



Водич за обучувачи

Модул 2: Меки вештини за управување со МСП

Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија. Оваа публикација ги одразува само гледиштата на авторот и Комисијата не може да биде одговорна за каква било употреба што може да се направи на информациите содржани во неа.

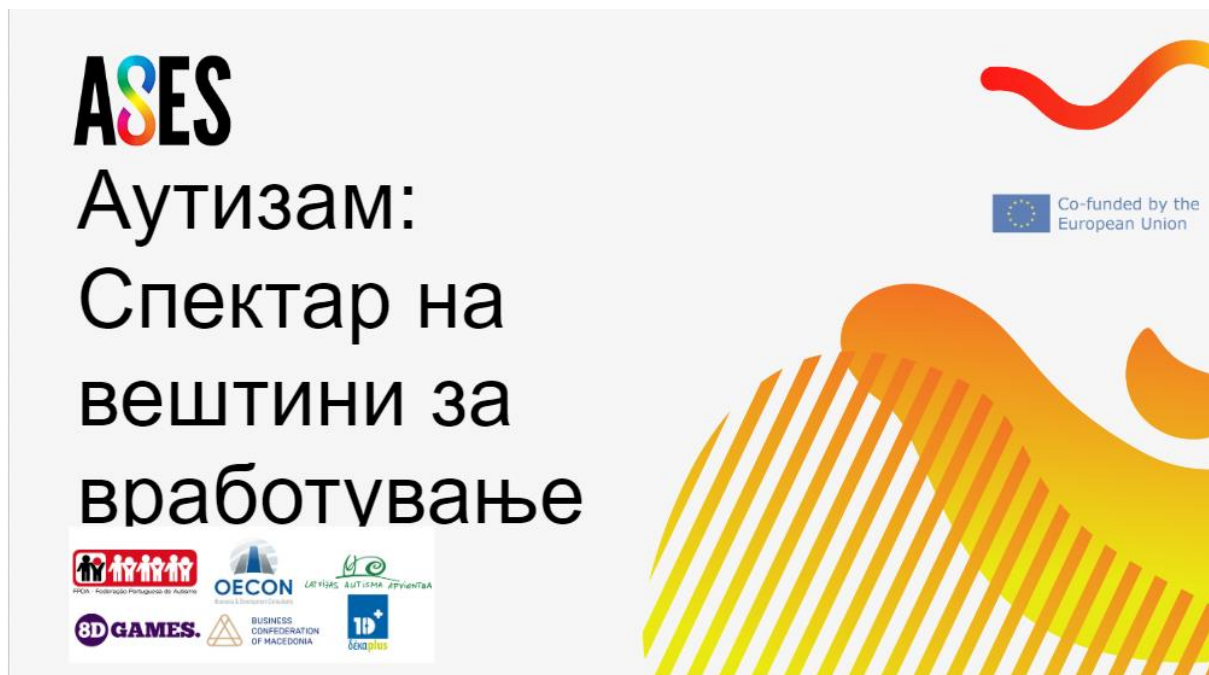


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Користење на Водичот за обучувачи на ASES

Водичот за обучувачи на ASES е дизајниран специјално за поддршка и рационализирање на испораката на Наставната програма за стручно образование развиена во контекст на проектот ASES. Наставната програма претставува 3-дневен курс, вкупно 18 часа обука.

Слајд бр. 1. Вовед



Забелешки за обучувачот:

Претставете се и посветете малку време за да ги запознаете учениците со курсот за обука ASES. Опишете ги целите за учење на курсот, како и Модулот 2. Објаснете им на учениците дека преку Модулот, тие ќе се едуцираат за:

1. потребните меки вештини што треба да ги стекнат за да го поддржат и задржат персоналот со аутизам;
2. како да се развијат комуникациски вештини;
3. начини за вежбање активно слушање;
4. примена на SWOT анализа за решавање проблеми;
5. правејќи разлика помеѓу лидерство и менаџмент

Конечно, дајте им можност на учениците да се претстават и да прашаат за нивните очекувања.

Слајд бр. 2: За проектот АСЕС

За проектот ACEC

Проектот ASES има за цел да ги обучи менаџерите на малите средни претпријатија за интервјуирање, управување и развој на кадар со аутизам.

Резултати од проектот:

- Сеопфатен курс за обука и
- Сериозна игра
- Алатки за интервјуирање, управување и развој на кадар со аутизам



Co-funded by the
European Union

Забелешки за обучувачот (изборно):

Опишете го концептот на проектот ASES и опишете ги резултатите од проектот.

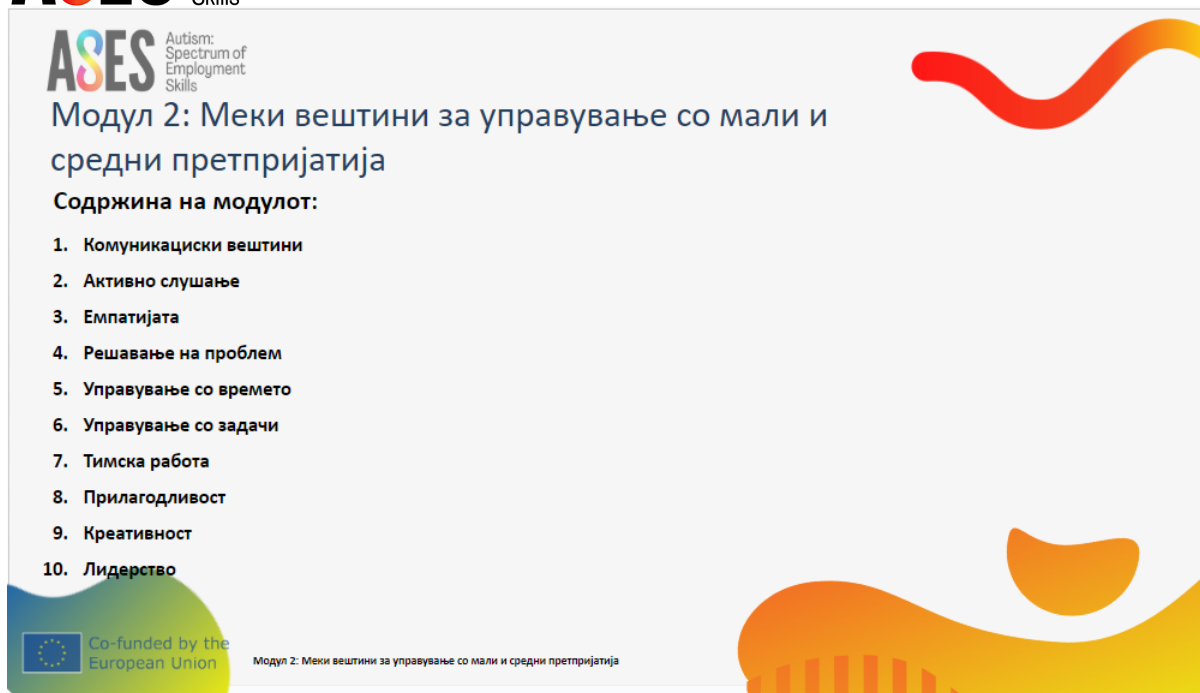
1. Курс за обука на ACEC: Курсот за обука на ACEC е насочен кон развој на вештините, знаењата и компетенциите на менаџерите на МСП, со цел да ги поддржи во помошниот кадар со аутизам во текот на целиот циклус на вработување.

