиваленти во националните јазици како погрдни термини; погрдни термини што ја поистоветуваат ромската идентичност со непоузданост или криминалност; дехуманизирачки метафори кои ги прикажуваат заедниците како "социјален товар" или "ризик за јавното здравје"; семантички спротивности кои ги претставуваат Ромите како надвор од "нашето" општество; и невербално исмејување на акцентот, облеката или држењето. Вреди да се напомене дека употребата на овие изрази во самата ромска заедница се разликува од нивната употреба од страна на не-Ромите, што го носи тежиштето на правото на мнозинството да дефинира.

Најдобрите практики вклучуваат јасни институционални јазични стандарди кои персоналот ги почитува во секоја средина — без разлика дали во училници, на рецепции, во административни документи или во простории за персонал. Тие исто така вклучуваат корективни мерки кога се користи јазик што води до исклучување: укажување на тоа, објаснување зошто е штетен и предлагање алтернативи, наместо да се игнорира. Бидејќи јазикот може или да ја нормализира или да ја делегитимира исклученоста, постојаното внимание на користените зборови е една од најекономичните и најмоќните мерки против дискриминација што може да ја усвои институција за стручно образование и обука.

T24 — Преглед на институционалните правила за скриено, индиректно исклучување





Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S3 BP 5

Клучни точки

- Прегледајте ги правилата за прием, присуство, работни практикантски обуки и комуникација за какво било непропорционално влијание врз учениците од ромско потекло.
- Фокус на познати исклучувачки механизми: барања за сертификација на јазик, старосни ограничувања, процедури што се спроведуваат целосно онлајн, трошоци за патување, казни за отсуство и ограничувања на пристапот од страна на работодавците за време на работни стажирања.
- Заменете ги казнените правила со поддржувачки мерки — надоместоци, алтернативи на наставата лице в лице и ангажман на работодавците.

Што значи ова: На прв поглед, неутралните институционални правила водат до исклучување на предвидливи начини.

- **Бариери за упис:** задолжително сертифицирано познавање на националниот јазик (често ниво B2), кое не ја зема предвид техничката компетентност; строги критериуми за популарните студиски програми; возрасни ограничувања; школарини без можност за плаќање на рати; целосно дигитализирани процедури без алтернативи за присуство; и недостаток на позитивни мерки за економски ранливите групи.
- **Правила за присуство:** се воведуваат санкции за студенти кои работат или се грижат за членови на семејството; дигиталното или далечинското учење ги исклучува оние кои немаат пристап до интернет, превоз или стипендии за студирање.
- **Постапките за работно ангажирање:** ги исклучуваат учесниците поради барањата за документација (број на фиксен телефон, поштенска адреса) кои оддалечените заедници не можат да ги исполнат, долги патувања до работното место и работодавци кои дејствуваат како "чувари на портата" и кои имаат поголема веројатност да ги одбијат кандидатите со странски имиња или од малцински групи.
- **Практиките на комуникација** кои никогаш не ги достигнуваат семејствата во занемарените заедници, или кои ги игнорираат јазичните и културните бариери, ја заокружуваат сликата.

Најдобрата пракса ја претвора оваа листа во контролен список за ревизија: институциите систематски го прегледуваат секое правило, прашуваат кого става во неповолна положба и дали таа нееднаквост може објективно да се оправда, и идентификуваат алтернатива што би ја постигнала истата легитимна



цел без исклучувачки ефект. Аудитот мора да опфати, како минимум, прием, присуство, распоредување на работни стажирања и комуникација со семејствата, а неговите наоди мора директно да се одразат во планирањето на институционалните подобрувања (Т39).

Т25 — Врз основа на правни и политички рамки, воспоставете практики и интервенции — и адресирајте ги празнините во спроведувањето



Ниво: [СИСТЕМ] · **Извори:** S3 BP 6 + S4 BP 19 (комбинирани)

Клучни точки

- Запознајте се со клучните инструменти: Директивата за расна еднаквост (2000/43/ЕЗ), Планот за акција на ЕУ против расизмот, Стратегиската рамка на ЕУ за Ромите за 2021–2030 година и националните стратегии за Ромите.
- Претворете ги политичките приоритети — намалување на раното напуштање на училиштето, десегрегација, еднаков пристап — во конкретни институционални мерки и следете ја сопствената усогласеност.
- Користете ги рамковните документи, но никогаш не ги мешајте со промени: спроведете ревизија на имплементацијата на терен и третирајте ја разликата помеѓу законот и практиката како ваша сопствена програма за подобрување.

Рамката. Директивата за расна еднаквост бара од државите членки да одржуваат тела за еднаквост кои ги поддржуваат жртвите, спроведуваат независни истраги и објавуваат извештаи. Планот за акција на ЕУ против расизмот поттикнува развој на национални планови за акција против расизмот, вклучително и против дискриминацијата врз Ромите во образованието. Стратешката рамка на ЕУ за еднаквост, вклученост и учество на Ромите (2021–2030) ги обврзува државите-членки да се борат против сегрегацијата во образованието и антициганството и да го зголемат ефективниот и еднаков пристап до



висококвалитетно и инклузивно образование. Значителната судска пракса — особено *случајот Д.Х. против Чешка Република*, во кој сегрегативниот смештај на ромските деца во "специјални" училишта беше оценет како дискриминаторски — покажува дека политиките кои се чини дека се педагошки оправдани можат да ги прекршат правата.

Што открива прегледот на петте земји. Сите земји-партнери на МИРАНДА имаат законски заштитни мерки и стратегии за Ромите во согласност со рамката на ЕУ, но нивната имплементација значително варира. Федералната структура **на Германија** ја распределува одговорноста за образовната политика меѓу сојузните покраини (Länder); заштитата од дискриминација е обезбедена со Општиот закон за еднаков третман, но нема обврзувачки национални цели во областа на образованието. **Грција** ги означува Ромите како ранлива социјална група; правото на образование е загарантирано со уставот, но сè уште постојат сегрегирани образование и пречки за запишување, а законот се спроведува неконзистентно. **Австрија** ги признава Ромите за национално малцинство со уставно заштитени права, но нејзината стратегија поставува нејасни образовни цели. **Бугарија** ги комбинира долгогодишните стратегии за Ромите со експлицитен закон против дискриминација, додека сегрегацијата останува широко распространета. **Северна Македонија** — земја кандидат за членство во ЕУ — постигна значителен напредок преку уставен статус на малцинство, стипендии, асистенти-роми во наставата и квоти во високото образование, иако стапките на напуштање на училиштето и понатаму се високи.

Двојна лекција за практичарите. Правните рамки се минимални стандарди и извори на легитимитет, а не само документи — тие легитимираат и обезбедуваат ресурси за интервенции. Но, законите сами по себе не се доволни: ефективностa зависи од спроведувањето, ресурсите и значајното учество на Ромите. Следствено, институциите мора да ја следат примената таму каде што навистина работат — каде што сè уште постојат сегрегирани паралелки, се одбива запишување или никогаш не се изрекуваат санкции — и ја третираат разликата помеѓу законот и практиката како своја програма за подобрување.



T26 — Имплементација на мерки против дискриминација: задолжителна обука на наставниците, системи за известување и професионална одговорност



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] / [СИСТЕМ] · **Извори:** S3 BP 7 + S4 BP 27 (комбинирано)

Клучни точки

- Воведување задолжителна обука, финансирана од државата, за сите наставници во средното и стручното образование и обука за историјата, културата и социо-економските реалности на Ромите.
- Воведување стандардизирана и јасна постапка во случаи на дискриминација: итно пријавување, документирање, преглед во кој се вклучени сите страни, пропорционални санкции и упатување до надлежните органи кога е потребно.
- Секојдневното однесување треба да се заснова на професионална етика — почит и интегритет, должност за грижа, компетентност и давање добар пример — поткрепено со институционална одговорност.

Обука. Дискриминацијата и предрасудите во училиштата се директни причини за отуѓување и напуштање на училиштето. Задолжителната обука за наставниците за историјата, културата и социо-економските предизвици со кои се соочуваат ромските семејства има за цел да ги намали предрасудите и да создаде училишна средина во која ромските ученици се чувствуваат ценети и разбрани. Културната компетентност треба да се смета за критериум за професионална компетентност, која се оценува на ист начин како и секоја друга педагошка вештина.

Постапка. Превенцијата е поврзана со одговорот преку специфична низа чекори: инцидентот веднаш се пријавува до училишната администрација, се евидентира на посебен формулар (датум, вклучени лица, опис на настаните), се разгледува заедно со жртвите, сторителите и сведоците, санкциониран во



согласност со правилникот за однесување и, во сериозни случаи, пријавен до надлежните органи, како што се министерствата, мониторинг-центрите или нарочниот правобранител.

Имплементација. Да се има воспоставена процедура не е доволно. Персоналот, учениците, семејствата и заедниците имаат потреба од редовни и достапни информации за тоа каде и како да пријават инциденти, како и од гаранции дека нема да се соочат со одмазда. Спроведувајте кампањи за подигање на свеста на ниво на целото училиште за справување со дискриминацијата меѓу врсниците, која го труе секојдневниот живот во училиштето.

Етика. Етичките одговорности кои му даваат кредибилитет на одговорот се: наставниците да промовираат плурализам и толеранција (почит и интегритет), да ја заштитат благосостојбата на учениците (долг за грижа), да се стремат кон континуиран професионален развој во однос на разновидни групи (компетентност) и да дадат пример за демократска култура (да дадат пример). Институциите, од своја страна, сносат одговорност преку рамки за недискриминација, стратешки цели за инклузија и обезбедување квалитет, кои го следат дали наведените обврски се совпаѓаат со вистинските искуства на учениците.

Што да се избегнува. Политиките што постојат на хартија, но никогаш не се спроведуваат, ги учат учениците дека институциите нема да ги заштитат. Постапките без етика стануваат бирократија; етиката без постапки останува само добра намера.

T27 — Секоја услуга мора да се заснова на триаголник на потребите и на проценка заснована на докази



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извори:** S4 BP 1 + S2 BP 18 (комбинирани)

Клучни точки

- Започнете со документираната реалност: стапките на напуштање на училиштето меѓу ромските ученици достигнуваат 70 проценти во некои случаи, во споредба со 9,7 проценти меѓу нивните не-ромски врсници. Разгледајте ги дискриминацијата и предрасудите, сиромаштијата, јазичните бариери и ниските институционални очекувања **заедно**, наместо изолирано.
- Опфатете ги сите три категории образовни потреби: оние што се препознаени и експлицитно изразени; оние што се препознаени, но не и изразени; и "скриените потреби" што никогаш не се изразени.
- Комбинирајте три методи — едноставни прашалници со поле за штиклирање пополнети со помош на посредници, анализа на содржината на постоечките извештаи и интервјуа со посредници и специјалисти за стручно образование и обука — за да доведе триаголнувањето до цврсти и сигурни резултати.

Зошто функционира: Проценката на потреби во образованието на возрасни и во стручното образование и обука ја формира основата врз која се планираат интервенции, и на краток и на долг рок. Нејзиниот квалитет одредува дали програмата ги задоволува вистинските или перципираните потреби. Податоците се јасни: Ромските ученици се соочуваат со широко распространета дискриминација и предрасуди, што доведува до социјално исклучување; многумина од нив растат во сиромаштија, со несоодветно домување, здравствени и образовни ресурси; јазичните бариери го ограничуваат нивното целосно учество; а ниските институционални очекувања ги влошуваат овие услови. Културните фактори се подеднакво важни — силни заеднички традиции, притисок за рано стапување во брак или



започнување со работа (особено за девојчињата, кои се соочуваат со комбинирана дискриминација врз основа на пол и раса), како и недостаток на видливи улоги, што ги ограничува нивните амбиции. Заклучокот е дека услугите мора да бидат сеопфатни и културно чувствителни, притоа почитувајќи ги културните вредности на Ромите.

Методот.

1. **Да се идентификуваат предизвиците** со кои се соочува целната група — на пример, тешкотии при влегувањето на пазарот на трудот поради недостаток на квалификации или несоодветност помеѓу квалификациите и барањата на пазарот.
2. **Дефинирање на референтната рамка** што дава контекст на овие предизвици — за заедница со висока невработеност и ниски вештини, оваа рамка е влез на пазарот на трудот и стручни квалификации.
3. **Соберат се специфични податоци** за целната група: демографски податоци (возраст, пол, брачен статус, број на деца, економски статус, статус на вработување); степенот на образование; претходна обука и работно искуство; како и карактеристики специфични за групата, како што се социо-економската позадина, должината на невработеноста, познавањето на јазикот на наставата и потребата од јазична или интеркултурна поддршка.

Во однос на изборот на методот. Прашалниците со фиксни или затворени прашања со повеќекратен избор се ефикасни за собирање и на ставови за образованието и на демографски, социјални и образовни карактеристики — но за возрасните Роми, прашањата мора да бидат формулирани на едноставен јазик, и треба да се пополнат со помош на ромски фасилитатори. Анализата на содржината на документи и извори (обрасци, извештаи од заедницата, владини податоци) обезбедува подлабоко разбирање на димензиите на проблемот. Интервјуата — без разлика дали се структурирани, полуструктурирани или неструктурирани — можат да ги заменат или дополнат прашалниците и најдобро се користат со искусни или стручни членови на заедницата. *Учеството во набљудување се смета за премногу напорно и не се препорачува*, бидејќи тоа би барало квалификувани истражувачи систематски да набљудуваат процеси како што е ниското учество во стручното образование и обука.

Препорака: комбинација на методи. Прашалници со означување на полиња (tick-box) спроведени од посредници, анализа на содржината на извештаи од ромски центри на заедницата и социо-едукативни услуги, како и интервјуа со посредници, експерти за интеграција, даватели на стручно образование и обука и специјалисти за развој на програми. Токму триаголната анализа помеѓу овие три елементи им



дава кредибилитет на резултатите. Имајте предвид дека трите категории на потреби можат целосно да се покријат само со комбинирање на она што луѓето го кажуваат со начинот на кој го кажуваат тоа (T16).

Тестот на дизајнот. Дали пакетот услуги ја опфаќа целокупната ситуација на ученикот, а не само академскиот аспект? Целна насока, менторство, јазична поддршка и иницијативи против дискриминација мора да се комбинираат со поширока социо-економска поддршка, наместо да се обезбедуваат како изолирани мерки.

Поврзано: T58 — Дијагностицирање на напуштањето на образованието со користење на податоци за неговите структурни причини (примена на истиот дијагностички пристап специјално на напуштањето на образованието)

T28 — Координација на сеопфатна, повеќестрана поддршка околу ученикот



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извори:** S3 BP 9 + S4 BP 13 + S3 BP 13 (комбинирани)

Клучни точки

- Обезбедување низа мерки за поддршка — академска, емоционална, финансиска, јазична, насочување и транзициска поддршка — приспособени на потребите и ослободени од стигма.
- Координирање на обучувачи, советници, администратори, социјални работници, медијатори, ментори, организации предводени од Роми и надворешни служби преку јасна поделба на улогите, патеки за упатување и споделување информации.
- Поддршката да се оценува врз основа на тоа дали е организирана, достапна и обезбедена со почит — а не само врз основа на тоа дали постои.



