



# Модул 1: ИНТЕРПЕРСОНАЛНИ ВЕШТИНИ НА ТРЕНЕР ИЛИ ЕДУКАТОР







# Ајде да се запознаеме...

## Активности – мразокршачи:

1. Секој учесник избира предмет за кој е лично и емотивно поврзан
2. Учесниците наизменично го презентираат својот избран предмет пред групата
3. За време на презентацијата, секој учесник накратко објаснува зошто предметот е посебен за него
4. Учесниците завршуваат со споделување на нивното име и причината зошто избрале да бидат обучувач/ едукатор





## Цел на работилницата:

Целта на оваа еднодневна работилница е да ги опреми обучувачите и едукаторите со основни интерперсонални вештини, фокусирајќи се на активно слушање, ефективна комуникација, отпорност на стрес и приспособливост, како и овозможувајќи им да создадат привлечни и поддржувачки средини за учење.



# Резултати од учењето на работилницата:

По завршувањето на оваа работилница, учесниците ќе:

- Имаат разбирање и примена на клучните концепти на интерперсонални вештини фокусирани на ефективна комуникација, активно слушање, отпорност на стрес и приспособливост
- Развиваат практични вештини за градење односи, ефикасно користење на различни алатки за комуникација и управување со стресот
- Покажат доверба во дружењето со другите и приспособувањето на различни ситуации
- Го применат учењето на интеракциите во реалниот свет и ќе придонесат за позитивни средини
- Се вклучат во рефлексивна практика и ќе добиваат фидбек за тековниот развој







# Вовед

## Како учат возрасните?



Возрасните се водени од практичната примена на знаењето, искористувајќи ги нивните различни животни искуства и професионални обврски како извори на мотивација. Нивните стилови на учење се разликуваат многу, често фаворизирајќи искуствено учење и самонасочени пристапи. Како такви, обучувачите мора да ги приспособат своите методи за да се приспособат на овие преференции, нудејќи практични примери од реалниот свет и поттикнувајќи активно учество за максимизирање на ангажираноста и резултатите од учењето.







## Вовед

Процесот на обука на возрасни вклучува навигација на различни уникатни предизвици и размислувања.

1

**Различна професионална основа:**

Возрасните ученици се разликуваат по образование, возраст, професија и култура, предизвикувајќи ги обучувачите да ја направат содржината универзално релевантна.

2

**Теорија наспроти пракса:**

Возрасните му даваат приоритет на практичното знаење, барајќи рамнотежа помеѓу теоријата и примената во реалниот свет.

3

**Ангажирање:**

Одржувањето на интересот на возрасните учесници бара динамични и интерактивни методи на обука.

4

**Отпорност на промени:**

Надминувањето на фиксирани размислувања, особено во однос на технологијата, е значаен предизвик.



## Вовед



5

**Технологија:**

Обезбедувањето удобност со дигитални алатки меѓу учесниците претставува логистичка пречка.

6

**Временски ограничувања:**

со оглед на зафатените распореди на возрасните, дизајнирањето флексибилни, но сеопфатни курсеви е од суштинско значење.

7

**Мерење на успехот:**

Развивањето методи за евалуација во реалниот свет е од клучно значење за оценување на ефективноста на обуката.