2. Сериозна игра ASES: Сериозната игра ASES ќе дејствува како алатка за учење за менаџерите на МСП. Ќе ги предизвика играчите да поминат низ симулирани сценарија за интервју со кандидати со аутизам.

3. ASES Toolkit: Пакетот со алатки ќе им обезбеди на менаџерите на МСП збир на корисни алатки кои ќе им помогнат да го планираат и имплементираат следново:

- Проценка на работната средина и уверете се дека е погодна за аутизам
- Проценка на перформансите за персоналот со аутизам
- Овозможување на персоналот со аутизам самостојно да се следи
- Интервјуа со кандидати со аутизам

Слајд бр. 3: Содржина на модулот



Забелешки за обучувачот: Опишете ги целите и резултатите од учењето на обуката

Целта на Модулот 2 е да ги едуцира менаџерите на малите и средни претпријатија и да им помогне да ги развијат потребните меки вештини за поддршка на аутистичниот персонал во текот на целиот циклус на вработување (Интервју - Вработување - Развој - Задржување)

Модулот 2 има за цел да:

1. Да ги едуцира читателите за потребните меки вештини што треба да ги стекнат за да го поддржат и задржат персоналот со аутизам;
2. Да ги едуцира читателите како да развијат комуникациски вештини;
3. Да ги едуцира читателите за начините на вежбање активно слушање;
4. Да ги едуцира читателите да применуваат SWOT анализа за решавање на проблеми;
1. Да ги едуцира читателите да прават разлика помеѓу лидерство и менаџмент;

Преку Модул 2, учениците ќе научат за:

1. Комуникациски вештини
2. Активно слушање
3. Емпатијата
4. Решавање на проблем

5. Управување со времето

6. Управување со задачи

7. Тимска работа

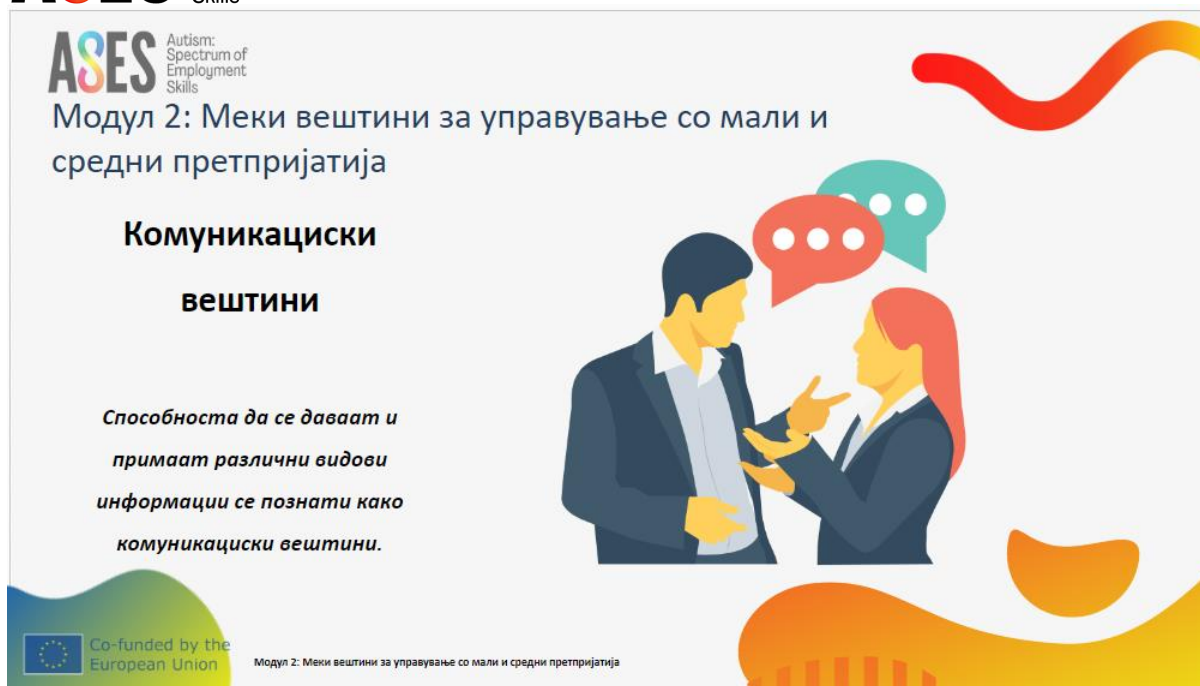
8. Прилагодливост

9. Креативност

10. Лидерство

Забелешки за обучувачот: Дискутирајте за содржината на Модул 2 и објаснете што ќе следи во презентацијата.

Слајд 5: Комуникациски вештини



Забелешки за обучувачот: Дефинирајте и објаснете ги комуникациските вештини.

Способноста да се даваат и примаат различни видови информации се познати како комуникациски вештини. Зборувањето, слушањето, гледањето и сочувствувањето се сите компоненти на ефективна комуникација. Корисно е и разбирањето на контрастите помеѓу контактите лице в лице, телефонските повици и дигиталните комуникации како е-пошта и социјалните медиуми.

Препораки:

1. Прашајте ги учесниците дали имаат идеја зошто развивањето на комуникациски вештини е важно кога работите со лица со аутизам.
2. Прашајте ги дали можат да ги дефинираат комуникациските вештини.
3. Прашајте ги учесниците дали имаат искуство во комуникација со лица со аутизам.
4. Ако еден или повеќе специјализанти одговорот позитивно на горенаведеното, прашајте ги дали идентификувале некакви предизвици додека комуницирале со нив.
5. Доколку ниту еден од учесниците не одговори позитивно на горенаведеното, прашајте ги што тие сметаат како критични бариери за комуникација со лицата со аутизам.