Зошто координацијата е клучното прашање. Учениците се соочуваат со збир на бариери — јазични, финансиски, емоционални и логистички — кои ниту една поединечна интервенција не може сама да ги надмине. Поддршката затоа опфаќа низа мерки, кои се движат од академска помош и менторство до советување, финансиска помош, јазична поддршка и транзициска поддршка. Случајот на **Амара** го илустрира цената на неорганизираното пружање услуги: таторот ги забележува отсуствата, администраторот составува извештај кој никогаш не стигнува до координаторот за поддршка на ученици, и никогаш не се воспоставува контакт со агенцијата за упатување — додека Амара полека се повлекува. Програма за менторство одвоена од академското советување, или процес за финансиска помош чија документација е недостапна за студент во потешкотии, не претставува вистинска поддршка.

Трите групи засегнати страни и придонесот на секоја од нив. Ниту една институција сама по себе не може да го покрие целиот спектар на потреби, а најтешките проблеми со кои се соочуваат учениците се појавуваат токму на пресеците меѓу услугите — каде што образовната институција се среќава со работодавачот, системот за социјална заштита, службата за домување или семејството.

- **Училишта и центри за обука:** приспособуваат наставни програми, ги идентификуваат потребите во рана фаза, усвојуваат политики за инклузија и соработуваат со невладини организации како посредници помеѓу училиштето и семејството. Невладините организации исто така обезбедуваат обука за наставници.
- **Социјални работници, медијатори и ментори:** обезбедуваат сеопфатна поддршка надвор од училиницата — домување, здравствена заштита, семејна динамика — градат доверба со семејствата и ги бранат интересите на учениците во рамките на институциите.
- **Организациите предводени од Роми:** обезбедуваат културна соодветност, водат иницијативи во заедницата и се залагаат за промена на политиките. Нивното културно знаење и довербата што ја стекнале ѝ обезбедуваат на институцијата досег и кредибилитет што таа не може да ги постигне сама.
- **Грижа, ментално здравје, домување и други услуги:** формални протоколи, вклучувајќи назначени точки за контакт и договори за споделување информации, за поддршката да го следи ученикот низ различните системи.

Како да се спроведе ова. Да се гледа на поддршката како на систем со специфични улоги, дефинирани точки за упатување и споделени информации за ситуацијата на секој ученик: кој е одговорен за што, кој кому поднесува извештај и кој врши контрола. Мултидисциплинарната соработка е предуслов, а не луксуз. Партнерите треба да имаат лидери посветени на неговото долгорочно

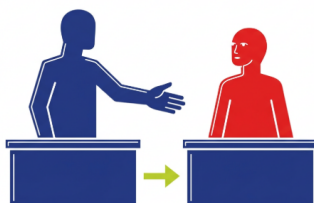


одржување, посветен персонал кој разбира како функционираат партнерските услуги и понизност да се признае она што институцијата не може да го направи сама — партнерствата лесно се занемаруваат во времиња на финансиски тешкотии.

Тестот за квалитет. Дали системот би стигнал до ученик со потешкотии пред тој да мора да побара помош?

Поврзано: T44 — "Партнерства со работодавци" го опфаќа аспектот на надворешни партнерства поврзани со работодавци (ко-дизајн, менторство, работни стажирања, инклузивни работни средини).

T29 — Отстранување на пречки за поттикнување на учеството преку проактивни активности за доближување



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S3 BP 10

Клучни точки

- Признајте дека стигмата, недовербата, нејасната комуникација, фрагментацијата, лошото темпо и бирократијата ги спречуваат учениците да ја искористат поддршката што формално постои.
- Нормализирајте го контактот пред да настанат кризи — на пример, преку неформален состанок еден на еден со координатор во текот на првиот месец.
- Оставете ги процедурите поедноставни за студентите да не мораат самите да се идентификуваат како "соочени со потешкотии" за да добијат помош.

Што значи ова: Услугите за поддршка често остануваат неискористени од страна на учениците на кои им се најпотребни. Еден документиран случај го следи како бирократската сложеност (извод од банка, писмо од социјален работник), нејасната комуникација во врска со обемот на улогата на советникот за



социјална поддршка, невидливоста на достапен ресурс (координаторот за врска со заедницата) и времето на понудата за помош се комбинираат за да го остават посветениот ученик без поддршка.

Најдобрите практики како одговор на ова вклучуваат: **проактивна комуникација** — кратки, неформални разговори закажани со секој ученик на почетокот на програмата, кои го нормализираат контактот за барањето за помош да не се доживува како чин на самоидентификација; **рационализирање на процесите** — привремена, итна поддршка достапна преку краток вербален разговор наместо преку формално, документирано барање; и **градење доверба преку доследност** — поддршка што се обезбедува повторно и предвидливо.

Основниот принцип е дека институциите мора да ја проценат поддршката од перспектива на ученикот — не со прашање дали услугите постојат, туку дали учениците се чувствуваат доволно сигурни, доволно информирани и доволно овластени за да ги користат.

ТЗО — Обезбедување повеќејазична, културно соодветна јазична поддршка и јазични адаптации



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извори:** S4 BP 3 + S2 BP 14 (комбинирано)

Клучни точки

- Правете разлика помеѓу ученици од ромско потекло кои се мигранти (со ограничени јазични вештини на јазикот на наставата) и ученици од ромско потекло кои се локални (и покрај тоа зборуваат ромски дијалекти), бидејќи двете групи бараат различни решенија.
- Понудете целни јазични курсеви, двојазично и повеќејазично образование, обучени јазични асистенти и толкувачи, како и наставници кои зборуваат ромски и делуваат како јазични и културни посредници.



- Организирајте мешани паралелки — вклучувајќи ученици од различна возраст — во кои наставата се одвива на пристапен начин; каде што тоа не е можно, користете ученик Ром кој течно зборува јазикот како толкувач за време на часовите.

Зошто јазикот има двојно значење. Прво, ромските ученици често мораат да посетуваат часови на јазик што не го знаат или не го зборуваат течно, што ги става во неповолна положба во споредба со нивните врстници и ја ограничува нивната социјална интеграција. Второ, оваа неусогласеност ја поткопува довербата: ако наставата не може да се разбере, семејствата со право заклучуваат дека системот не е дизајниран за нив и дека нема да им користи на ниеден начин.

Два решенија, наведени по редослед на приоритет.

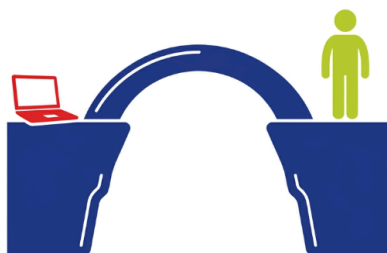
- **Структурни:** мешани паралелки според способности, вклучувајќи и различни возрасни групи, каде што наставата е разбирлива за групата.
- **Компензаторно:** каде што не е можно организирање на мешани паралелки по возраст, да се организираат посебни часови по јазик на кои соученик од ромската заедница, кој течно го зборува јазикот, преведува кога е потребно. Ова има двоен ефект — ги подготвува учениците за учење на друг јазик и, истовремено, покажува дека институцијата прави вистински напори да биде инклузивна.

Што функционира во пракса. Унгарската програма *"Втора шанса"* покажува дека моделот функционира: романскиот и унгарскиот јазик се интегрирани во наставната програма, наставници што зборуваат романски јазик дејствуваат како јазични и културни посредници, а дополнителните курсеви го зајакнуваат унгарскиот јазик, додека го зачувуваат мајчиниот јазик. Документираните резултати вклучуваат повисоки стапки на задржување во училиште, подобрена писменост и зголемена самодоверба — доказ дека интегрирањето на ромските јазици во редовниот образовен систем ги подобрува резултатите, истовремено зачувувајќи го јазичниот и културниот идентитет.

Две работи што треба да се забележат. Разликата помеѓу ромски и романски јазик мора да се наведе експлицитно во сите материјали, бидејќи мешањето на двата јазика е честа грешка што ја поткопува довербата на заедницата. Понатаму, не сите Роми зборуваат истиот јазик или дијалект, па затоа јазичното планирање мора да биде приспособено на специфичната заедница, а не да се заснова на претпоставки.

Позиционирање. Третман на јазичната поддршка како видлив институционален напор, бидејќи токму тоа ги убедува семејствата дека образованието навистина може да им користи.

ТЗ1 — Премостување на дигиталниот јаз



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · Извор: S4 BP 5

Клучни точки

- Подучувајте основни дигитални вештини: користење компјутер, навигација на интернет и онлајн платформи за учење.
- Обезбедете уреди и пристап до интернет, особено таму каде што учениците немаат таков пристап дома.
- Воведете дигитални алатки за учење прилагодени на потребите на ромските ученици, како што се интерактивни јазични апликации и дополнителна содржина.

Што значи ова: Дигиталната писменост сега е предуслов и за академскиот и за професионалниот успех, но ромските ученици често се соочуваат со дигитален јаз предизвикан од ограничен пристап до технологија дома. Затоа, услугите за поддршка мора да направат три работи: **да обезбедат обука** (курсеви за дигитална писменост), **да набават** опрема (лаптопи, таблети и пристап до интернет во области со недоволна поврзаност) и **да приспособат** ресурси (онлајн алатки дизајнирани за вистинските потреби на учениците, наместо општи платформи).

Дигиталната нееднаквост ги влошува и другите неповолни фактори: процедурите за упис, платформите за учење и пребарувањето работа сè повеќе се одвиваат онлајн, така што недостатокот на пристап до интернет тивко води до исклучување од образовниот систем и пазарот на трудот. Дигиталната инклузија затоа не е само дополнителна придобивка, туку основна мерка за еднаквост — и нејзината



имплементација мора да се комбинира со персонализираната поддршка што им е потребна на учениците со ограничено самодоверба во користењето дигитални технологии.

Соодветни нивоа на учење: L01–L05 (основните дигитални вештини за кои е развиена оваа услуга)

Т32 — Обезбедување психосоцијална и емоционална поддршка



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S4 BP 6

Клучни точки

- Обезбедување пристап до училишни советници и психолози за да им помогнат на учениците да се справат со стресот, личните предизвици и траумата.
- Воспоставете мрежи за меѓуврсничка поддршка каде учениците со слични предизвици можат да се поврзат и да се чувствуваат дел од заедницата.
- Спроведување програми против малтретирање кои се справуваат со дискриминацијата специфична за ромската заедница и промовираат чувство на безбедност.

Што значи ова: Многу ученици Роми го носат товарот на дискриминација, социјално исклучување или лична траума, што директно влијае на нивните академски постигнувања и благосостојба. Психосоцијалните услуги функционираат на три нивоа: **индивидуално советување** за справување со лични предизвици и стрес; **врснички мрежи** кои ја заменуваат изолацијата со чувство на припадност и меѓусебна поддршка; и **иницијативи против малтретирање** кои ја подигаат свеста за дискриминацијата специфична за ромските ученици, истовремено промовирајќи безбедна и инклузивна средина.

Овие услуги се важни бидејќи учењето е пред сè емотивен процес, а потоа когнитивен: ученик кој се чувствува ранливо или стигматизиран не може целосно да се вклучи. Затоа, најдобрите практики ја



третираат психолошката безбедност како дел од образовната инфраструктура — планирана, финансирана и следена како и секоја друга услуга — и го нормализираат пристапот до неа, така што барањето помош нема никаква стигма.

Т33 — Развивање животни вештини и финансиска писменост



Ниво: [КЛАСНА СОБА] / [УЧИЛИШТЕ] · **Извор:** S4 BP 7

Клучни точки

- Предавајте меки вештини — комуникација, тимска работа, решавање проблеми и донесување одлуки.
- Подучувајте управување со времето, поставување цели и организација за да се постигне рамнотежа помеѓу учењето и личниот живот.
- Обезбедете образование за финансиска писменост за буџетирање и штедење, што е особено вредно за семејствата во тешки финансиски околности.

Што значи ова: Зајакнувањето започнува со вештините што му овозможуваат на поединецот самостојно да се снаоѓа во својот личен и професионален живот. Пакетот животни вештини ги опфаќа меките вештини потребни на работното место, организациските техники што им овозможуваат на учениците да управуваат со меѓусебните обврски и финансиската писменост што гради економска независност — особено важно за ромските семејства кои се соочуваат со економски предизвици.

Ова не се дополнителни "поправни" мерки, туку општите компетенции што стручното образование и обука ветува дека ќе ги развие; нивната експлицитна вклученост во наставната програма осигурува дека тие нема да се земаат здраво за готово и затоа никогаш нема да бидат изоставени од наставата. Финансиската писменост исто така има инклузивен аспект: разбирањето на буџетирањето и штедењето ги штити учениците и нивните семејства од измамнички шеми и ја зајакнува економската стабилност што го овозможува продолжувањето на образованието.



Релевантни вештини на ученикот: **L18** (работа во тим), **L19** (управување со времето), **L20** (SMART цели), **L27** (управување со пари)

Т34 — Обука за самоодбрана, лидерство и свесност за правата



Ниво: [КЛАСНА СОБА] · **Извор:** S4 BP 8

Клучни точки

- Одржување работилници за самозастапување: изразување потреби, разбирање на права, учество во одлуки што влијаат на сопственото образование.
- Создавање можности за лидерство во училишниот и општествениот живот.
- Да се едуцираат учениците за нивните законски права во областа на образованието и вработувањето за да се подготват да се спротивстават на дискриминацијата.

Што значи ова: Учениците од ромско потекло редовно се соочуваат со институционални и социјални предизвици кои бараат способност за самостојно изразување. Обуката за самозастапување ги учи учениците да ги артикулираат своите потреби во образовната средина, да ги разберат своите права и да учествуваат во одлуки што влијаат на нив; лидерските програми ја претвораат самодовербата во одговорност; образованието за права ги оспособува учениците да се борат против дискриминацијата и нееднаквиот третман во образованието и вработувањето.



Фундаменталната промена е од гледање на ученикот како пасивен примач кон гледање на него како активен учесник. Услугите развиени со фокус на самозастапување подготвуваат дипломци кои можат да се снајдат на работното место, во институциите и при пристапот до јавни услуги — токму капацитетот што најмногу им е потребен на маргинализираните заедници и капацитетот што проектот МИРАНДА го идентификува како јадро на зајакнувањето.

Поврзано: Т57 — Промовирање на културно зајакнување и соработувачко донесување одлуки (институционалната страна на истата промена)

Т35 — Промовирање на социјална инклузија и граѓанско учество



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S4 BP 9

Клучни точки

- Создавање простори за културна свест каде што ромските ученици ја споделуваат својата култура, традиции и историја со своите врсници.
- Организирање можности за волонтирање и граѓанско ангажирање што поттикнуваат чувство на гордост и припадност.
- Поттикнување учество во воннаставни активности — спорт, уметност, младински клубови — за градење мрежи и вештини.