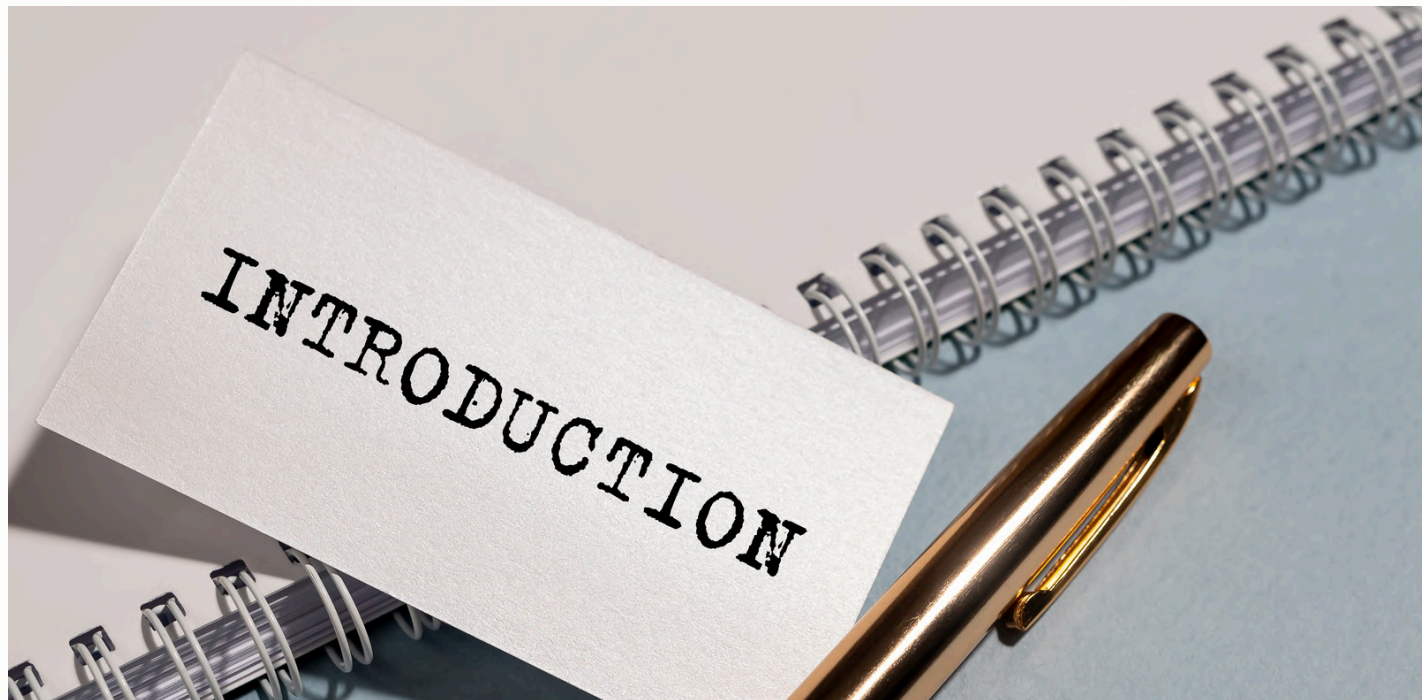
8

**Учење од колеги:**

Модерирањето на споделувањето знаење меѓу учесниците го подобрува учењето.



## Вовед



9

**Културна  
чувствителност:**

обучувачите мора да бидат инклузивни и да ги почитуваат различните перспективи на учесниците.

10

**Континуирано  
подобрување:**

Отвореноста за повратни информации и учење обезбедува обучувачите да останат ефективни и релевантни.