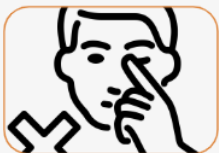
Слајд 6: Видови комуникациски вештини

Модул 2: Меки вештини за управување со мали и средни претпријатија

Видови на комуникациски вештини



Вербални



Невербални



Пишани



Визуелни



Co-funded by the
European Union

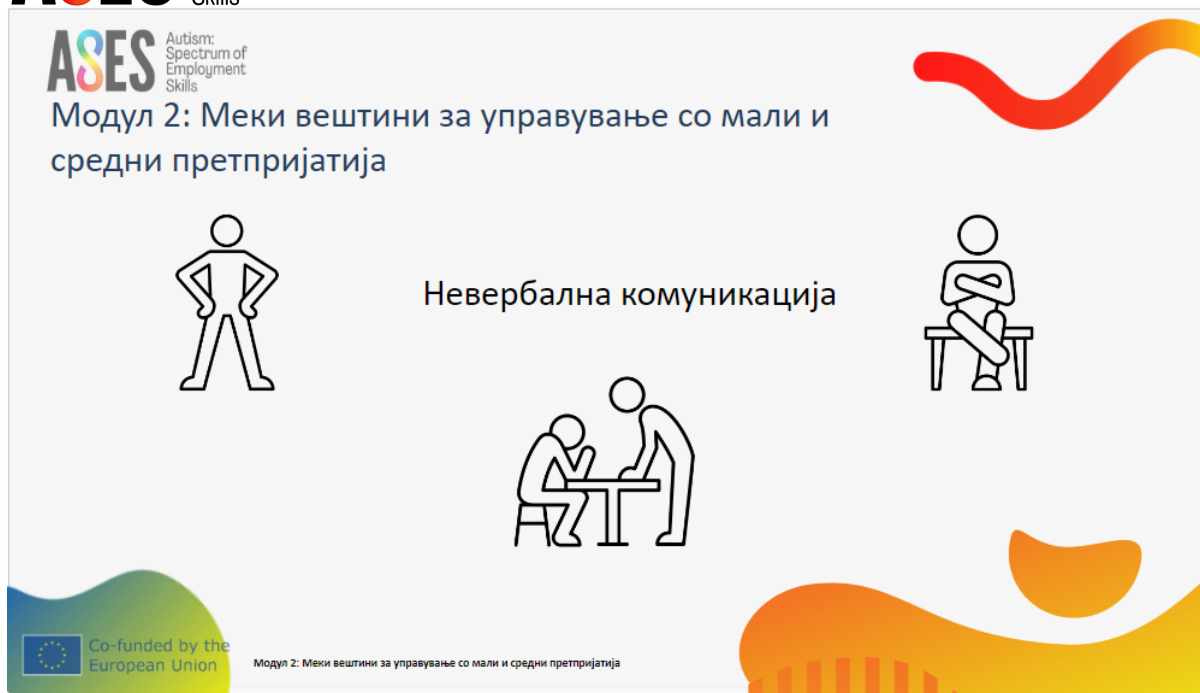
Модул 2: Меки вештини за управување со мали и средни претпријатија

Забелешки за обучувачот: Опишете ги видовите на комуникациски вештини.

Постојат четири главни типови на комуникација која менаџерите би можеле да ги користат на дневна основа, вклучувајќи:

1. Вербално: Комуницирање по пат на говорен јазик.
2. Невербално: Комуницирање преку говор на телото, изрази на лицето и вокал.
3. Писмено: Комуницирање по пат на пишан јазик, симболи и бројки.
4. Визуелно: Комуникација по пат на фотографија, уметност, цртежи, скици и графикони.

Слајд 7: Невербална комуникација



Забелешки на обучувачот: Објаснете им на учесниците што се подразбира под поимот „невербални комуникациски вештини“

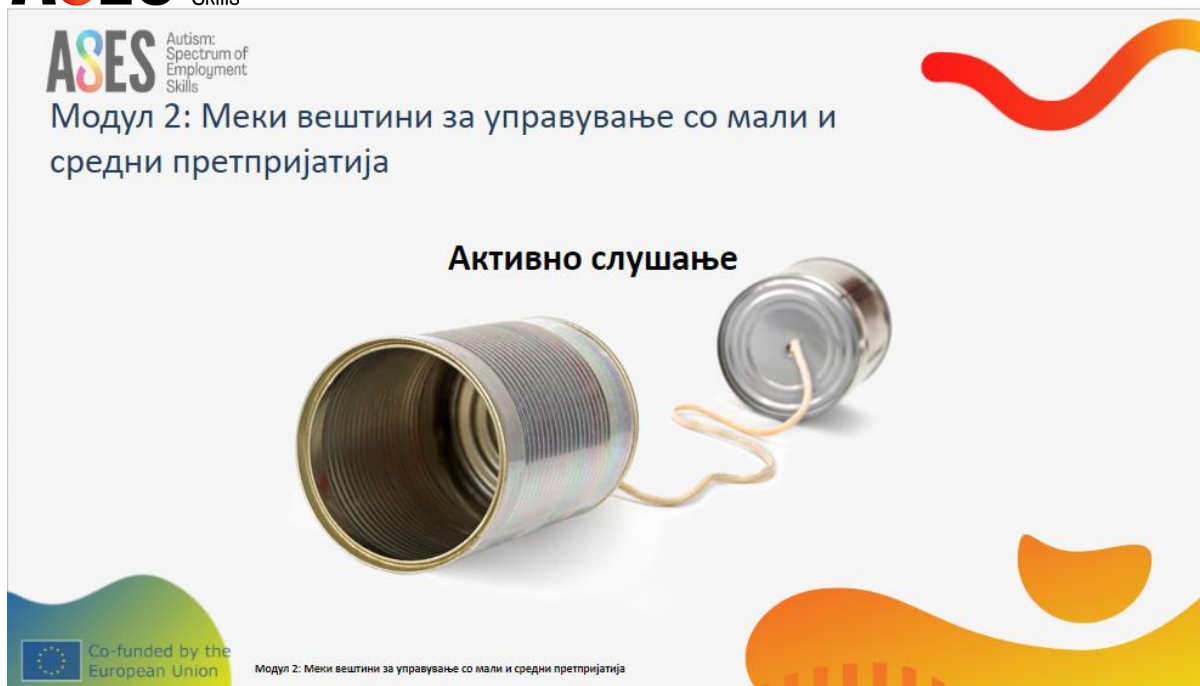
Техниката на пренесување идеи без користење на изговорени или пишани зборови е позната како невербална комуникација. Со други зборови, невербална комуникација е секоја комуникација помеѓу две или повеќе луѓе што вклучува употреба на изрази на лицето, гестови на рацете, говор на телото, пози и гестови. Спротивно на вербалната комуникација, која едноставно служи за пренесување на надворешни настани, невербалната комуникација помага во развојот и одржувањето на меѓучовечките врски.