Што значи ова: Чувството на припадност е придобивка сама по себе за учениците кои редовно се соочуваат со исклучување. Програмите за културна свест им овозможуваат на ромските ученици да го споделат своето наследство со своите врсници, поттикнувајќи меѓусебно разбирање помеѓу ромските и неромските ученици; можностите за вклучување во заедницата им овозможуваат на учениците да дадат видлив придонес, поттикнувајќи чувство на гордост и припадност; воннаставните активности градат социјални мрежи и нови вештини надвор од училницата.



Овие мерки ја адресираат социјалната димензија на задржувањето во училиштето: учениците остануваат таму каде што се чувствуваат припадност. Најдобрите практики го гледаат граѓанското учество како двонасочна размена — институцијата учи од заедницата исто толку колку што ученикот се интегрира во неа — и обезбедуваат ромската култура да биде присутна во јавниот живот на институцијата, наместо само во приватни, паралелни активности.

Т36 — Обезбедување родово-чувствителни услуги за Ромски девојки и млади мајки



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S4 BP 11

Клучни точки

- Организирајте работилници за родова еднаквост кои ги оспоруваат традиционалните улоги, додека ја нагласуваат едукацијата за сите.
- Поврзете ги девојчињата со успешни жени кои можат да служат како примери за углед и со ментори.
- Поддржете ги младите мајки со услуги за згрижување на деца и флексибилни можности за учење што им овозможуваат да го продолжат своето образование.

Што значи ова: Ромските девојчиња се соочуваат со двоен товар на дискриминација врз основа на пол и етничка припадност, додека културните очекувања поврзани со раното стапување во брак или домашните улоги можат да го прекинат нивното образование. Родово-чувствителните услуги конкретно се справуваат со овие предизвици: работилниците за еднаквост отвораат дијалог за улогите и образованието; менторството од жени ги обезбедува улогите на пример кои најмногу им недостасуваат на девојчињата; поддршката за млади мајки — услуги за згрижување деца, флексибилни можности за учење — ги отстранува практичните пречки кои го прекинуваат образовното патување за многу од нив.



Најдобрите практики **ја интегрираат** оваа перспектива во сите услуги, наместо да ја додаваат како посебна програма: секоја мерка — планирање на распоредот, менторство, вклучување на семејството, финансиска поддршка — мора да се процени според нејзиното специфично влијание врз девојчињата. Услугите што систематски ги занемаруваат родовите прашања не ги опслужуваат соодветно најранливите ученици.

Т37 — Поврзување на учениците со Ромски угледни личности, ментори и врснички мрежи



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S4 BP 12

Клучни точки

- Поврзете ги учениците со ментори од слично потекло кои служат како пример за тоа што е можно и даваат насоки.
- Споделете успешни приказни за Ромите кои ги надминале пречките.
- Користете мрежи за меѓувршњачка поддршка за да им овозможите на учениците да ги споделуваат искуствата како еднакви.

Што значи ова: Недостатокот на видливи угледни примери во образованието и вработувањето ги ограничува амбицијата и мотивацијата кај ромската младина: амбицијата не може да напредува таму каде што успехот никогаш не е виден. Програмите за менторство кои ги поврзуваат учениците со ментори од слично потекло обезбедуваат насоки и — подеднакво важно — доказ дека патот функционира; успешните приказни го шират овој доказ далеку и широко; мрежите на врсници ги претвораат поединечните примери во колективна самодоверба.

Податоците го потврдуваат ова: докажано е дека моделите на "поддршка од врсник до врсник" го зголемуваат образовното ангажирање кај ромските ученици, додека менторството, во комбинација со други форми на поддршка, значително ги зголемува стапките на задржување во училиште и



завршување на образованието. Затоа, најдобрата практика вклучува ангажирање ментори од заедницата, обезбедување соодветна обука за нив и третирање на нивната видливост како институционален ресурс, а не како симболичен гест.

Поврзано: T55 — Подигнување на угледот на стручното образование и обука: денови на отворени врати, посети на локации и успешни приказни од реалниот живот (истиот механизам се применува и во фазата на регрутирање студенти)

T38 — Персонализирање на услугите преку приспособена испорака и индивидуални планови за учење



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S4 BP 14

Клучни точки

- Развој на индивидуални планови за учење кои ги одразуваат силните страни, потребите и целите — редовно ажурирани.
- Вклучување на културно релевантна содржина (романска историја, литература и традиции) во наставната програма.
- Користење флексибилни модели на учење и сеопфатна поддршка — превоз, јазик, здравствена заштита — кои ги земаат предвид семејните и економските притисоци.

Што значи ова: Секој ученик се соочува со уникатна комбинација од образовна позадина, јазична компетентност, семејни околности и културен контекст, поради што стандардизираната настава постојано не успева да ги задоволи нивните потреби. Персонализираните планови за учење го претвораат индивидуалниот профил во конкретни дејства и се развиваат како што напредува ученикот; културно релевантната содржина гради идентитет и чувство на припадност; флексибилните модели ја надоместуваат нестабилноста поврзана со работните обврски и грижата за саканите; сеопфатната



поддршка ги адресира социо-економските фактори — превоз, здравствена заштита, социјални услуги — кои ниедна образовна интервенција не може да ги елиминира.

Полската чувствителност е суштински дел од персонализацијата: околностите на девојчињата се структурно различни од оние на момчињата и услугите мора да бидат соодветно дизајнирани (**Т36**). Критериумот за успешно спроведување на персонализираниот пристап е дали вистинскиот неделен живот на ученикот е компатибилен со барањата на програмата — тест што најдобро се спроведува **заедно со** ученикот, а не на негова сметка.

Т39 — Евалуација на услугите и институционализација на самоевалуација и планирање на развој засновани на докази



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извори:** S3 BP 14 + S4 BP 15 (*комбинирани*)

Клучни точки

- Да се спроведе искрена и сеопфатна ревизија, користејќи податоци — повратни информации од корисниците, резултати, набљудувања — и вклучувајќи ги гласовите што обично не се слушаат.
- Соберат директни повратни информации од учениците, семејствата и практичарите за релевантноста и ефективностa и прават прилагодувања засновани на податоци.
- Поставете мерливи цели за инклузија со идентификување на одговорните страни, ресурсите, временските рамки и механизмите за следење; интегрирајте го прегледот и планирањето во стандардните циклуси за осигурување на квалитетот.

Зошто функционира: Услугите се добри само колку што се усогласени со потребите, а ова усогласување може да се воспостави само преку систематско консултирање. Самооценувањето мора да биде **искрено** (да се дискутира за она што не оди добро, наместо да се заобиколува проблемот), **засновано на докази** (користење повратни информации од учениците, коментари од персоналот, податоци за учинотот и директни набљудувања, наместо впечатоци) и **инклузивна** (засилување на



гласовите на учениците и персоналот кои обично не се слушаат, наместо да им се дозволи на оние на власт да одредат што е важно).

Пакетот за следење. Редовно оценување на напредокот (оценувања од наставниците, самооценувања); директна повратна информација од учениците за тоа како се доживуваат и функционираат услугите, преку прашалници, фокус-групи и интервјуа; повратна информација од семејствата и заедницата за вистинското влијание; структурирани рефлексии од ментори, наставници и социјални работници кои ги набљудуваат учениците на дневна основа; и прилагодувања засновани на податоци кои го прошируваат она што функционира и го преиспитуваат она што не функционира.

Од преглед до планирање. Планирањето на развојот ги претвора сознанијата во обврска: добар план специфицира што ќе се промени, како ќе се спроведе, кој е одговорен, кога ќе се случи и каква поддршка е потребна — со мерливи цели за да може да се процени напредокот.

Два принципи што го прават одржлив. Прво, **вградете** го планирањето во редовните циклуси за управување и осигурување на квалитетот на институцијата, наместо да го спроведувате како паралелен проект, бидејќи неговото вградување покажува дека инклузијата е дел од идентитетот на институцијата, а не привремена грижа за одреден тим. Второ, имајте предвид дека процесот на заедничка ревизија и планирање честопати е подеднакво вреден како и самиот план, бидејќи гради заедничко разбирање и односи од кои зависи вистинската, долгорочна промена.

Дивиденда на доверба. Кога учениците гледаат дека повратните информации ја менуваат нивната пракса, набљудувањето исто така станува чин што гради доверба — доказ дека нивниот глас е важен во рамките на системот. Евалуацијата е дел од самата услуга, а не надворешна ревизија.





Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S4 BP 16

Клучни точки

- Рома Едукејшн Фанд: стипендиите, во комбинација со менторство и академско советување, значително ги зголемуваат стапките на задржување и дипломирање на студентите.
- Модели на менторство од врсници (Европски младински форум): Ромските млади луѓе, водени од успешни постари ученици, добиваат самодоверба и чувство на припадност.
- Пилот-проекти на ниво на училиште: Моделот на инклузивно образование во Романија и мобилното учење во Унгарија покажуваат како да се интегрираат учениците и да се допре до изолираните заедници.

Што значи ова: Прирачникот обединува докажани практики, а не шпекулации. Пакетот на РЕФ "стипендија плус менторство" покажува дека само финансиската поддршка е недоволна и дека **комбинираната** поддршка ги трансформира резултатите. Моделот на менторство од врсници обезбедува угледни примери и чувство на припадност со ниски трошоци. Пилот-проектот за инклузивно образование во Романија покажува што е потребно за интеграција на ниво на училиште: редовна обука за наставниците за културна свест, медијатори од ромската заедница кои ги подобруваат односите помеѓу училиштето и семејствата, и воннаставни активности кои ја промовираат социјалната интеграција — сето тоа помага да се намали стапката на напуштање на училиштето. Мобилното образование во Унгарија покажува како да се допре до учениците кои, поради далечината, се исклучени од училишните згради.

Најдобрите практики ги третираат овие случаи како **модел за приспособување, а не како обични примери за наведување**: секој од нив содржи применлива логика — здружување на поддршката, мобилизирање на врсниците, интегрирање на институциите и одење таму каде што се учениците. Систематското учење од слични иницијативи само по себе е практика: институциите што документираат, споредуваат и приспособуваат постигнуваат подобри резултати од оние што импровизираат сами.

T41 — Вградување на принципот на инклузија во институцијата уште од самиот почеток



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S3 BP 8

Клучни точки

- Вградете пристапни влезни точки, флексибилни патеки, педагогија насочена кон ученикот и вистинско учество на учениците во институционалниот дизајн — а не како додатоци.
- Гледајте на различноста како на реалност што треба да се почитува, а не како на проблем што треба да се менаџира; предвидете ја, наместо да ја коригирате подоцна.
- Идентификувајте каде учениците "се губат низ пукнатините" и преработете на системско ниво.

Што значи ова: Инклузивните структури се "архитектура на праведноста", а не опционални подобрувања. Кога институциите дизајнираат со инклузивност на ум од самиот почеток, тие престануваат да ја третираат различноста како отстапување од стандардната слика на студентот и почнуваат да ја гледаат како норма според која дизајнот мора да се мери. Конкретно, ова значи: критериуми за упис изразени на јасен јазик и отворени за повеќе патеки; патеки за учење што можат да се приспособат во однос на темпото и редоследот без да се загрозат стандардите; педагогија насочена кон ученикот; и механизми преку кои учениците навистина можат да го обликуваат сопствениот пат.

Дијагностичката вежба ги обучува професионалците да ја анализираат дадената институција и да прашаат каде е веројатно студентите да бидат запоставени и кои елементи на рамката недостасуваат или се недоволно развиени. Одговорот обично открива дека исклучувањето се должи на **недостатоци**



во дизајнот — строг распоред за запишување, еднакратна можност, поддршка што се обезбедува дури по неуспехот — наместо на индивидуална злонамерност.

Следствено, најдобрите практики ја прават инклузијата критериум во дизајнот на секоја институционална одлука, од составување на распоредот до изработка на информативни материјали. Тестот: **дали системот би продолжил да функционира инклузивно ако никој не вложи дополнителен напор?**

T42 — Одржување на видливо инклузивна институционална култура



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S3 BP 11

Клучни точки

- Правете го чувството на припадност опипливо, а не само прокламирано: застапеноста во материјалите, секојдневниот јазик на вработените и неформалната социјална динамика – сето ова е важно.
- Усогласете го она што се случува "кога никој не гледа" со наведените вредности на институцијата.
- Очекувајте успех од студентите кои историски биле исклучени, наместо само да го толерирате нивното присуство.

Што значи ова: Институционалната култура се состои од непишаните правила, заедничките вредности и вообичаените обрасци на однесување кои ги поткрепуваат изјавите за мисијата – она што се случува за време на редовните часови, кога рутината е приоритет. Случајот на **Самира** илустрира како формално "инклузивна и гостопримлива" институција проектираше сосема спротивно: промотивните постери прикажуваа само ученици од мнозинската средина, примерите дадени на часовите ги



исклучуваа разновидните заедници, вработените зборуваа за "ученици кои не се доволно мотивирани", а постоечките дружини ја оставаа сама за време на ручекот. Сама дојде до заклучок дека од неа се очекува да се прилагоди на институцијата, наместо да се чувствува како дел од неа.

Следствено, најдобрите практики ја проценуваат културата преку видливи сигнали: кој е претставен на изложби, во материјали и примери; како персоналот зборува за учениците кога тие отсутствуваат; како се социјално интегрирани новодојденците; чии гласови се слушаат на состаноците. Инклузивната култура е онаа во која од учениците од историски исклучени групи искрено се очекува да успеат, во која се почитуваат нивните идентитети и искуства и во која системите активно ги отстрануваат бариерите наместо да ги одржуваат.

Таквата култура не настанува спонтано — таа се гради со цел, постојано се одржува и се мери според искуството на најмалку видливиот ученик.

Т43 — Обезбедување посветено раководство и заедничка одговорност



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S3 BP 12

Клучни точки

- Обезбедете раководството да биде јавно одговорно за инклузијата преку одлуки за време, ресурси и приоритети — а не само преку изјави.
- Вградете ги одговорностите за инклузија во сите оддели за да опстои практиката и при промена на персоналот.
- Дајте им на учениците структурирана можност да ги изразат своите ставови — консултативни состаноци, анонимни повратни информации, видливо следење.



Што значи ова: Одржлива интеграција не може да се заснова на индивидуална посветеност: практика што зависи од еден мотивиран наставник или член на персоналот се урива кога таа личност ќе замине или ќе го изгуби својот ентузијазам. Затоа раководството е клучниот елемент. Лидерите го остваруваат инклузијата преку видливи избори — каде се распределуваат парите и времето, што се дава приоритет на состаноците со персоналот, со кого се консултираат и како се решаваат конфликтите за ограничени ресурси.

Најдобрата практика ја распределува одговорноста низ целата институција: одговорностите за инклузија се вградени во надлежноста на секој оддел, со јасно дефинирана одговорност, така што ниеден тим не може да го гледа еднаквоста како "туѓа работа". Исто толку е важно **гласовите на учениците да имаат реални последици**: структурирани консултации, канали за анонимни повратни информации и видливи процеси на следење што им покажуваат на учениците како нивните ставови влијаеле врз одлуките — бидејќи гласот без видливи дејства создава цинизам.