Ко-финансирано од  
Европска Унија

**EVASO**  
Kompleksowe Wyposażanie Obiektów Gastronomicznych  
Szkolenia Kwalifikacyjne i Zawodowe

**IMPULSI**  
EST 2000

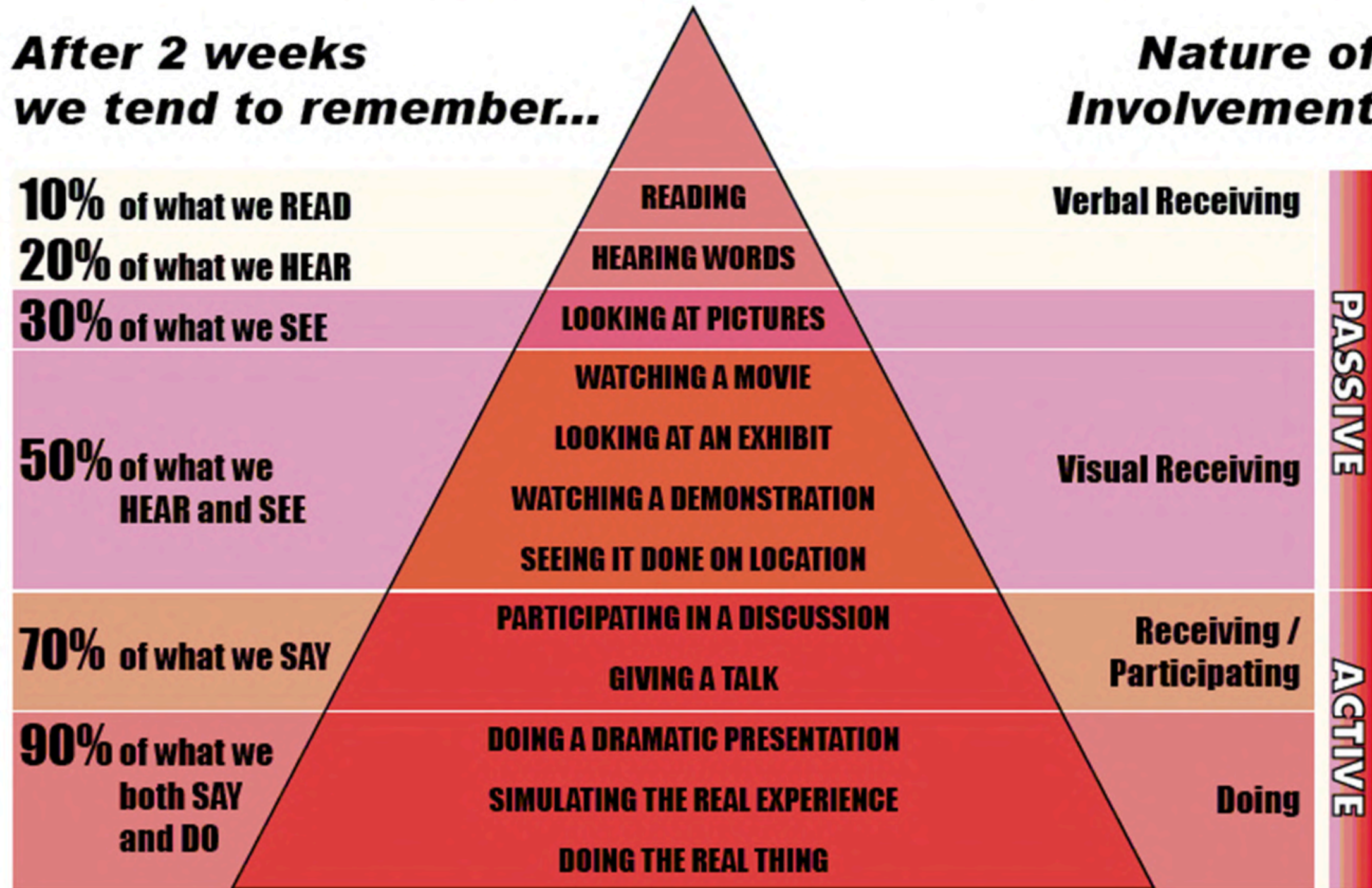


## Вовед

# Cone of Learning (Edgar Dale)

*After 2 weeks  
we tend to remember...*

*Nature of  
Involvement*



Edgar Dale, *Audio-Visual Methods in Technology*, Holt, Rinehart and Winston.



## Вовед

Подкаст со Биљана Велевска и Катерина Златановска Попова и двете искусни тренери за возрасни со меѓународно искуство.





## Вовед



### Разбирање на интерперсонални вештини

Дефиниција и важност на интерперсоналните вештини за обучувачи/едукатори:

Интерперсоналните вештини се однесуваат на способностите и однесувањата кои овозможуваат ефективна комуникација, интеракција и градење односи со другите. Со усовршување на овие вештини, едукаторите можат да создадат инклузивни, ангажирани и поддржувачки средини за учење кои го поттикнуваат холистичкиот развој на нивните ученици.



## Вовед

### Разбирање на интерперсонални вештини

Клучни компоненти на интерперсоналните вештини:

- Активно слушање
- Ефективна комуникација
- Отпорност на стрес
- Прилагодливост



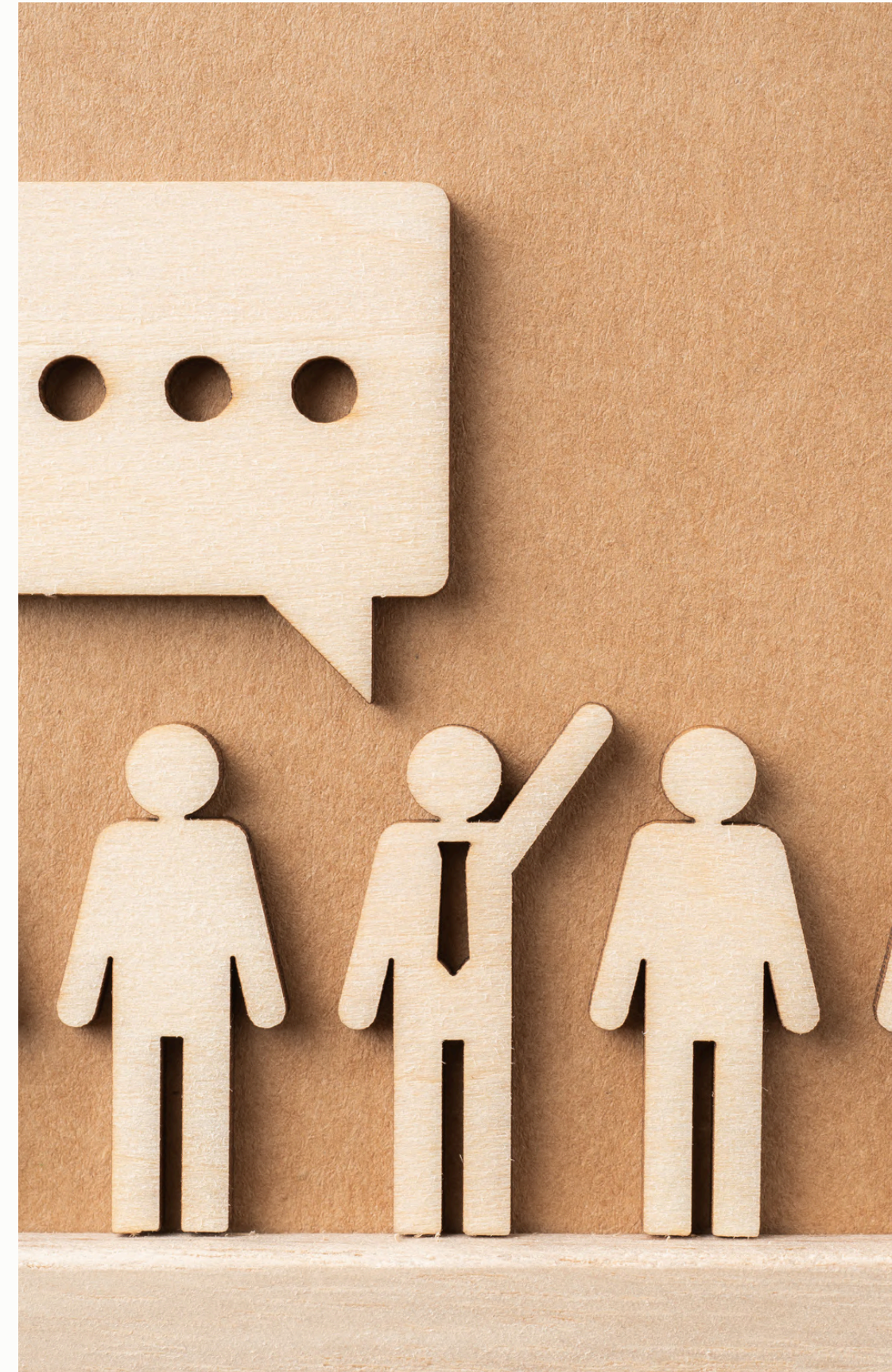


## Сесија 1:

# Ефикасна комуникација и активно слушање

Комуникацијата е процес на пренесување или размена на информации, идеи, мисли, чувства или пораки помеѓу поединци или групи преку вербални, невербални, писмени или визуелни средства.

Тоа вклучува испраќач, примач, како и испраќање и примање пораки, со цел меѓусебно разбирање и споделено значење.