Луѓето користат невербално за да ги изразат емоциите и интерперсоналните ставови, да спроведуваат ритуали како што се честитки и да ја истакнат нечија личност. Видови невербална комуникација се: контакт со очи; изрази на лицето; движење; држење на телото; гестови; простор; парајазик; изрази на лицето; контакт со очи и допир.

Препорака:

1. Побарајте од учесниците да размислат и да ви покажат невербална комуникациска вештина што ја користеле.

Слајд 8: Активно слушање

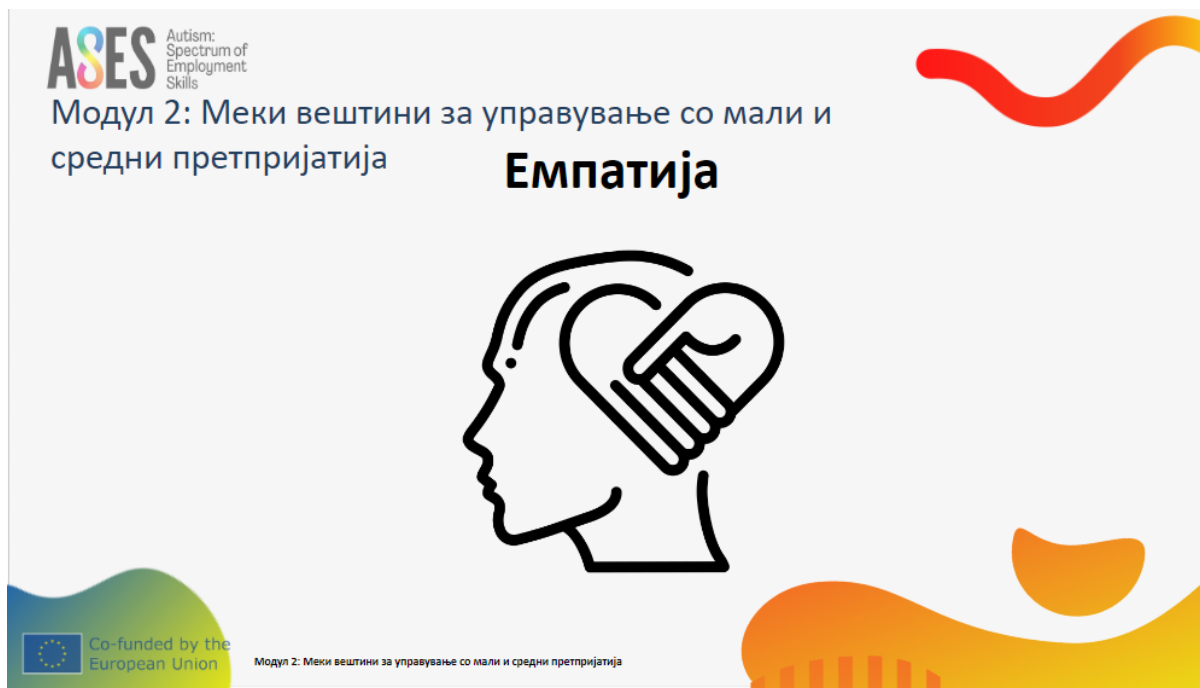


Забелешки за обучувачот: Со цел ефективно да се комуницира, мора да се биде способен да се слушаат зборовите на друго лице, истовремено обидувајќи се да се сфати нивното значење и намера. Ова е познато како активно слушање. Неопходно е да се биде активен учесник во процесот на комуникација.

Препорака: Дајте им вежба на учесниците пополнете ги што треба и што не треба за активно слушање.

Да	Не
<ul style="list-style-type: none"> • Повеќе слушајте отколку што зборувате • Оставете го соговорникот да заврши пред да одговорите. • Поставувајте отворени прашања • Бидете внимателни на она што се зборува • Бидете свесни за вашите сопствени предрасуди • Управувајте со сопствените емоции • Бидете внимателни кон идеите и можностите за решавање проблеми • Давајте вербални и невербални пораки што ги слушате 	<ul style="list-style-type: none"> • Доминирајте во разговорот • Го прекинувајте соговорникот додека зборува • Ги завршувајте речениците на соговорникот • Донесувајте избрзани заклучоци • Одговарајте со обвинувачки или обвинувачки јазик • Станувајте аргументирани • Показувајте нетрпеливост или повеќе задачи • Слушајте пристрасно или исклучете ги новите идеи