Испитот на лидерството во областа на инклузијата: дали *рутинските практики* на институцијата — а не нејзините вонредни гестови — ги одразуваат вредностите што ги застапува.

T44 — Партнерства со работодавците: ко-дизајн, менторство, работни стажирања и инклузивни работни средини



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извори:** S3 ВР 13 ("Подрачје на работодавци") + S4 ВР 24 (*комбинирано*)

Клучни точки

- Успоставете партнерства помеѓу стручните училишта, бизнисите и ромските организации во секторите кои се соочуваат со недостиг на квалификувани работници: ИТ, обновлива енергија, здравство и стручни занаети.



- Вклучување на работодавците во развој на наставни програми, менторство и инклузија на работното место — и создавање на посветени, платени можности за стручна пракса со јасни патеки кон вработување со полно работно време.
- Спроведете програми за практикантска работа со ментори од ромската заедница, поврзани со понуди за работа; компаниите што прифаќаат практиканти Роми учат што е потребно за инклузивни работни средини.

Зошто функционира: Ромските млади се соочуваат со системска дискриминација и недостаток на ментори на работното место, што го попречува нивниот пристап до работни места за практиканти — портата кон квалификувано вработување. Работодавците кои помагаат во осмислувањето на програмите за обука, менторираат практиканти и ги отвораат своите работни места испраќаат јасна порака дека практикантите од ромската заедница се идни колеги, а не објекти на милосрдие. Институциите мора да вложат време во градење односи, да ги разјаснат взаемните придобивки и да ги поддржат работодавците во правењето на нивните работни места инклузивни.

Како да се спроведе ова. Воспоставете формални партнерства помеѓу училиштата за стручно образование и обука (СОО), работодавците и ромските организации, насочени кон сектори со недостиг на работна сила, создавајќи наменети места за практиканти за ромските студенти и јасни патеки од обука до вработување. Програмите за работно искуство предводени од Ромите вклучуваат ментори од заедницата, што ја намалува отуѓеноста и гради доверба во системот.

Услови што не подлежат на преговори.

- **Платено вработување.** Неплатените работни стажирања ги исклучуваат токму оние студенти кои се најпогодени од економските притисоци.
- **Поврзување со понуди за работа.** Стажирањата поврзани со вистински понуди за работа ја претвораат обуката во вработување — исходот што ја оправдува инвестицијата на стажантот.
- **Обука за работодавците.** Компаниите кои вработуваат Ромски практиканти, преку работата со нив, учат што е потребно за инклузивни работни места.

Релевантни стандарди за практиканти: L06–L10 (права и обврски во врска со безбедноста на работното место), L25 (успоставување контакти на скриениот пазар на труд)



T45 — Обезбедување кариерно насочување специфично за Ромите, практично работно искуство и менторски мрежи



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извори:** S4 BP 4 + S4 BP 25 (комбинирано)

Клучни точки

- Нудење персонализирано кариерно насочување, спроведено од ромски советници стационирани во училишта и институции за стручно образование и обука, со цел истражување на патишта за понатамошно образование и стручно образование и обука.
- Одржување практични работилници за поставување цели, пишување биографија (CV) и подготовка за интервју, како и овозможување работни ангажмани и практикантски стажирања кои градат искуство и професионални мрежи.
- Проширување на менторската поддршка од успешни Ромски професионалци кои и самите поминале по патот на стручното образование и обука, со што се пополнува празнината во насочувањето која ги остава учениците неинформирани за достапните можности и ги лишува од самодовербата да ги следат.

Зошто функционира: Многу Ромски ученици немаат пристап до низата образовни и кариерни можности кои другите ги земаат здраво за готово, а кариерното насочување го надоместува овој недостаток на пристап. Недостатокот на персонализирано кариерно насочување претставува критичен јаз: без силно кариерно насочување, ромските ученици можеби не се свесни за целиот спектар на можности за стручно образование и обука или немаат самодоверба да ги следат.

Како да аплицирате. Советувањето го персонализира процесот на истражување; работилниците им обезбедуваат на учениците специфични вештини за барање работа; работните ангажмани и практикантските програми обезбедуваат првично практично искуство и — што е најважно — професионалните мрежи од кои зависи влезното на пазарот на трудот. Центрите за кариерно насочување за Роми имаат советници кои ја разбираат културната и социјалната динамика на ромските



заедници, сместени во институциите каде што учениците веќе студираат, нудејќи персонализирана поддршка во врска со кариерните патеки, апликациите за работа и транзициите. Менторските мрежи го прошируваат ова водство со тоа што го претвораат во пример од реалниот живот.

Комбинацијата — институционално советување плус менторство од заедницата — им обезбедува на студентите и информации и самодоверба: насока и доказ дека овој пат функционира. Водењето мора да биде поврзано со вистински работни ангажмани, наместо да остане апстрактно: ученик кој се сретнал со работодавач, вежбал за интервју и завршил работен ангажман има предности кои не може да ги обезбеди ниедна брошура.

Релевантни активности за учениците: L11 (истражување на професионални сектори), L23 (документи за аплицирање), L24 (интервјуа), L26 (стратешко барање работа)

T46 — Вклучување и зајакнување на семејствата и заедниците како партнери во учењето и задржувањето



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извори:** S4 BP 10 + S4 BP 28 (комбинирано)

Клучни точки

- Спроведување иницијативи за ангажирање на заедницата кои се културно чувствителни — посети на домовите, средби на родители и наставници и информативни сесии на ромски јазици — како и работилници за родители за важноста на образованието и стратегии за поддршка на учењето на нивните деца.
- Обезбедување семејно советување и медијација за прашања што влијаат на обратниот пат на ученикот, како и услуги за семејна поддршка (ориентација во системот, правна помош, финансиски ресурси) во соработка со ромски невладини организации.



- Вклучување на лидерите на ромската заедница во образовни иницијативи и гледање на ангажманот на семејството како клучна компонента за спречување на напуштањето на училиштето, наместо само како воннаставна активност.

Зошто функционира: Поддржувачката семејна средина е еден од најсилните показатели за успех во образованието, но семејствата често се исклучени од системот за поддршка. Вклученоста на семејството е клучна за задржување на учениците во училиште, но многу ромски родители се соочуваат со јазични бариери, недоверба во институциите и недостаток на разбирање за тоа како функционира образовниот систем — истата недоверба што се третира во T21.

Како да се спроведе ова. Програмите за ангажирање на заедницата, спроведени на ромски јазици, ги информираат и ги вклучуваат родителите како партнери; работилниците за родители ја нагласуваат важноста на образованието и ги опремуваат со практични стратегии; семејното советување и медијацијата ги решаваат економските, социјалните и културните прашања што може да му пречат на напредокот на ученикот; услугите за поддршка на семејствата им помагаат на семејствата да се снајдат во училишниот систем, да добијат пристап до правна помош и да најдат финансиски ресурси. Соработката помеѓу ромските невладини организации и министерствата за образование обезбедува поддршката да биде сигурна и одржлива.

Водечкиот принцип е партнерство, а не само приближување до луѓето. Семејствата се активни учесници во образовниот процес, чие културно знаење е предност, а не пречка што треба да се надмине. Ангажманот мора да биде проактивен и културно чувствителен — институцијата се обраќа до семејството, на јазикот на семејството, преку луѓе на кои семејството им верува. Кога ромските лидери заеднички развиваат и спроведуваат иницијативи, скептицизмот што произлегува од историската дискриминација отстапува место на вистинско ангажирање. Кога родителите го разбираат патот напред и се чувствуваат почитувани од институцијата, нивното влијание — најсилната сила во животот на едно младо лице — делува во корист на образованието, наместо против него.

T47 — Користење ромски медијатори како прва точка на контакт



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · Извор: S2 BP 11

Клучни точки

- Именувајте ромски медијатор кој лично поминал образовен пат за да ја шири пораката за вредноста на стручното образование и обука — на јазикот на самата заедница, од внатре во заедницата.
- Користете го истиот медијатор за да ги советува семејствата за практични пречки и да обезбеди насоки и психолошка поддршка за време на запишувањето.
- Секогаш поврзувајте го посредникот со претставник од образовната институција кој е запознаен со културните нијанси, за институцијата да биде видливо присутна и одговорна.

Зошто функционира: Најчестата причина зошто едно семејство не го запишува своето дете не е спротивставување на образованието, туку недоверба во системот или недостаток на свест за тоа што тој го нуди. Пораката пренесена од институција е филтрирана низ призмата на историјата; истата порака, пренесена од ромски медијатор кој го доживеал тоа, е филтрирана низ призмата на заедничкото искуство.

Посредникот исполнува три функции, кои ги одразуваат наодите за ромската медијација во здравствениот сектор во Романија: **премостувајќи ги културните разлики**, бидејќи ги разбира и ромската култура и институциите со кои ромскиот народ комуницира, и на тој начин може да ги објасни сложените прашања на културно соодветен начин; **ја подобрува комуникацијата** со отстранување на јазичните бариери помеѓу Ромите и не-Ромите; и **ја зајакнува заедницата**, бидејќи присуството на доверлив претставник ги охрабрува ромските учесници да ги искажат своите грижи и да се залагаат за своите потреби. Кога медијатори се Ромки со легитимитет во заедницата, овој ефект е уште посилен.

Две услови за улогата. Посредникот мора да биде **пример за другите со докажани резултати**, а не само преведувач — неговиот кредибилитет произлегува од неговата животна приказна. А



институционалниот претставник мора да поседува вистинска културна свест, бидејќи службено лице кое нема културна чувствителност и го придружува медијаторот ја прави работата на медијаторот бесмислена.

Забелешка: Посредниците исто така играат клучна улога во дијалогот со заедницата (T49–T54), во градењето културна компетентност (T01) и во раното предупредување (T59–T60).

T48 — Институционализација на услуги и интервенции — од проект до систем финансиран од државата и законски заштитен



Ниво: [СИСТЕМ] · **Извори:** S4 BP 17 + S4 BP 20 + S4 BP 29 (комбинирани)

Клучни точки

- Проектите треба да се гледаат како прототипи, а не како политика: секоја финансирана иницијатива треба да се планира од самиот почеток со пат кон преземање на сопственоста од страна на државата, постојани буџетски линии и вклучување на ромската заедница.
- Да се интегрираат мерките во национални и регионални рамки кои се состојат од шест елементи: правна и политичка интеграција, таргетирано финансирање, обука и сертификација на наставници, консултативни тела за ромското образование, реформа на наставната програма и цврсто следење.
- Заштитете го системот со две заштитни мерки — докази (редовни евалуации, проценки на влијанието, собирање податоци) и законот (зајакната правна заштита и спроведување на рамките против дискриминација).

Зошто е важно: Одржливоста е она што ги разликува проектите од системите. Преглед на постоечките стратегии за стручно образование и обука (COO) открива јасен тренд. **Германија** финансира интеграциски проекти — иницијативи во рамките на Европскиот социјален фонд и програмата IQ — кои



ги подобруваат вештините на мигрантите, но тие ретко се експлицитно насочени кон Ромите. **Грција** спроведе пилот-проекти финансирани од ЕУ кои ги поврзуваат ромската младина со стручното образование и обука (СОО) и вработувањето, заедно со кратки курсеви организирани од невладини организации, но ѝ недостасува систематски механизам. **Австрија** ги вклучува Ромите во мерките за "млади лица во неповолна положба" преку Јавната служба за вработување и општински проекти, при што организациите на Ромите, како што е "Romano Centro", дејствуваат како посредници. **Бугарија и Северна Македонија** отишле најдалеку: стипендии и менторство поддржани од РЕФ, субвенционирани работни стажирања, субвенции за плати, финансирање од Структурните фондови и ИПА за центри за обука, како и стратегии со експлицитни цели за учество на Ромите. Сепак, дури и поуспешните примери се поткопуваат од проектните циклуси, сегрегирани програми за стручно образование и обука и слабата интеграција на пазарот на трудот.

Програмата за институционализација опфаќа шест елементи.

1. **Законом и политички ангажман**, така што мерките ќе бидат трајни, а не привремени иницијативи.
2. **Посветени механизми за финансирање** — буџети за образование, меѓународно финансирање, јавно-приватни партнерства — кои можат да опстојат и надвор од буџетските циклуси.
3. **Обука и сертификација на наставници**, со што се обезбедува педагогијата која ги вклучува Ромите, културната компетентност и двојазичната настава да станат стандарден дел од професионалниот развој.
4. **Консултативни тела за образованието на Ромите** со застапеност на заедницата, кои даваат препораки, го следат напредокот и обезбедуваат одговорност.
5. **Реформа на наставната програма** со интегрирање на ромскиот јазик и култура, со учебници и материјали кои ја одразуваат разновидноста на учениците.
6. **Ефективно следење, евалуација и зајакната заштита од дискриминација.**

Што опфаќа. Целосниот пакет мерки — Системот за рано предупредување и следење (Т59–Т60), финансиска поддршка (Т61), работни ангажмани наменети за Ромите (Т44), кариерно насочување и менторство (Т45), флексибилни програми (Т07), политики против дискриминација и обука на наставници (Т26) и ангажирање на семејството (Т46) — функционира како обединет и координиран пакет, вграден во национални и регионални рамки.



Крајниот тест. Дали услугата или механизмот ќе продолжи да постои откако ќе престане неговото финансирање и неговите застапници ќе продолжат понатаму. Институционализацијата е процес со кој инклузијата престанува да биде посебен напор и станува стандарден начин на функционирање на образовниот систем: докажете им овозможуваат на засегнатите страни да се приспособат врз основа на резултати, а не на навики, додека законот гарантира еднаков пристап како право, а не како надеж.

B7 — Ангажман и дијалог со заедницата

Референтна методологија: FRA/LEXI "Локално ангажирање за инклузија на Ромите" (LERI) и Партиципативно акционо истражување (PAR). Овие девет практики го формираат оперативното јадро на Исходот 2.2 од проектот МИРАНДА и претходат на регрутирањето на учесници: тие опишуваат како давателот на стручно образование и обука соработува со ромската заедница, ја слуша и ја вклучува во донесувањето одлуки.

Предложена секвенца (од анексот за имплементација на изворот): внатрешна подготвеност (T01, T15–T21) → подготовка (T21, T49) → партнерство (T50, T47) → проценка на потреби (T27) → градење доверба (T55, T56, T30, T57) → дијалог (T51, T52, T53) → институционализација (T54) → завршување (T54).

T49 - Подгответе информациска база на заедницата која опфаќа шест категории пред секоја интеракција



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S2 BP 16

Клучни точки



- Пред започнување на кој било дијалог, соберете квантитативни и квалитативни податоци од шест категории: демографија, историја на заедницата, инфраструктура во домаќинството, социјални предизвици, лидери и клучни засегнати страни и степенот на социо-економска интеграција.
- Набавете ги податоците од официјални и заеднички канали — општински регистри, ромски центри, ромски медијатори, социјални и служби за вработување и ромски организации.
- Гледајте на заедницата како хетерогена: идентификувајте ги присутните ромски подгрупи и нивните карактеристични културни и јазични карактеристики.