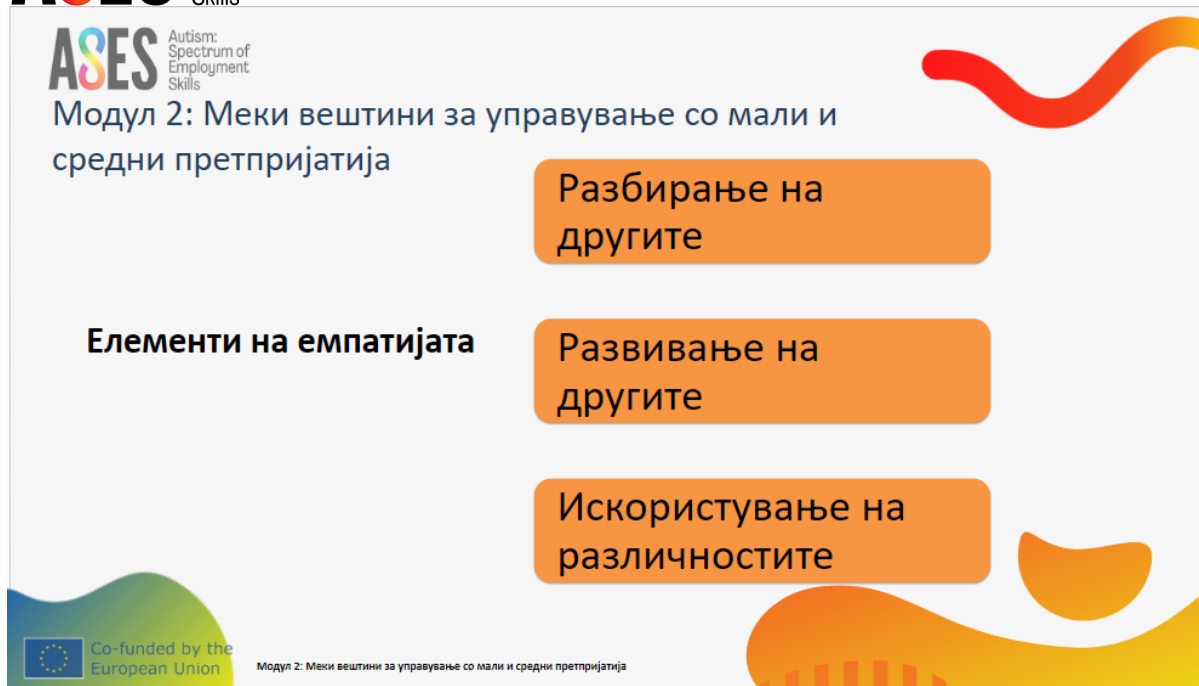
Слајд 9: Емпатија



Забелешки за обучувачот: Објаснете зошто менаџерите/работодавачите треба да поседуваат емпатија особено кога се занимаваат со аутистичен персонал.

Емпатијата е сложена. Иако повеќето луѓе можат да дадат општа дефиниција за тоа како тие самите ја дефинираат емпатијата, терминот е користен од општествените научници за да се идентификуваат голем број различни, но поврзани феномени. Широкиот опсег на феномени опишани со терминот, пак, создаде предизвици во разбирањето и мерењето на конструкцијата од перспектива на личноста и индивидуалните разлики. Аутистите може да имаат потешкотии со когнитивната емпатија (препознавање на емоционалната состојба на друго лице), но не и афективната емпатија (способноста да се почувствува туѓата емоционална состојба и желбата да се одговори на неа), па оттука и причината зошто се очекува од работодавачот да има емпатија кога вработување на лица со аутизам.

Слајд 10: Елементи на емпатија



Забелешки на обучувачот: Наведете ги и објаснете ги елементите на емпатијата.

1. Разбирање на другите

Ова е можеби она што повеќето луѓе го разбираат со „емпатија“: според зборовите на Големан, „насетување на чувствата и перспективите на другите и активно интересирање за нивните грижи“. Оние кои го прават ова:

- Се прилагодуваат на емоционални знаци. Тие добро слушаат, а исто така обрнуваат внимание на невербалната комуникација, земајќи суптилни знаци речиси потсвесно.
- Покажуваат чувствителност и ги разбираат туѓите перспективи.
- Се способни да им помагаат на другите луѓе врз основа на нивното разбирање за потребите и чувствата на тие луѓе.

2. Развивање на други

Развивањето на другите значи да се делува според нивните потреби и грижи и да им се помогне да се развијат до својот полн потенцијал. Луѓето со вештини во оваа област обично:

- Ги наградуваат и фалат луѓето за нивните силни страни и достигнувања и обезбедете конструктивен фидбек дизајниран да се фокусира на тоа како да се подобри.
- Обезбедуваат менторство и тренинг за да им помогнат на другите да го развијат својот целосен потенцијал.

- Обезбедуваат задачи за напредок што ќе им помогнат на нивните тимови да се развијат.

3. Искористување на различноста

Искористувањето на различноста значи да се биде во можност да се создаваат и развиваат можности преку различни видови луѓе, да се препознае и да се слави дека сите носиме нешто различно на масата. Ова е особено важно кога се одлучувате за преземање на патот кон ангажирање на лице со аутизам. Искористувањето на различноста не значи дека ги третирате сите на ист начин, туку дека го приспособувате начинот на кој комуницирате со другите да одговара на нивните потреби и чувства. Луѓето со оваа вештина почитуваат и добро се однесуваат со сите, без разлика на нивното потекло. Како општо правило, тие ја гледаат различноста како можност, разбирајќи дека различните тимови работат многу подобро од тимовите кои се похомогени. Луѓето кои се добри во искористувањето на различноста, исто така ја предизвикуваат нетолеранцијата, пристрасноста и стереотипите кога ќе ја видат, создавајќи атмосфера која е со почит кон сите.

Слајд 11: Решавање проблеми со примена на SWOT

ASES Autism:
Spectrum of
Employment
Skills

Модул 2: Меки вештини за управување со мали и средни претпријатија

**Решавање на проблеми:
Примена на SWOT методот**

Co-funded by the
European Union

Модул 2: Меки вештини за управување со мали и средни претпријатија

Забелешки за обучувачот: SWOT анализата се користи во бизнисот за да се анализираат силните страни, слабостите, можностите и заканите во деловните средини. Тоа е алатка за размислување (Дес, Лампкин и Тејлор, 2005). Принципот на процесот на стратегиско управување може да се примени и за решавање на проблемите со кои се соочуваат поединците. Процесот на стратегиско управување се состои од следните пет чекори (Братон и Голд, 2003):

1. Мисија и цели: ги опишува вредностите и аспирациите.

2. Анализа на животната средина: Анализата на животната средина ја пребарува внатрешната средина за силни страни (S), слабости (W) и надворешната средина за можности (O) и закани (T).