Шесте категории.

1. **Демографија** — вкупно население и домаќинства, полна структура, однос на Роми и не-Роми во областа, возрасна структура на возрасни, адолесценти и деца.
2. **Историја** — кога и под кои околности заедницата настанала, дали е долго воспоставена или нова, значајни позитивни и негативни настани од нејзината понова историја, како и културната и јазичната структура на присутните подгрупи.
3. **Инфраструктура на домаќинството** — тип на населба, електрична енергија, вода, канализација, пристап до телефон и интернет, пристап до технологија.
4. **Социјални прашања** — нивоа на сиромаштија и приходи, невработеност, несигурност во обезбедувањето храна, број на млади лица кои не се во образование, вработување или обука (NEET), пречки за вработување, недостаток на бесплатни можности за рекреација, криминал, малолетнички криминал и употреба на дрога.
5. **Лидери и клучни личности** — лидери на заедницата и истакнати личности, како и ромски организации, здруженија и културни клубови кои работат во областа, и нивните лидери.
6. **Ниво на интеграција** — бројот и процентот на вработени и невработени лица, времетраењето и видовите на невработеност, неформална и нерегистрирана работа, постигнатото ниво на образование на сите нивоа, политичко учество, како и квалитативни податоци за отвореноста на заедницата кон не-Ромите, нејзините настани и фестивали и нејзиното ниво на соработка со локалните власти.

Зошто функционира: Дијалогот што започнува без заедничка фактичка основа се сведува на раскажување анегдоти. Рамките им обезбедуваат на организаторите структуриран преглед и, подеднакво важно, список на конкретни локални контакти уште пред првата средба. Организаторите



треба да пристапат кон првиот состанок подготвени да ги претстават овие факти пред претставниците на заедницата — самиот факт дека тие се видливо добро информирани е знак на доверба.

T50 — Потпишување на формален меморандум за разбирање со Ромскиот заеднички центар и медијаторите



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S2 BP 17

Клучни точки

- Контактирајте ги истовремено и Ромскиот заеднички центар и одделот за социјална инклузија на локалната самоуправа, претставете им го проектот и неговите цели на двете организации и објаснете им точно што очекувате од нив.
- Јасно ставете до знаење уште од самиот почеток дека барате стручно знаење и место во заедницата, а не финансиски средства од нив — активностите мора да се одвиваат таму каде што живее заедницата.
- Запишете го договорот во писмена форма: протокол за соработка/акција во кој ќе се дефинира улогата на секоја страна, како и индикаторите, алатките и методите што ќе се користат, и обезбедете тој да биде усвоен.

Зошто ова функционира: Ромските центри за заедницата и медијаторите што работат во нив ја сочинуваат оперативната инфраструктура за инклузија на локално ниво. Од 2011 година, преку ROMED1, ROMED2 и други проекти за градење капацитети, медијаторите поминаа обука и се специјализираа во областите на социјална инклузија, училишно образование и медијација, пристап до здравствени системи, како и пристап до социјална помош и јавни услуги. Ниту еден надворешен проект не може значајно да допре до заедницата без неа.

Препорачана секвенца.



1. Контактирајте го центарот на ромската заедница по е-пошта или телефон и разговарајте со лицето одговорно за социјална инклузија.
2. Во исто време, контактирајте го локалниот орган на управа и информирајте го одделот за социјални услуги за Ромите или одделот одговорен за социјалната интеграција на Ромите.
3. Презентирајте го проектот, целокупниот план и целите на дијалогот пред двете страни.
4. Објаснете ги специфичните придонеси што се потребни: податоци за анализата на потребите; двајца медијатори за ангажирање на лидерите и организациите на заедницата во процесот на планирање; простор во заедницата или во центарот на заедницата; и поддршка за олеснување за време на самиот дијалог.

Две точки се од најголема важност. Планот за трошоци — дајте краток преглед на трошоците што се обврзувате да ги покриете и јасно наведете дека нивниот придонес е во форма на стручност и простории, а не во парични средства. И **местото** на одржување — дијалогот се одвива во заедницата, така што ниту заедницата, ниту нејзините претставници не се извлекуваат од нивното сопствено соседство. Писмениот протокол (улоги, индикатори, алатки, методи) ја претвора добрата волја во формален договор и мора да биде договорен пред да се одреди кој било датум.

T51 — Водење на дијалогот со заедницата со јасно дефинирани основни правила





Клучни точки

- Идентификувајте мал број теми за дискусија и јасни, мерливи и остварливи цели пред сесијата (на пр. тричасовен дијалог со 50 членови и лидери на заедницата за пречките и мотиваторите за учество во стручното образование и обука).
- Распоредете ги учесниците во круг или во формација П/У за да се одржи контакт со очите; именувајте тројца фасилитатори — еден од вашата организација, еден водач на ромската заедница и еден претставник на давателот на стручно образование и обука — при што ромските медијатори заземаат централно место во панелот.
- Строго управувајте со времето за говорење (3–4 минути по говорник, со предупредување од една минута пред крајот) и осигурајте се дека во секое време се користи инклузивен и почитувачки јазик.

Осумте правила што го претвораат отворениот состанок на заедницата во работна сесија.

1. **Избор на тема.** Идентификувајте ги неколкуте прашања што навистина треба да ги дискутирате. Едно добро избрано прашање — "Што би ве мотивирало или охрабрило да учествувате во стручно образование и обука?" — е доволно за да се откријат пречките, мотивацијата и она што стручното образование и обука навистина може да го понуди.
2. **Поставување цели.** Целите мора да бидат јасни, мерливи и остварливи, формулирани во однос на учесниците, времетраењето и посакуваниот исход.
3. **Распоредот на седиштата и фацитацијата.** Кружен или П/У-обликуван распоред на седиштата го одржува визуелниот контакт и обезбедува сите учесници да се чувствуваат доволно удобно за да зборуваат. Трите фацитатори им даваат збор на учесниците, ја одржуваат дискусијата на темата и во рамките на планот и спречуваат навредливи или дискриминаторски ставови.
4. **Улогата на медијаторот.** Ромските медијатори се клучни и за јазичната и за културната медијација, како и за справување со прекини, ирелевантни коментари и прашања на кои веќе е одговорено.
5. **Почитување на временскиот лимит.** Фасилитаторите дозволуваат три до четири минути за секој говорник, даваат предупредување од една минута пред крајот и ја нудат поддршката на медијаторот кога е потребно.
6. **Споделување искуство.** Личните искуства, примерите и практиките кои се покажале успешни во слични околности треба да се споделат со групата.



7. **Простор за сите.** Секој што смета дека има нешто релевантно и вредно за споделување добива збор.
8. **Инклузивен јазик** и во вербална и во невербална комуникација, со редовни потсетници дека учтивоста и почитта кон туѓите ставови се од суштинско значење.

Правилата мора да се прочитаат на почетокот на сесијата и да бидат одобрени од учесниците, со што авторитетот на олеснувачите се претвора во колективно договорена конвенција.

T52 — Дизајнирање и водење дијалог: поставување на агендата, олеснет размен, градење партнерства



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извори:** S2 BP 20 + S2 BP 23 (комбинирани)

Клучни точки

- Поставете цели кои се во согласност со националната стратегија за Ромите и со Стратегиската рамка на ЕУ за еднаквост, инклузија и учество на Ромите до 2030 година — промовирање на еднаквост и инклузија, поддршка на дијалогот и соработката, зајакнување на ромските заедници (особено младите и жените).
- Создајте инклузивен простор: поканете претставници од владата, граѓанското општество, академската заедница и — што е најважно — ромската заедница; користете ромски медијатори за да ги надминете културните разлики и да обезбедите гласот на Ромите да се слушне.
- Завршете со конкретни акциски точки, договорени области на соработка и план за редовна комуникација и состаноци за следење.

Фаза 1 — Поставување на агендата. Добредојде на учесниците и претставување на целите. Дајте преглед на националната стратегија за Ромите и на стратешката рамка на ЕУ и поставете ги



специфичните цели на овој дијалог. Накратко претставете ги тековните иницијативи за поддршка на ромските заедници за учесниците да бидат свесни за она што веќе постои пред да им се постави прашањето што недостасува. Усогласувањето на целите со националната стратегија и рамката на ЕУ не е бирократска формалност — тоа е она што ги прави резултатите од дијалогот прифатливи за последователните политички процеси.

Фаза 2 — Олеснување на дијалогот. Поттикнете ги учесниците да ги споделат своите ставови, грижи и приоритети во отворена дискусија; потоа дискутирајте за предизвиците со кои се соочуваат ромските заедници и истражете области за соработка и поддршка. Улогата на олеснувачот е да го одржува текот на дискусијата и да обезбеди и потивките гласови да имаат можност да зборуваат — со поддршка од ромски медијатори во текот на целиот процес.

Фаза 3 — Изградба на партнерства. Договорете се за конкретни мерки и области на соработка кои се во согласност со целите на дијалогот и националната стратегија. Изгответе план за редовна комуникација, состаноци за следење и континуирана соработка.

Резултатот од првата средба со лидерите на заедницата — кој одредува дали дијалогот воопшто ќе се одржи:

- **Заемно разбирање и доверба.** Претставете се себеси и вашата организација, изразете ја вашата посветеност на дијалогот и соработката и споделете релевантно искуство од успешен ангажман со ромските заедници. Поменувањето на минатите успеси не е самопромоција — тоа е доказот дека лидерите треба да одвојат време во име на заедницата.
- **Разбирање на потребите.** Заменете ги улогите: институцијата слуша. Лидерите ги изложуваат грижите и приоритетите на заедницата; дискусијата ги опфаќа социо-економските услови и пристапот до образование, здравствена заштита, вработување и домување; и се истражува можноста за соработка, со намерна предност на иницијативите **предводени од заедницата**, наместо оние развиени однадвор.
- **Иницијативи и континуиран дијалог.** Презентирајте ги постоечките програми, побарајте повратни информации за да се осигурате дека иницијативите остануваат релевантни и договарајте распоред за редовна комуникација, состаноци за следење, мониторинг и евалуација.



- **Институционализирање на односите.** Експлицитна посветеност за да се обезбеди дијалогот да остане инклузивен, транспарентен и одговорен на потребите на заедницата — и основа за понатамошна одговорност од институцијата.

Три практики го прават просторот инклузивен: разновидно претставување од владата, граѓанското општество, академската заедница и ромската заедница; промовирање на меѓусебно разбирање преку безбеден простор за отворена размена на мислења и искуства; и користење на ромски медијатори за надминување на културните разлики и олеснување на комуникацијата.

T53 — Користење партиципативни и креативни методи за максимизирање на учеството на Ромите



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S2 BP 22

Клучни точки

- Изберете методи што им овозможуваат на учесниците да се изразат на повеќе начини: работилници за ко-креирање, раскажување приказни, визуелно мапирање и градење сценарија, "Светско кафе", видеа со учесници, "Технологија на отворен простор", ABCD-работилници, како и уметнички и културни настани.
- Прилагодете го методот на различни нивоа на писменост — визуелните, усните и уметничките формати ги вклучуваат луѓето кои се исклучени од писмените прашалници.
- Користете ја уметноста и културата и како метод за ангажирање и како средство за зајакнување само по себе.

Зошто функционира: Стандардните формати на консултации им даваат предност на говорници кои се артикулирани, писмени и самоуверени — токму профилот што исклучувањето има тенденција да го маргинализира. Низа партиципативни алатки го прошируваат кругот на луѓе кои можат да придонесат.



- **Работилниците за ко-креирање** ги вклучуваат членовите на заедницата во заедничкиот развој на решенија, програми и политики, така што учесниците можат да ги споделат своите перспективи, искуства и аспирации додека работат со засегнатите страни на идеи што директно влијаат врз нивните животи.
- **Сесиите за раскажување приказни** обезбедуваат платформа за споделување лични искуства, предизвици и аспирации, поттикнувајќи емпатија и поврзување.
- **Визуелното мапирање и креирањето сценарија** им овозможуваат на учесниците визуелно да ги претстават идеите, предизвиците и решенијата, помагајќи им да препознаат обрасци и да создаваат заеднички.
- Структурите **"Светска кафетерија"** отвораат дијалог преку разговори во стил на кафетерија, во кои учесниците се движат помеѓу масите за да дискутираат за одредени теми и да градат колективна интелигенција.
- **Работилниците за видеопродукција** ги учат учесниците на продукциски вештини за да можат самите да ги раскажат своите приказни на филм — моќна платформа за самоизразување и застапување.
- **Методологијата "Отворен простор"** им овозможува на самоорганизирачките групи да предлагаат теми, да формираат работни групи и да ја постават сопствената агенда.
- **Работилниците за развој на заедницата заснован на ресурси (ABCD)** ги мапираат силните страни, средствата и локалните ресурси на заедницата и развиваат стратегии водени од заедницата, промовирајќи зајакнување и самостојност наместо да се фокусираат на недостатоците.
- **Уметноста и културата** — семинари, концерти и изложби — ја слават ромската култура, поттикнуваат самоизразување и градат солидарност во заедницата, додека го зачувуваат наследството и го промовираат меѓукултурното разбирање. **Светскиот ромски фестивал "Каморо"** во Прага е примерот на кој се повикуваме: годишен фестивал на музика, танц, театар и ликовна уметност, организиран заедно со локални и меѓународни партнери и со активно вклучување на ромските заедници во неговото планирање и реализација, кој ги зближува ромската и неромската публика преку изведби, изложби, семинари и дискусии.

Изборот на методи мора да биде експлицитно наведен и оправдан во планот за дијалог, при што нивото на писменост и јазичните потреби се наведуваат како критериуми за избор.

T54 — Одржување на дијалогот: постојана платформа, документиран акциски мерки и затворање на кругот



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] / [СИСТЕМ] · **Извори:** S2 BP 21 + S2 BP 24 (комбинирани)

Клучни точки

- Да се воспостави **постојана платформа**, наместо еднократен настан, која ќе ги обедини владини претставници на повеќе нивоа и организации на ромската граѓанска општественост, со вклучување на обучени фасилитатори.
- Заеднички да се постави дневниот ред со ромските заедници така што ќе ги одразува нивните најгорливи прашања и да се обезбеди секоја дискусија да доведе до документиран акциски точки и препораки.
- Да се сумираат резултатите, да се известат со цитати и податоци, да се искористат за преглед на целите и стратегиите и да се **вратат** во заедницата — по што циклусот на преглед треба да продолжи.

Модел што може да се примени и на други места: австриската "Roma-Dialogplattform" (основана во 2011 година). Нејзината структура опфаќа пет оперативни карактеристики, кои сите можат да се спроведат од давател на стручно образование и обука:

1. **Агенда заснована на потреби** — теми избрани во соработка со ромските заедници.
2. **Инклузивно учество** — состаноците ги собираат претставниците од различни нивоа на власта и организациите на ромската граѓанска општественост, обезбедувајќи сеопфатен преглед на предизвиците.
3. **Модерирана дискусија** — обучени фасилитатори водат почитуван размен на мислења и обезбедуваат продуктивни резултати.
4. **Практични резултати** — дискусиите завршуваат со документиран точки за акција и препораки.