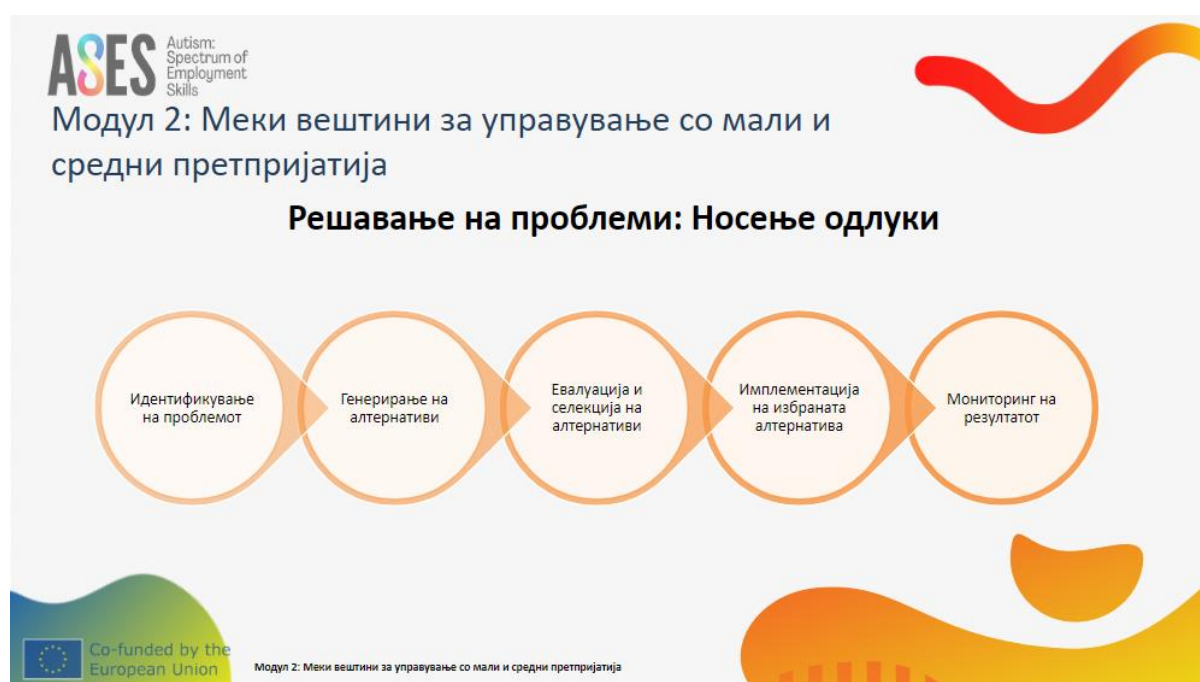
3. Формулирање на стратегија: вклучува евалуација на интеракциите меѓу стратешките фактори и правење стратешки избори за исполнување на целите.

4. Имплементација на стратегијата: вклучува имплементација на стратегијата.

5. Евалуација на стратегијата: го одредува степенот до кој вистинската промена и изведба се совпаѓаат со посакуваните промени и перформанси.

Овие стратешки фактори се сумирани со акронимот SWOT. Додека силните и слабите страни се внатрешни фактори, можностите и заканите се во надворешното опкружување.

Слајд 12: Решавање проблеми : Донесување одлуки



Забелешки за обучувачот: Разговарајте за уште еден аспект на решавање на проблеми, т.е. донесување одлуки. Како што е наведено од Ричи и Томпсон (1988), решавањето проблеми вклучува активности за донесување одлуки, кои ги вклучуваат следните чекори како што е дадено на следната слика на слајдот. Наведете ги чекорите на донесување одлуки.

Слајд 13: Управување со времето

Управување со време

Придобивки



Ефективно управување со времето



Забелешки за обучувачот: Практиката на организирање и вежбање свесна контрола врз количината на времето поминато на одредени задачи, особено за промовирање на ефективностa, ефикасноста и продуктивноста. Потребно е балансирање на одговорностите на една личност кон неговото семејство, пријателите, кариерата, хобиите и личните интереси, притоа имајќи го предвид ограниченото време. Кога некој добро управува со своето време, има „опција“ да ги троши или прави работите со свое темпо.

4.1. Придобивките од управувањето со времето

1. Олеснување на стресот
2. Повеќе време
3. Повеќе можности
4. Способност за реализација на целите

4.2. Ефективно управување со времето

Откако ќе ги разгледаме придобивките од управувањето со времето, ајде да погледнеме неколку начини за ефикасно управување со времето:

1. Поставете цели правилно
2. Приоритизирајте мудро
3. Поставете временско ограничување за завршување на задачата

4. Направете пауза помеѓу задачите
5. Организирајте се
6. Отстранете ги несуштинските задачи/активности. Важно е да се отстранат вишокот активности или задачи.
7. Планирајте однапред

Насоики:

Обидете се да се вклучите со учесниците откако ќе го дефинирате терминот „управување со времето“. Натерајте ги да ви ги наведат придобивките што мислат дека ги има една личност кога практикува добро управување со времето.

Слајд 14: Управување со задачи



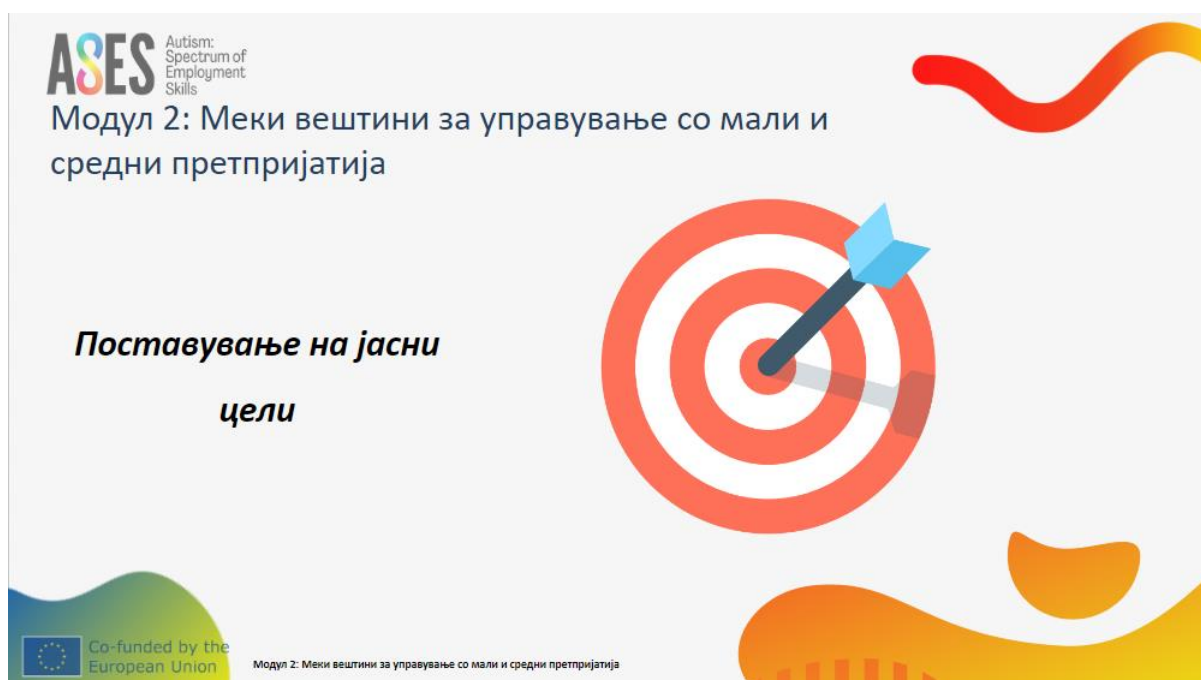
Забелешки за обучувачот: Управување со задачи е процес на управување со задача низ нејзиниот животен циклус. Тоа вклучува планирање, тестирање, следење и известување. Управувањето со задачи може да им помогне или на поединецот да ги постигне целите или на групи на поединци да соработуваат и да споделуваат знаење за остварување на колективните цели. Задачите исто така се разликуваат по сложеност, од ниска до висока.

Статусот на задачите може да се опише со следните состојби:

- Подготвени
- Доделени
- Прекинати
- Истечени
- Препратени
- Почнати
- Завршени
- Потврдени
- Паузирани
- Неуспешни

Следниот дијаграм на слајдот опишува различни состојби на задачата во текот на нејзиниот животен циклус. Овој дијаграм е референциран од IBM.

Слајд 15: Поставување јасни цели



Забелешки на обучувачот: Опишете што се цели и како јасно да се постават.

Целта ја опишува промената што проект, програма или организација сака да ја постигне или да влијае. Тие можат да бидат поставени на многу различни нивоа од широки стратешки цели до многу специфични цели на проектот. Тие можат да варираат од едноставни резултати кои се под

контрола на проект или програма до долгорочни цели кои може да зависат од многу различни фактори. Поставувањето добри цели ги прави мониторингот и евалуацијата полесни и поефективни.

Добриот систем за следење и евалуација (M&E) не може да го надомести лошиот дизајн на проектот или програмата. Ако целите се нејасни или лошо дизајнирани, тогаш M&E станува многу потешко. Спротивно на тоа, ако целите се јасни, тогаш задачата на системот за М и Е често е јасна. Тоа значи да:

- се утврди до каде се исполнуваат целите;
- се процени што друго се менува; и
- се идентификува какви ревизии треба да направи еден проект или програма како резултат.

Слајд 16: Приспособливост

ASES Autism:
Spectrum of
Employment
Skills

Модул 2: Меки вештини за управување со мали и средни претпријатија

Приспособливост

„Што е приспособливост?“

Приспособливоста како вештина се однесува на способноста на една личност да ги промени своите постапки, курс или пристап кон правење работи за да одговара на нова ситуација.

Co-funded by the European Union

Модул 2: Меки вештини за управување со мали и средни претпријатија

Забелешки на тренерот: Дефинирајте, а потоа прашајте ги слушателите дали знаат пример за приспособливост.

Приспособливоста како вештина се однесува на способноста на една личност да ги промени своите постапки, курс или пристап кон правење работи за да одговара на нова ситуација. Постојано го менуваме нашиот животен стил бидејќи нашиот свет постојано се менува. Кога има недостиг на стока на пазарот, ја префрламе нашата побарувачка на замена. Тоа е пример за

приспособливост. Прилагодливоста не е само промена на нешто или прилагодување на некоја ситуација. Тоа опфаќа можност да се извршат промени во текот на дејствување со мазност и навременост, без некои поголеми неуспеси. Сè додека има многу неконтролирани фактори во нашата средина како што се законите и економските фактори, неопходно е да се стекне оваа вештина.

Како да се подобри вештината на приспособливост

Прилагодливоста е природна вештина. Може да се развие и совлада исто така. Еве неколку совети кои ќе ви помогнат да ја подобрите оваа вештина.

- Набљудувајте и следете ги промените во вашата околина:
- Бидете спремни да учите
- Избегнувајте одложување
- Признајте го фактот дека промените сигурно ќе се случат

Слајд 17: Тимска работа

Модул 2: Меки вештини за управување со мали и средни претпријатија

Тимска работа

Co-funded by the European Union

Модул 2: Меки вештини за управување со мали и средни претпријатија

Забелешки на тренерот: Објаснете што е тимска работа и дајте им совети на слушателите за ефективна тимска работа.

Тимската работа е заеднички напор на групата да постигне заедничка цел или да ја заврши задачата на најефикасен и најефективен начин. Четирите клучни карактеристики на тимот вклучуваат заедничка цел, меѓузависност, ограниченост и стабилност, способност да управуваат со сопствената работа и внатрешен процес и да работат во поголем општествен систем.

Основните барања за ефективна тимска работа се соодветна големина на тимот. Контекстот е важен, а големината на тимот може да варира во зависност од целта. Тимот мора да вклучува најмалку 2 или повеќе членови, а повеќето тимови се со големина од 2 до 100.

Постојат одредени карактеристики кои тимот мора да ги има за да работи ефективно. Овие карактеристики се меѓусебно поврзани.

Императив е **групната кохезија** да биде силна во тимот. Постои позитивна врска помеѓу групната кохезија и перформансите.

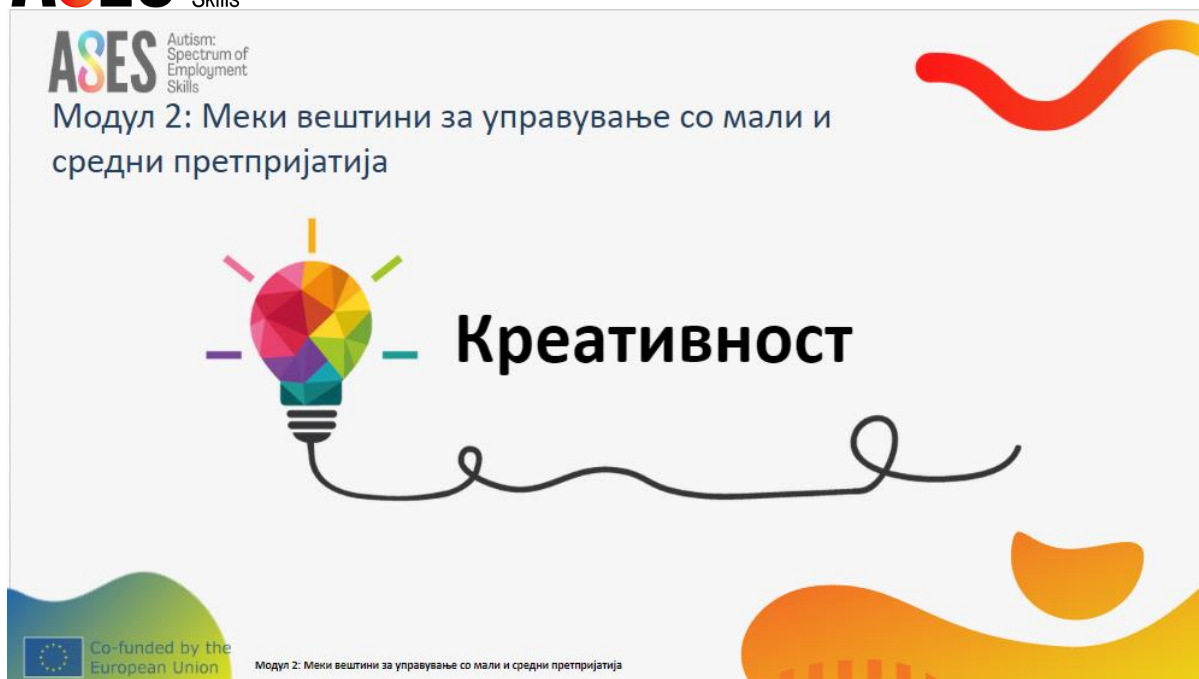
Комуникацијата е уште една витална карактеристика за ефективна тимска работа. Членовите мора да бидат способни ефективно да комуницираат едни со други за да се надминат пречките, да се решат конфликтите и да се избегне забуна. Комуникацијата ја зголемува кохезијата.