5. **Мониторинг и следење** — платформата ја следи имплементацијата на националната стратегија за инклузија на Ромите.

Придобивките произлегуваат од самиот концепт. Властите стекнуваат разбирање за предизвиците специфични за Ромите, што води до подобро информирани политики и практики. Ромските заедници добиваат директен канал за застапување на своите потреби и приоритети. И бидејќи ромското граѓанско општество ја следи имплементацијата, се подобруваат транспарентноста и одговорноста, а националната стратегија има поголема веројатност да се справи со вистинските проблеми.

Затворање на кругот — четирите чекори. Ова е практиката што го разликува вистинското ангажирање од "театар на консултации" и е онаа што најчесто се занемарува под притисок на кратки рокови.

- **Компилација** — собирање сè што било кажано за време на сесиите, а потоа организирање и категоризирање за да се истакнат клучните теми, прашања и препораки.
- **Известување** — подгответе детален преглед на наодите, вклучувајќи релевантни цитати, анегдоти и податоци кои обезбедуваат контекст и ги поткрепуваат заклучоците.
- **Имплементација** — користење на наодите за усовршување и подобрување на целите, стратегиите и активностите на проектот, со цел да се обезбеди дека проектот ги исполнува потребите и очекувањата на целната публика.
- **Повратни информации** — споделете ги наодите и резултирачкиот акциски план со заедницата, транспарентно покажувајќи како повратните информации го обликувале проектот и комуницирајќи ги сите направени промени како резултат на тоа.

Овој последен чекор не завршува со објавувањето. Отворена комуникација мора да се одржува во текот на целиот процес на имплементација, при што целите и активностите редовно се прегледуваат како одговор на тековните предлози и променливите потреби на заедницата. Можноста за континуирано подобрување преку вклучување на повратните информации од заедницата во промените на проектот е она што ја прави иницијативата одговорна, а не само добронамерна.

Две реченици кои навистина вреди да се закачат на ѕидот во просторијата за персонал.

Заедницата што ќе ги види своите зборови одразени во ревидиран план ќе учествува повторно; заедницата што ќе види како нејзините зборови исчезнуваат нема да учествува. И покрај тоа, дијалогот без последователни активности е најсигурен начин да се уништи довербата што со години се градела.



T55 — Подигање на угледот на стручното образование и обука: денови на отворени врати, посети на локации и успешни приказни од реалниот живот



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S2 BP 12

Клучни точки

- Дозволете им на родителите самите да ја видат зградата, училницата и средината во која нивното дете ќе учи — "илустрирањето на фактите" ја намалува воздржаноста поефективно од која било брошура.
- Објавете конкретни, именски примери на Ромски ученици кои завршиле стручно образование и обука и го подобриле своето вработување и приход, вклучувајќи како ја надминале дискриминацијата.
- Користете ги овие приказни за да ги надминете стравовите од маргинализација и стравовите од изолација од сопствената заедница по завршувањето на обуката.

Зошто функционира: Нежеланието да се запише дете често се должи на недостаток на визуелизација: семејствата не можат да замислат каков е училиштето, па по автоматизам претпоставуваат најлошо сценарио, поттикнато од минатото искуство. Посетата на местото на настанот ги заменува шпекулациите со набљудување и им дава на родителите основа за донесување одлука. Таа треба да биде организирана во присуство на посредник и претставник од институцијата кој може да одговори на прашања.

Приказните за успех делуваат преку поинаков механизам. Тие покажуваат дека патот е реален и дека придобивките се вистински, што директно ја надминува бариерата на мотивацијата. Тие исто така исполнуваат специфична заштитна функција: идните студенти се плашат од дискриминација во рамките на институцијата и се плашат дека ќе го изгубат престижот во својата заедница ако се запишат. Слушањето од некој што поминал низ ова — и, поточно, како таа личност се справила со дискриминаторско однесување — ги ублажува и двете стравови и обезбедува стратегија за справување.



Стравот од изолација се надминува структурно, а не реторички: решението е да се зголеми вкупниот број на ромски ученици во институцијата за секој нов ученик да има група врсници. **Целите за регрутирање ученици треба да се постават на групно, а не на индивидуално ниво.**

Т56 — Поддршка за матичното регистрирање и административната интеграција



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S2 BP 13

Клучни точки

- Незапишаните деца остануваат надвор од државната заштита во однос на задолжителното образование и детскиот труд, и може да им биде одбиен пристапот до образование и здравствена заштита — регистрацијата е предуслов за сè друго.
- Да се изготви едноставна и лесно разбирлива информативна брошура или база на податоци, во консултација со локалната самоуправа или Министерството за внатрешни работи, во која ќе се наведат сите процедури што граѓанинот мора да ги заврши за да биде целосно интегриран.
- Користете членови на ромската заедница кои веќе ги поминале овие процедури како портпароли за да ја објаснат нивната важност.

Што значи ова: Ова е најмалку привлечната, но најзначајната практика во сетот мерки за градење доверба, бидејќи отстранува правна пречка која е тешко да се надмине, а не онаа поврзана со перцепциите. Широко распространетата недоверба кон државата, непријателските ставови во здравствените установи и родителите без здравствено осигурување – сите овие фактори го попречуваат регистрирањето на раѓањата; недостатокот на свест за обврската опстојува без оглед на овие фактори. Резултатот е население што е невидливо за администрацијата – и затоа е не заштитено и лишено од пристап до услуги.



Интервенцијата е намерно административна: компилација на потребните процедури напишана на едноставен јазик и лесно достапна, изработена во соработка со надлежниот орган за да се обезбеди нејзина официјалност, дистрибуирана преку Ромскиот заеднички центар и посредници, и поддржана од претставници на заедницата кои поминале низ процесот и можат да го опишат на практичен начин.

Зошто е ова важно за проект за стручно образование и обука (СОО)? Оваа практика претходи на регрутирањето на учесниците. Недокументиран возрасен ученик не може да се запише, да добие сертификат или да се вработи, па затоа поддршката за регистрација не е отстапување од целта на СОО — тоа е портите.

T57 — Промовирање на културно зајакнување и соработничко донесување одлуки — учениците како креатори, а не приматели



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S2 BP 15

Клучни точки

- Вклучете ги Ромите ученици во развојот на наставните програми, планирањето на програмите и дискусиите за политики — учеството мора да се прошири и на донесувањето одлуки, а не да застане на консултации.
- Организирајте работилници и обуки што ги зајакнуваат учениците преку нивното сопствено културно наследство и организирајте дискусии за различноста предводени од луѓе на кои заедницата веќе им верува.
- Вградете време и флексибилност за проекти на ниво на заедницата, бидејќи учеството, градењето доверба, јакнењето на капацитетите, следењето и евалуацијата не можат да се втиснат во стандардна програма на активности.



Зошто функционира: Заедничкото донесување одлуки е механизмот што го претвора учеството во чувство на припадност. Кога ромските ученици помагаат да се одреди што ќе учат и како ќе се предаваат материјалите, тие развиваат чувство на одговорност и посветеност, што се манифестира како мотивација, активно учество и посветеност. Институционалната корист е подеднакво опиплива: програмите во чиј развој учениците биле вклучени имаат пониски стапки на напуштање и подобро усогласување со локалниот пазар на труд.

Културното зајакнување се бори против интернализираното чувство на пониженост што го создава исклучувањето. Работилници засновани на ромското наследство и карактеристики, како и дискусии за различноста предводени од почитувани личности од заедницата, ја враќаат самодовербата што ја поткопува непријателската училишна средина — а самодовербата е предуслов за истрајност во барачки програм за стручно образование и обука.

Две структурни забелешки.

1. **Временски рамки.** Проектите на ниво на заедница често страдаат од недостаток на соодветни временски рамки и флексибилност во однос на циклусот на учество; вклучувањето фази на преглед е она што ги прави резултатите одржливи.
2. **Доверба специфична за заедницата.** Во многу од овие заедници, довербата е специфична за заедницата — таа првенствено им се покажува на членовите на истата група — па олеснувачите кои доаѓаат како надворешни лица мора бавно да го стекнат својот авторитет со почитување на колективистичките практики на заедницата, искрена учество во заеднички и културни настани и создавање платформи за меѓугрупен дијалог.

Практичниот редослед: бидете присутни, бидете од помош, бидете доследни, и дури потоа побарајте заедничко планирање.

Соодветен елемент за учениците: Т34 — Обука за застапување на сопствените интереси, лидерство и свесност за права (способноста на учениците што го овозможува заедничкото донесување одлуки)

B8 — ПРЕВЕНЦИЈА НА НАПУШТАЊЕ

T58 — Дијагностицирање на напуштањето со користење на податоци за неговите структурни причини



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S4 BP 18

Клучни точки

- Разберете го обемот: пријавените стапки на напуштање на училиштето кај ромските ученици се движат од 31 процент (Грција) до 70 проценти (Бугарија), во споредба со 9,7 проценти кај нивните врсници кои не се Роми.
- Разберете ги причините: финансиски тешкотии (наведени од 47 проценти од Ромските млади кои ја напуштиле училиштето), работа што им пречи на образованието (~30 проценти од Ромските млади), рани бракови и семејни очекувања (35 проценти од ромските девојчиња), сегрегација, јазични бариери и недоверба во институциите.
- Спречувањето на образованието треба да се гледа како резултат на структурни неуспеси, а не како неуспех од страна на учениците.

Што значи ова: Напуштањето на училиштето е честа појава, следи специфични обрасци и е предвидливо — што значи дека може да се спречи. Обрасците се јасни: дискриминација и сегрегација во училиштата; економски притисоци кои ги туркаат младите луѓе во неформално вработување и ги избртуваат од образовниот систем; културни очекувања поврзани со рано стапување во брак, основање семејство и родово-специфични улоги, кои го прекинуваат образованието на девојчињата; јазични



бариири; и недоверба во институциите, наследена од претходните генерации и произлезена од историска дискриминација и присилна асимилација.

Затоа, најдобрата практика вклучува поставување дијагноза пред да се интервенира. Институција која не може да утврди **кои ученици напуштаат, во кои фази и од кои причини**, дејствува на слепо; онаа која ги анализира сопствените податоци — присуство, финансирање, ангажман на семејството — може прецизно да ги насочи своите интервенции.

Рамката на пристапот: напуштањето на училиштето е резултат на системот со идентификувани причини, и секоја причина може да се надмине.

Поврзано: **T27 — Тројна проценка на потребите** го обезбедува методот; **T59–T60** го обезбедуваат механизмот што ја претвора дијагнозата во акција.

T59 — Управување со Систем за рано предупредување и следење (EWMS)



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S4 BP 21

Клучни точки

- Мониторинг на четири димензии на ризик за секој ученик: присуство, академски успех, податоци за однесувањето и социјални фактори на ризик.
- Активирање на мултидисциплинарен одговор — ромски медијатор, советник за кариера, класен раководител, психолог — со индивидуален план за поддршка и месечни прегледи на напредокот.
- Системот мора да биде отворен за учество и да ги зема предвид културните специфики, при што Ромските медијатори дејствуваат како доверливи посредници; податоците мора да бидат анонимизирани и агрегирани за да послужат како основа за регионална и национална политика.

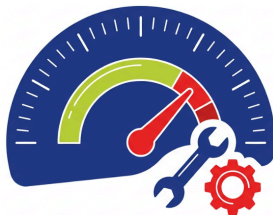


Што значи ова: ЕВМС е водечкиот механизам: превентивен, заснован на податоци и насочен кон лицето алат вграден во административната и педагошката рамка на институциите за стручно образование и обука. Тој континуирано собира податоци на ниво на ученик во четири димензии — **образецот на присуство** (отсуства и хронично доцнење како рани знаци за напуштање на училиштето), **академски успех** (континуирана и формативна проценка), **однесување** (упатувања кај специјалисти, изолација, набљудувања од советници) и **социјални фактори на ризик** (нестабилна станбена ситуација, сиромаштија, семејни обврски, дискриминација), собрани преку доверливи интервјуа, извештаи од ромски медијатори и работа со семејствата.

Кога ќе се надмине прагот на ризик, системот го известува назначениот тим за превенција од напуштање на училиштето, кој го разгледува случајот и изработува индивидуален план за поддршка — дополнителни часови, поттици за редовност, флексибилни распореди, услуги за ментално здравје или вклучување на семејството — со месечни прегледи на напредокот. Податоците се анонимизирани и агрегирани за да послужат како основа за регионална и национална политика.

Водечкиот принцип е да се биде проактивен, а не реактивен: системот допира до учениците пред да напуштат училиштето, додека ромските медијатори обезбедуваат известувањата да бидат социјално точни, а не да се генерираат само од технички причини.

Т60 — Воведување на EWMS со специфични прагови и алатки



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] · **Извор:** S4 BP 22

Клучни точки

- **Систем за следење на присуство:** се активира предупредување доколку повеќе од 10 проценти од часовите се пропуштени месечно. **Академска контролна табла:** се активира предупредување доколку два основни модули се не положени или просечната оценка падне под 40 проценти, со преглед на секои две недели.



- **Индекс на социо-економска ранливост (SEVI):** 30-те проценти со најголем ризик добиваат приоритет за материјална поддршка и менторство.
- **Надзор на однесувањето:** три инциденти по семестар резултираат со упатување кон психосоцијална поддршка; извештаи од наставниот кадар, следење на вклученоста на семејството, дневник на поддршка и индекс на резултати и задржување го дополнуваат системот.

Меѓусебно поврзани компоненти.

- **Следењето на присуството во реално време** овозможува рано откривање на губење на мотивацијата, особено кога отсуствата се должат на проблеми со превоз или на семејни обврски.
- **Академската контролна табла** укажува на пад во постигањата пред да се вкорени неуспехот.
- **SEVI**, составен врз основа на формулари за прием и интервјуа со медијатори (стабилност на условите за домување, семеен приход, издржувани лица, образование на родителите), ја насочува материјалната поддршка и менторството кон најранливите ученици.
- **Надзорот на однесувањето** предизвикува упатување кај специјалисти по три инциденти во текот на еден полугодишен период, при што медијаторите ги ставаат инцидентите во контекст на семејната средина на ученикот.
- **Месечните квалитативни извештаи на наставниците** — за недостасувачки материјали, замор, малтретирање — се вкрстено проверуваат со други индикатори.
- **Мониторингот на ангажманот на семејството** ги означува семејствата кои пропуштаат последователни закажани посети од медијатори.
- **Дневник за поддршка** евидентира дали интервенциите биле спроведени навреме и дали биле приспособени кога се покажале како неефикасни.
- **Индексот на резултати** ги споредува показателите за задржување, повторно запишување и сместување на работно искуство.

Заедно, овие алатки создаваат **месечно ажуриран профил на ризик за секој ученик** — оперативна основа за персонализирана и навремена интервенција, како и за ревизија на самата ефикасност на системот.



Етичка заштита: податоците мора да бидат анонимизирани и агрегирани за политички цели, а податоците за социјален ризик мора да се собираат преку доверливи интервјуа и извештаи од медијатори, наместо врз основа на административни претпоставки.

Т61 — Обезбедување персонализирана финансиска поддршка



Ниво: [ИНСТИТУЦИЈА] / [СИСТЕМ] · **Извор:** S4 BP 23

Клучни точки

- Воведување условните парични трансфери (УПТ) поврзани со присуството, постигнувањето на прекретници и завршувањето на обуката, кои ги покриваат трошоците за превоз, учебници и материјали.
- Воведување специјални стипендии за стручно образование и обука за ромски ученици врз основа на финансиска потреба.
- Објавување информации за постоечките стипендии, грантови и финансирања за студентите да знаат што е достапно.

Зошто функционира: Финансиските тешкотии се најчесто наведената причина за напуштање на училиштето — речиси половина од Ромските млади луѓе кои го напуштаат училиштето ја наведуваат оваа причина — така што парите се мерка за поддршка, а не добротворна помош. Условната доделување на средства создава структура на директни стимулации: исплатите се поврзани со присуството, постигнувањето на клучни прекретници како што се испити и работни стажирања и успешното завршување на студиите. Грантовите што ги администрираат министерствата за образование обезбедуваат поддршка врз основа на потребите и го елиминираат принудениот избор



помеѓу студирањето и заработката за живот. Двете мерки ги адресираат опортунитетните трошоци на образованието за семејствата кои се потпираат на приходот на секој член.

Информативниот аспект: давателите мора активно да собираат и шират информации за достапните средства, бидејќи неискористената поддршка за корисниците е како да не постои. Предвидливата, условна финансиска поддршка го прави продолжувањето на стручното образование и обука економски рационално за семејствата — најдиректно средство за спречување на раното влегување на пазарот на трудот.

Аспект поврзан со ученикот: L27 — Управување со пари: буџетирање, штедење и избегнување долгови (финансиската поддршка дава најдобри резултати кога е во комбинација со финансиска писменост)

Дел 3 — Создавање инклузивна средина за учење

Дел 2 претставува 89 практики. Никој не ги спроведува сите 89. Овој дел служи како патоказ: тој опишува од што всушност се состои инклузивното учење, изнесува дванаесет техники што го создаваат и за секоја техника ги наведува практиките што треба да се комбинираат за таа да функционира.

Нема ништо ново овде. Секоја референца упатува на Дел 2.

3.1 Петте услови

Инклузивното учење не е состојба на умот. Тоа се состои од пет услови кои или се исполнети или не, и секој од нив може да се потврди.

Услов	Ученикот може да каже...	Ако условот не е исполнет, изгледа вака...
Пристап	"Успеав да го најдам овој курс, да се запишам и да дојдам овде."	Пријави што никогаш не се претвораат во запишување; откажување во фазата на пополнување на документација, плаќање такси, транспорт или дигитални чекори.
Припадност	"Ме третираат со почит, ме слушаат и застануваат во моја одбрана."	Тишина во училницата; повлекување по инцидент; ученици кои никогаш не бараат помош.



Услов	Ученикот може да каже...	Ако условот не е исполнет, изгледа вака...
Учење	"Знам што учам, како ќе бидам оценуван и како да успеам."	Разлики во постигањата кои стануваат очигледни за време на оценувањето, а не за време на наставата.
Поддршка	"Кога нешто ќе тргне наопаку, знам кој ќе преземе мерка и до кога."	Препораки што не водат никаде; поддршка што бара откривање на етничката припадност за да се добие.
Премин	"Ова води до квалификација, работно искуство и работата што ја сакам."	Дипломирање без напредок; работни стажирања кои се неплатени, без надзор или не се поврзани со сопствените квалификации.

Два принципа ги поткрепуваат сите пет.

Правдата не е еднаквост. Еднаквоста им дава на сите ист пат. Правдата одржува заеднички професионален стандард, додека обезбедува различни информации, време, опрема или поддршка што на различни луѓе им се потребни за да го постигнат тоа. Спуштањето на стандардот не е инклузија; тоа води до квалификација која работодавците не ја ценат.

Пречки, а не недостатоци. Она што изгледа како ниска мотивација обично е видливата површина на структурна, институционална или лична пречка. Дијагностичкото прашање секогаш е *која пречка е во игра*, а никогаш *зошто овој ученик е таков каков што е*. Ова е најважната навика во целото прирачник, токму затоа првата техника подолу е на прво место.

3.2 Дванаесет техники

Техника 1 — Дијагностицирајте ја пречката пред да реагирате

Неправилното присуство, молчењето, пропуштените рокови и нецелосната документација се симптоми. Пред да наметнете каква било санкција, утврдете што всушност се случува: проблеми со превозот, неплатени сметки за неа, нестабилно домување, здравствени проблеми, уред што не работи, документ што не може да се добие или инцидент што никој не го пријавил. Заменете го пристапот "прво казна" со пристапот "прво прашање". Потребен е само еден разговор и со тоа се спречуваат повеќето прекини на кои може да се избегне.



Комбинирајте: T02 (гледање низ призмата на пречките) · T17 (емпатија и активно слушање) · T18 (структурирано прашување) · T27 (проценка на потребите заснована на докази) · T58 (структурни причини за напуштање)

Техника 2 — Дизајнирајте стандарден пристап, а потоа додајте целна поддршка со согласност

Вклучете што е можно повеќе во она што секој ученик го добива: јасни распореди и календари за оценување, повеќе од еден начин за завршување на вежбите, предвидливи рутини, јасни критериуми и печатени и дигитални алтернативи. Потоа додајте целна поддршка — приватни часови, јазична поддршка, опрема, превоз, упатувања до услуги за згрижување деца, флексибилни распореди — врз ова, со согласност од ученикот и без тоа да биде очигледно или понижувачко. Комбинацијата е клучна: универзалниот дизајн сам по себе ги остава поединечните бариери нерешени, додека таргетираната поддршка сама по себе станува паралелен тек со понизок статус.

Комбинирајте: T06 (пристапно, јасно, релевантно) · T07 (флексибилни патеки) · T12 (адаптација без стигматизација) · T30 (јазична поддршка) · T31 (дигитален јаз) · T61 (персонализирана финансиска поддршка)

Техника 3 — Правете го скриениот наставни план експлицитен

Секоја институција функционира според непишани правила: како да му се обратите на предавачот, што се смета за прифатливо отсуство, како да оспорите оценка, што значи "професионално" на овој семинар. Студентите кои доаѓаат со претходно знаење неприметно ги усвојуваат овие правила; студентите кои не се запознаени со нив се казнуваат за кршење на правила за кои никогаш не им било кажано. Запишете ги. Информативниот лист за првата недела што содржи информации за луѓето, просториите, опремата, паузите, оценувањето и поддршката е најевтината интервенција достапна за промовирање на инклузијата.

Комбинирајте: T15 (јасен, мултимодален јазик) · T24 (проверка на скриени правила за исклучување) · T06 (јасност) · T10 (транспарентни критериуми) · L22 (професионално однесување од страна на ученикот)

Техника 4 — Применете доследна рутина за учество

Самодовербата не треба да биде пречка за изразување. Користете ја истата рамка од пет чекори во секоја сесија: **добредојде** (правилна употреба на имињата, наведување на целта и критериумите за успех) → **поврзување** (поврзување на задачата со професионалната пракса, нудење повеќе од еден



пат до одговорот) → **учество** (структурирано редување, парови и мали групи) → **одбрана** (координиран одговор на стереотипи, шеги и малтретирање, применлив секогаш) → **заклучок** (што беше јасно, што беше тешко, што е потребно понатаму). Предвидливоста е она што го прави учеството безбедно.

Комбинирајте: T09 (активно и безбедно учество) · T16 (невербални сигнали) · T19 (стратешка тишина) · T23 (исклучувачки јазик и микроагресии) · L18 (тимска работа водена од ученикот)

Техника 5 — Поврзете ја содржината со професионалната реалност без прибегнување кон стереотипи

Културно осетливото предавање ги поврзува новите знаења со искуствата на учениците, истовремено доведувајќи во прашање нееднакви структури кои ги обликуваат можностите. Користете примери, алатки и работни средини кои се познати и разновидни. Понудете повеќе од еден начин за покажување разбирање, притоа одржувајќи го истиот стандард. Каде што е соодветно, вклучете ја динамиката на моќ во дискусијата: кој добива пристап до работа, чие знаење се цени. Мора да се избегнат две стапици — објаснување на резултатите преку "романската култура" додека се игнорираат сегрегацијата и сиромаштијата, и додавање храна, музика или празничен ден без да се променат наставната програма, односите или напредокот.

Комбинирајте: T01 (културна компетентност) · T03 (пристрасности во перцепциите и очекувањата) · T08 (поддршка) · T57 (ученици како креатори, а не приматели) · T42 (визуелно инклузивна култура)

Техника 6 — Оценете ја компетентноста, а не запознаеноста со системот

Одржувајте високи професионални стандарди и елиминирајте сè што е ирелевантно за нивното прикажување. Споделете ги критериумите и примерите на завршени задачи однапред. Користете формативни проценки и практични сесии со низок влог. Читајте ги упатствата на глас или прикажете ги. Прифатете различни форми на докази — вербално објаснување, дијаграм со објаснувања, демонстрација — каде што тоа го дозволува компетентноста. Колку што е можно, одвојте го јазичниот развој од проценката на компетентноста. Документирајте ги корекциите и направете ги дел од вашата рутина. Никогаш не издавајте верзија на квалификацијата со понизок статус.

Комбинирајте: T10 (формативна проценка, транспарентни критериуми) · T11 (различни форми на докази) · T13 (признавање на претходно учење) · T14 (академска поддршка) · T03 (пристрасност при проценката)

Техника 7 — Изградете доверба наместо да се потпирате на неа



Недовербата кон институциите кај ромските заедници е рационална реакција на документирана историја на исклучување, а не особина на личноста. Затоа, тоа мора да се реши структурно: доследност помеѓу она што се ветува и она што навистина се случува, транспарентност во врска со одлуките и причините што стојат зад нив, безбедни простори каде што може да се изнесат загрижености без последици и видлив, сигурен одговор во случаи на дискриминација. Тишината по инцидентот му учи на секој присутен студент дека правилото не важи за сите.

Комбинирајте: T21 (доверба и историја на исклучување) · T20 (тешки разговори и обесштетување) · T22 (препознавање на дискриминација) · T26 (пријавување и системи за одговорност) · T47 (медијатори како прва точка на контакт)

Техника 8 — Директна поддршка на одредено лице

Поддршката не успева во фазата на предавање. Секоја упата треба да одговори на три прашања: кој ќе го контактира корисникот, до кога и како ќе знаеме дали му помогнала? Ако на овие прашања не може да се одговори, тоа сè уште не е поддршка. Ставете една конкретна личност во центарот — татор, ментор или медијатор — кој има индивидуален план за учење и поддршка што ги опфаќа учењето и јазикот, пристапот до дигитална технологија, патувањето и трошоците, благосостојбата и безбедноста, контактите со семејството и следниот чекор. Прегледајте го на одреден датум.

Комбинирајте: T28 (координирана сеопфатна поддршка) · T38 (индивидуални планови за учење) · T29 (проактивно доближување за да се обезбеди ефикасна употреба на поддршката) · T32 (психосоцијална поддршка) · T36 (родово-сензитивни услуги) · T47 (медијатори)

Техника 9 — Обезбедување континуитет помеѓу училницата и работното место

Работното распоредување е дел од обуката, а не тест дали стажантот може да поднесе дискриминација или неплатена работа. Подготовка (права, безбедност, комуникација, како да се пријави проблем, проба на патувањето и на праксата) → усогласување врз основа на вештини и цели, а не врз основа на стереотипи → заштита преку писмен договор, назначен супервизор, антидискриминациска клаузула и постапка за поплаки → следење преку рани и привремени индивидуални состаноци со студентот за време на праксата, како и со работодавачот → напредок преку претворање на доказите од праксата во препорака, портфолио или можност за вработување. Фокус на квалитетот на работното ангажирање, а не само на бројот на ангажмани.



Комбинирајте: T44 (партнерства со работодавци) · T45 (кариерно насочување и практично искуство) · T37 (узорни примери и ментори) · L06–L10 (здравје и безбедност при работа) · L12–L17 (сервис на клиенти и угостителство) · L23–L26 (аплицирање за работни места, интервјуа, барање работа)

Техника 10 — Рано откривање и одговор при губење на ангажманот

Задржувањето на вработените е прашање за следење пред да стане прашање за мотивација. Унапред договарајте конкретни прагови — број на последователни отсуства, пропуштена проценка, ненадејна промена во присутноста — и назначете конкретно лице одговорно и рок за одговор за секое од нив. Првиот одговор откако ќе се активира прагот треба да биде воспоставување контакт и проценка на ситуацијата, наместо ескалирање на проблемот. Одржувајте отворен пат за реинтеграција што ги зачувува и достоинството и стандардите.

Комбинирајте: T59 (Систем за рано предупредување и следење) · T60 (Прагови и алатки) · T58 (Структурни причини) · T02 (Пристап заснован на бариери) · T61 (Финансиска поддршка) · T39 (Евалуација и приспособување)

Техника 11 — Споделување на одлуките со корисниците, семејствата и заедницата

Учеството не е "лажна консултација". Пред да се вклучите, создадете база на знаење за заедницата. Договорете се за протокол за соработка со организациите на ромската заедница и медијаторите. Водете дијалог со јасни основни правила и реална агенда. Користете партиципативни методи за учеството да не биде ограничено само на оние што се самоуверени и писмени. Потоа затворете го кругот: направете извештај за тоа што се променило, што не се променило и зошто. Платете за стручноста на заедницата; не ја извлекувајте бесплатно.

Комбинирајте: T46 (семејства и заедници како партнери) · T49–T54 (циклус на дијалог со заедницата) · T55 (отворени денови и видливо стручно образование и обука) · T57 (заедничко донесување одлуки) · T53 (учество) · T56 (поддршка за матичното работење)

Техника 12 — Одржување на рамката на институционално ниво

Тренерите можат да ја променат атмосферата во просторијата за обука. Само раководството може да ги промени правилата, буџетот и одговорноста во рамките на институцијата. Вклученоста, вградена од самиот почеток, е поевтина и поодржлива од вклученоста воведена по настанот како резултат на поплака. Тоа значи финансирано посредување и стручни придонеси од заедницата, развој на



персоналот за справување со предрасудите кон Ромите и инклузивна проценка, ревизија на институционалните правила во врска со индиректното исклучување, мониторинг што ги штити личните податоци, а истовремено обезбедува информации за преземање мерки, и план за транзиција на услугите од финансирање засновано на проект кон институционално финансирање пред завршувањето на проектот.