Комуникацијата е важна во тимовите за јасно да се дефинира целта на тимот за да постои **заедничка цел**. Имањето заедничка цел ќе ја зголеми кохезијата бидејќи сите членови се стремат кон истата цел и ќе си помагаат едни на други да ги постигнат своите цели.

Посветеноста е уште една важна карактеристика за тимовите. Тоа се случува кога членовите се фокусирани на постигнување на заедничката цел на тимот.

Одговорноста е неопходна за да се обезбеди достигнување на пресвртниците и дека сите членови учествуваат. Одржувањето на одговорноста на членовите ја зголемува посветеноста во тимските односи.

Слајд 18: Креативност



Забелешки на тренерот: Прашајте дали некој од собата може да ја дефинира креативноста. Објаснете ја креативноста.

Некогаш се сметаше дека креативноста е функција на десната мозочна хемисфера. Ова го поддржа концептот дека луѓето доминантни од левиот мозок се повеќе аналитички и помалку емотивни. Емоцијата се смета за важен фактор во креативноста, како што е и меморијата, или, навистина, недостатокот од неа, кога се креативни. Во една статија за анатомијата на креативниот мозок на liverstrong.com, авторката ТрејсиР рекла дека анатомијата на креативноста е модел на активирање и потиснување на комуникациските патишта во мозокот што овозможува појава на нова мисла. Состојките за креативна иновација вклучуваат „дивергентно размислување“ - способност да се гледаат работите поинаку на начин што се подобрува според конвенцијата.

Според Википедија, креативноста е феномен во кој се формира нешто ново и вредно. Создадениот предмет може да биде нематеријален (како што е идеја, научна теорија, музичка композиција или шега) или физички објект (како пронајдок, печатено литературно дело или слика).

Слајд 19: Лидерство

Модул 2: Меки вештини за управување со мали и средни претпријатија



Забелешки на тренерот: Објаснете им што е лидерство на специјализантите и направете споредба со раководството.

Ефективните лидери имаат личен интерес за долгорочниот развој на своите вработени и користат тактичност и други социјални вештини за да ги охрабрат вработените да го постигнат најдоброто од себе. Не се работи за тоа да се биде „добар“ или „разбирлив“ - туку да се искористат индивидуалните мотивации во интерес на унапредување на целта на целата организација.

Обидите да се анализира лидерството имаат тенденција да пропаднат бидејќи потенцијалниот аналитичар погрешно ја сфаќа својата задача. Обично воопшто не учи лидерство. Наместо тоа, тој ја проучува популарноста, моќта, покажувањето или мудроста во долгорочното планирање. Некои лидери ги имаат овие работи, но тие не се од суштината на лидерството.

Лидерството е способност на поединец или група поединци да влијае и да ги води следбениците или другите членови на организацијата. Лидерството вклучува донесување здрави -- а понекогаш и тешки -- одлуки, креирање и артикулирање на јасна визија, воспоставување остварливи цели и обезбедување на следбениците со знаење и алатки неопходни за постигнување на тие цели.

Лидерите се наоѓаат и бараат во повеќето аспекти на општеството, од бизнис до политика до регион до организации базирани на заедницата. Ефективниот лидер ги поседува следниве

карактеристики: самодоверба, силни комуникациски и менаџерски вештини, креативно и иновативно размислување, истрајност пред неуспехот, подготвеност за преземање ризици, отвореност за промени и израмнето главоболство и реактивност во време на криза.

Слајд 21: Резиме на Модул 2 и Слајд 22: Затворање

ASES Autism:
Spectrum of
Employment
Skills

Модул 2: Меки вештини за управување со мали и средни претпријатија

Резиме

Модулот 2 опфати

1. Комуникациски вештини
2. Активно слушање
3. Емпатијата
4. Решавање на проблем
5. Управување со времето
6. Управување со задачи
7. Тимска работа
8. Прилагодливост
9. Креативност
10. Лидерство

Co-funded by the European Union

Модул 2: Меки вештини за управување со мали и средни претпријатија

Забелешки на обучувачот: Сумирајте ја содржината на Модул 2 и објаснете уште еднаш зошто е ова важно кога работите со лицата со аутизам на работното место.

На вработените со аутизам може да им треба одредена, често едноставна, поддршка на работното место. Како и нивните индивидуални сили и таленти, кандидатите со аутизам често демонстрираат натпросечни вештини во некои или сите од следниве области: високо ниво на концентрација, сигурност, совесност и упорност, точност, големо внимание на деталите и способност да идентификуваат грешки, техничка способност, како на пример во ИТ и детално фактичко знаење и одлична меморија.

Како работодавач, менаџер, менаџер за човечки ресурси или персонал за регрутирање, треба да знаете како да се справите со аутистичниот персонал. Затоа, без оглед на состојбата на вработените, со или без аутизам, од менаџерите се очекува да ги имаат стекнатите меки вештини. Во најмала рака, на вработените им се потребни знаења и способности специфични за улогата за извршување на нивните работни должности. Но, на оние кои обично се истакнуваат како високи перформанси им требаат некои дополнителни квалитети, како што се способноста

за јасна комуникација, способноста да работат добро со другите и способноста ефективно да управуваат со своето време. Овие способности се примери за меки вештини.

Заблагодарете им се на учесниците за нивното учество во обуката. Посветете малку време на прашања и одговори, како и на дискусија и повратни информации од учениците.