Комбинација: T41 (вградување на инклузијата од самиот почеток) · T43 (посветено раководство) · T24 (аудит на регулативите) · T25 (правна и политичка рамка) · T05 (колективна стручна обука) · T39 (самооценување) · T48 (институционализација) · T40 (учење од докажани програми)

3.3 Дијаграм на комбинации

Истите информации, претставени според услови, а не според техники. Користете ја оваа табела за да ја проверите опсегот: услов каде што колоната "Институционално" е празна е оној што целосно зависи од индивидуалната добра волја.

Услов	Практики во училишница	Институционални и системски практики	Практики на учениците
Пристап	T02, T15, T06	T07, T29, T30, T31, T47, T55, T56, T61	L01–L05
Афилијација	T01, T09, T16, T17, T19, T21	T22, T23, T26, T35, T37, T42, T57	L18, L22



	Практики во		Практики на
Услов	училница	Институционални и системски практики	учениците
Учење	T03, T06, T08, T10, T11, T12	T07, T13, T14, T05	L19, L20, L28
Одржување	T18, T20, T34	T27, T28, T32, T36, T38, T39, T58, T59, T60, T61	L21, L27
Транзиција	T33	T44, T45, T46, T48	L06–L17, L23–L26

3.4 'Ученик–давател' парови

Неколку практики во Кластер А и Кластер Б изгледаат слични, но претставуваат иста тема гледана од спротивставени перспективи: ученикот гради способност, додека давателот ја овозможува. Тие не се дупликати и двете се задржуваат. Прочитајте ги заедно — читањето во парови е најефективната вежба за професионален развој на персоналот во прирачникот, бидејќи одеднаш покажува што се бара од ученикот и што институцијата мора да обезбеди за барањето да биде фер.

Група А — што прави учесникот

L01–L05 Дигитални основи

L06–L10 Здравје и безбедност при работа

L11 Вовед во професионални сектори

L12–L14, L16–L17 Корисничка поддршка, угостителство, чистење

L18 Тимска работа · **L19** Управување со времето ·

L20 SMART цели

L19, L20 Време и цели

L21 Интегритет и одговорност

L22 Професионален етикет и комуникација

Група Б — што овозможува давателот

T31 Преодолување на дигиталниот јаз

T44 Безбедни и инклузивни работни места · **T26** Обврска за грижа

T45 Кариерно насочување, работно искуство, менторски мрежи

T45 Практично работно искуство · **T33** Животни и меки вештини

T33 Развивање животни вештини

T07 Флексибилни патеки · **T38** Индивидуални планови за учење

T26 Професионална етика и одговорност

T16 Невербални сигнали · **T05** Група професионална обука



Група А — што прави учесникот

L23, L24, L26 Пријавување за работа, интервјуа, пребарување работа

L25 Мрежување и онлајн присуство

L27 Управување со пари

L28 Рефлексија и доживотен развој

L13 Јасна, емпатична комуникација

L14 Жалби и конфликти

Група Б — што овозможува давателот

T45 Кариерно насочување · **T13** Признавање на претходно учење

T44 Мрежи на работодавци · **T37** Рол-модел и ментори

T33 Финансиска писменост · **T61**

Персонализирана финансиска поддршка

T04 Рефлексивна пракса · **T13** Признавање на претходно учење

T15 Јасен, мултимодален и културно прилагоден јазик

T20 Тешки разговори и решавање ситуации

3.5 Од каде да започнете: три пакети

Осумдесет и деветте практики не се осумдесет и девет подеднакво итни задачи. Овие пакети претставуваат разумна секвенца за давател кој започнува од нула.

Пакување 1 — Започнете овде (прв семестар). Ниски трошоци, висок поврат, не е потребна нова буџетска линија.

T02: испитување на пречки · T06: достапно и јасно предавање · T09: безбедно учество · T10: транспарентни критериуми · T15: јасен јазик · T23: исклучувачки јазик · T22: препознавање на дискриминација · плус специфична точка за контакт за секој ученик.

Пакување 2 — Изградба на рамката (прва година). Потребни се координација и одредени ресурси.

T27 проценка на потреби · T28 целокупна координација · T38 индивидуални планови за учење · T29 соработка со заедницата за унапредување на инклузијата · T47 медијатори · T59 и T60 рано предупредување · T44 партнерства со работодавци · T24 ревизија на регулативите.

Пакет 3 — Правење траен процес (по првата година). Ова бара одлуки за управување и финансирање.



T41 вклучување на интеграцијата од самиот почеток · T43 ангажман на раководството · T46 партнерство со семејствата и заедницата · T49–T54 циклусот на дијалог · T39 самооценување · T25 и T26 правно зацврстување и имплементација · T48 институционализација.

3.6 Како да се утврди дали е успеано

Измерете го пристапот, учеството, учењето, безбедноста, чувството на припадност и транзицијата — и користете ги податоците за да го подобрите патот, а не за да ги контролирате учениците.

Резултат	Рани индикатори	Резултати
Пристап	Напуштање помеѓу барањето и запишувањето; време потребно за завршување на запишувањето; користена патека за поддршка	Стапка на запишување; кои поединци недостасуваат од кохортата
Учество	Проверки во текот на првиот месец; поддршка во случај на отсуство; можност за повторно запишување	Присуство, задржување, завршување по курс и фаза
Чувство на припадност и сигурност	Учениците знаат каде да побараат помош; инцидентите се решаваат навремено	Анкета за чувството на припадност; пријави за дискриминација; повторувачки инциденти
Настава	Се дава формативна повратна информација; се прават прилагодувања; критериумите се разбираат	Постигнувања, повторувања, квалификации, напредок
Премин	Обезбедување квалитет на работното место; контакт со менторот; следење на напредокот на стажантот	Платена работа, квалитет на работата, задржување на вработените, понатамошна обука

Анкета со шест прашања за ставовите на практикантот, спроведена анонимно или во безбедна средина, ги опфаќа повеќето клучни аспекти:

1. Знам што се очекува да научам и како ќе биде оценето. (да / делумно / не)



2. Мојам да побарам помош без да бидам суден. (да / делумно / не)
3. Луѓето во оваа програма се однесуваат кон мене со почит. (секогаш / понекогаш / ретко)
4. Ако се случи дискриминација, знам што ќе се случи потоа. (да / делумно / не)
5. Програмата е поврзана со работа, стручна пракса или понатамошна квалификација што ја сакам. (да / делумно / не)
6. Која е една промена што би го олеснила учењето? (отворен одговор)

Собирајте податоци безбедно. Собирајте само она што е неопходно. Објаснете ја целта, согласноста, пристапот и чувањето на податоците. Не извлекувајте заклучоци за етничката припадност врз основа на имиња или населби. Не објавувајте податоци кои се доволно детални за да овозможат идентификација на поединец. Комбинирајте ги квантитативните трендови со наративите на учениците и со ромските толкувања за тоа што значат бројките.

Тестот. Тестот за инклузија не е дали некој документ изгледа инклузивно. Прашањето е дали учениците можат да учествуваат, да се чувствуваат дел од заедницата, да учат, да стекнат квалификации и да најдат пристојна работа.

Прилог — Потекло на најдобрите практики

89-те практики во Дел 2 се сумирани од четири изворни документи на МИРАНДА, кои се засноваат на единаесетте резултати од проектот наведени во воведот.

Извор	Изворен документ	Опсег	Вклучени практики
S1	Курсеви "МИРАНДА Power-Up" — Збирка на најдобри практики за подготвеност за работа и кариерен развој (WP3, Активност 3.3)	Дигитална писменост, здравје и безбедност, кариерно насочување, корисничка поддршка, меки вештини, планирање на кариера, барање работа, финансиска писменост	28
S2	Резултат 2.2 — Методологија за ангажирање на ромската заедница (WP2, активности 2.1–2.4)	Комуникација со ромските заедници, градење доверба, развивање и водење дијалог со заедницата	24



Извор	Изворен документ	Опсег	Вклучени практики
S3	<i>Збирка на најдобри практики — Инклузивно стручно образование и обука за Ромски ученици (WP4, активности 4.1–4.4, модули за обука и работни листови)</i>	Разбирање на ромските ученици, недискриминација, институционален дизајн, инклузивна педагогија, комуникација, рефлексивна пракса, флексибилни патеки	30
S4	<i>Збирка на најдобри практики II — Услуги за поддршка и зајакнување и механизми за рано предупредување и следење за напуштање на училиштето (WP3, активности 3.1 и 3.2)</i>	Услуги за поддршка и зајакнување на учениците; превенција на рано напуштање на училиштето и систем за рано предупредување и следење	29
Вкупно издвоени средства			111

Секоја практика во Дел 2 содржи референца до изворот и неговиот оригинален број во насловот, така што секоја изјава може да се поврзе со конечниот производ од кој потекнува. За време на процесот на консолидирање, беа донесени дваесет и две одлуки за отстранување на дуплирани практики; во секој случај, содржината на сите споени изворни практики беше задржана во конечниот запис и ниту една не беше исклучена.

Забелешка за изворите на податоци. Проценките на населението, податоците за писменост и стапките на учество цитирани во поединечните практики се преземени од изворните документи и се репродуцирани со наведена година и извор, каде што тоа го дозволува оригиналот. Кога некоја бројка не можеше да се усогласи меѓу изворите, таа е изоставена наместо да биде заменета. Корисниците кои сакаат да наведат статистички податоци од овој прирачник во своите публикации треба претходно да ги проверат со еден, конкретен извор — проценките на Советот на Европа, информативните листови за земјите на ФРА или студијата на ФРА од 2024 година за Ромите.

Извори



Батаља, М. и Лебедински, Л. (2015). Еднаков пристап до образование: Евалуација на програмата за помошници-наставници за Ромите во Србија. *Светски развој*, 76, 62–81.

<https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2015.06.009>

Федералното канцеларија на Австрија. (б.д.). *Стратегија за Ромите*.

<https://www.bundeskanzleramt.gv.at/themen/volksgruppen/roma-strategie.html>

Совет на Европа. (2015). *Ромска младина, градење мостови!* Европски младински центар во Будимпешта. <https://rm.coe.int/16806f81f5>

Совет на Европа. (б.д.). *Образование за Ромите и патниците: ресурсниот центар INSCHOOL и прирачникот "Огледала"*. <https://www.coe.int/en/web/roma-and-travellers/education>

Европска комисија. (2020). *Стратегиски рамковен документ на ЕУ за еднаквост, вклучување и учество на Ромите 2020–2030*. Издавачка служба на Европската Унија.

Европска комисија. (б.д.). *Еднаквост, инклузија и учество на Ромите во ЕУ: Профил на земја — Грција*. <https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/combating-discrimination/roma-eu>

Европски парламент. (2020). *Резолуција од 17 јуни 2020 година за спроведувањето на националните стратегии за интеграција на Ромите* (A9-0147/2020).

https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2020-0147_EN.html

Агенција на Европската Унија за основните права. (2018). *Работа со Ромите: Учество и зајакнување на локалните заедници*. Издавачка кука на Европската Унија.

https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2018-working-with-roma_en.pdf

Агенција на Европската Унија за основни права. (2025). *Анкета за Ромите 2024*. Издавачка служба на Европската Унија. <https://fra.europa.eu/en/publication/2025/roma-survey-2024>

Flecha, R., и Soler, M. (2013). Претворање на предизвиците во можности: Вклучување на ромските семејства и ученици во училиштето преку дијалошко учење. *Cambridge Journal of Education*, 43(4), 451–465. <https://doi.org/10.1080/0305764X.2013.819068>

Freire, P., and Macedo, D. (1987). *Писменост: Читање зборови и свет*. Bergin & Garvey.

Фондација "Секретаријат Гитано". (б.д.). *Програма "Акседер"*. <https://www.gitanos.org>



Garaz, S., и Torotoi, S. (2017). Зголемување на пристапот до високото образование и репродукцијата на социјалните нееднаквости: Случајот на ромските студенти во Источна и Југоисточна Европа. *European Education*, 49(1), 10–35. <https://doi.org/10.1080/10564934.2017.1280334>

Nouls, M. S., Holton, E. F., III, and Swanson, R. A. (2015). *The Adult Learner: A Classic in Adult Education and Human Resource Development* (8th ed.). Routledge.

Ламбрев, В. С. (2025). Културно-сензитивна педагогија за поддршка на ромските ученици: перспективи од Бугарија. *Истражување во образованието*. <https://doi.org/10.1080/20004508.2025.2529680>

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

Маер, Р. Е. (2021). *Мултимедијална настава* (3-то изд.). Cambridge University Press.

Meléndez-Luces, J., & Cuto-Cantero, P. (2021). Ангажирање на ученици од различни етнички групи: Студија заснована на културно чувствителна настава за ученици од ромско потекло. **Education Sciences**, 11(11), 739. <https://doi.org/10.3390/educsci11110739>

Merill, M. D. (2002). Основни принципи на наставата. *Истражување и развој во образовна технологија*, 50(3), 43–59. <https://doi.org/10.1007/BF02505024>

Месинг, В. (2017). Диференцијација во пракса: последици од ромската сегрегација во училиштата во Чешка Република, Унгарија и Словачка. *"Европско образование"*, 49(1), 89–103. <https://doi.org/10.1080/10564934.2017.1280336>

Фирен Аменза. (б.д.). *Европскиот комплекс "страх од Ромите": збир на едукативни алатки за борба против антициганизмот*. <https://phirenamenca.eu>

Roma Civil Monitor. (2025). *Извештај за мониторинг на граѓанското општество за спроведување на националната стратешка рамка за еднаквост, инклузија и учество на Ромите во Грција*. Здружение на Ромски Жени од Дендропотамос.

Фонд за ромско образование. (б.д.). *WinForVET: Професионално образование и обука за ромската младина*. <https://www.romaeducationfund.org>

Roma Support Group. (б.д.). *Проекти за поддршка на образованието*. <https://www.romasupportgroup.org.uk>



Салгадо-Орелана, Н., Берокал де Луна, Е. и Санчез-Нуњез, К. А. (2019). Меѓукултурно образование за одржливост во образовните интервенции насочени кон ромски ученици: Систематски преглед.

Sustainability, 11(12), 3238. <https://doi.org/10.3390/su11123238>

Sveler, J., van Merienboer, J. J. G., and Paas, F. (2019). Когнитивна архитектура и наставен дизајн: 20 години подоцна. *Educational Psychology Review*, 31(2), 261–292. <https://doi.org/10.1007/s10648-019-09465-5>

Фонд на Обединетите нации за деца. (2011). *Правото на ромските деца на образование: Позициски документ*. Регионална канцеларија на УНИЦЕФ за Централна и Источна Европа и Заедницата на независни држави. <https://www.unicef.org/eca/media/1566/file/Roma%20education%20position%20paper.pdf>

Програма за развој на Обединетите нации. (б.д.). *Маргинализираната ромска заедница останува најисклучена на Западен Балкан*.

<https://www.undp.org/serbia/news/marginalized-roma-community-still-most-excluded-western-balkans>

Светска здравствена организација. (б.д.). *Здравјето на ромската заедница: Анализа на состојбата во Европа*. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/107321/9789289000529-eng.pdf>