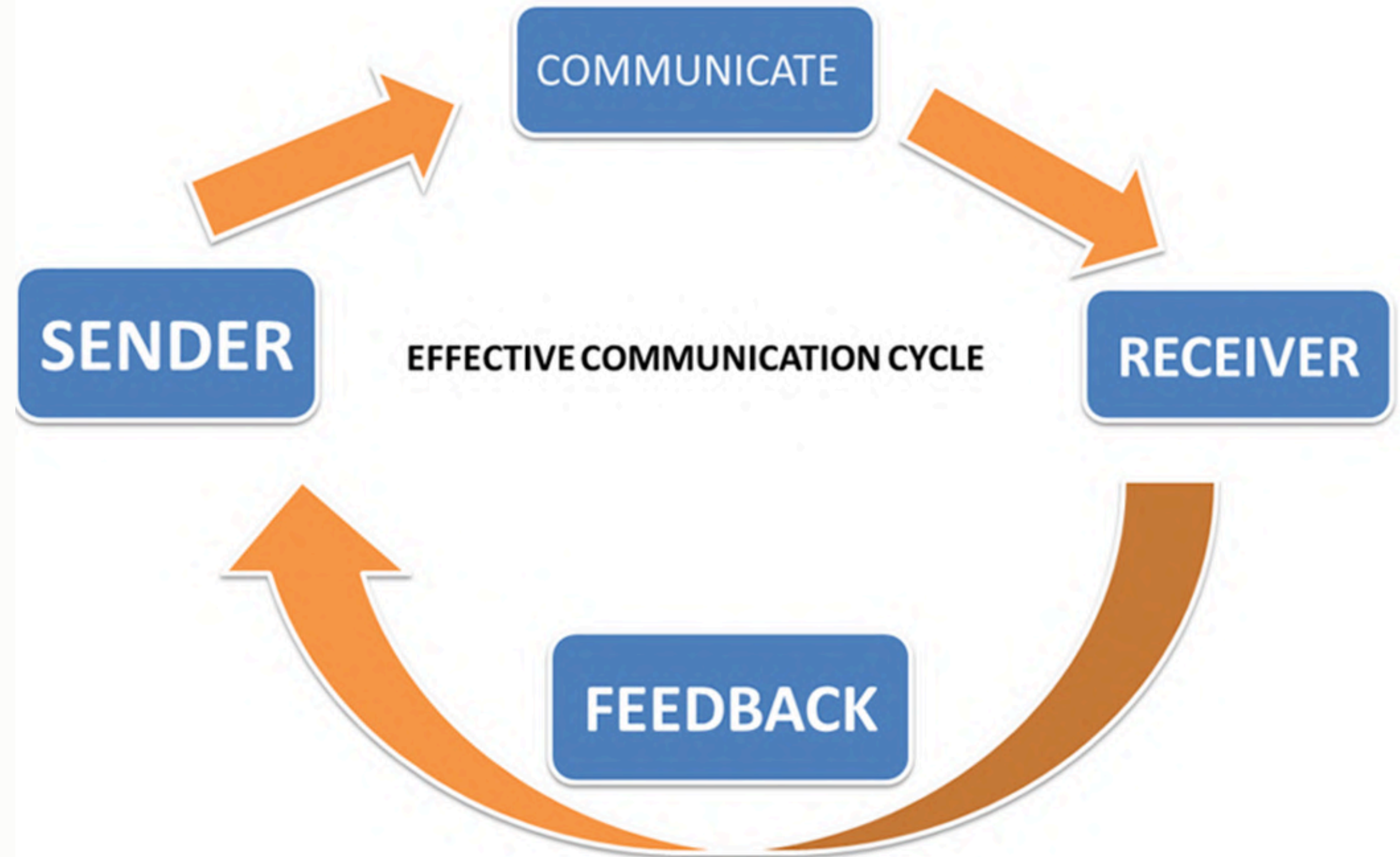






# Сесија 1:

## Ефикасна комуникација и активно слушање





## Активност 1

**Прв чекор:** Слушајте го краткиот текст.

**Втор чекор:** Обидете се да запишете колку што се сеќавате, додека се сеќавате.

**Трет чекор:** Групна дискусија за клучните сознанија од Активност 1







## Што е ефективна комуникација?

За комуникацијата помеѓу две страни да биде ефективна, пораките мора да течат во двете насоки. Испраќачот ја пренесува својата порака, а примачот одговара, завршувајќи го циклусот на комуникација.

Ефективната комуникација се потпира на разбирањето на пораката од страна на примачот.

Не постои комуникација ако примачот не ја разбрал пораката!



# Стратегији за јасна и ефективна комуникација



- Вербална и невербална комуникација
- Активна наспроти пасивна комуникација







## Вербална и невербална комуникација



**Вербалната комуникација** вклучува употреба на изговорени или пишани зборови за да се пренесат пораки, идеи и информации. Вклучува разговори, говори, презентации и пишани текстови, како што се е-пошта и писма.

Од друга страна, **невербалната комуникација** опфаќа гестови, изрази на лицето, говор на телото, тон на гласот, контакт со очи и други суптилни знаци кои го пренесуваат значењето без употреба на зборови.



## КВИЗ!

Колку од комуникацијата  
е невербална?



Изберете го  
ТОЧНИОТ одговор:

a.38%

b.55%

c.7%



Ко-финансирано од  
Европска Унија







# Вербална и невербална комуникација

**Колку од комуникацијата е невербална?**

Точниот одговор е: 55% преку говорот на телото, 38% е преку тонот на гласот, а 7% се комуницира преку говорен збор според експертите.





## Активна наспроти пасивна комуникација

Кога улогите на испраќачот и примачот се менуваат, што укажува на активно учество од двете страни, процесот можеме да го опишеме како **двонасочна комуникација**.

**Еднонасочната комуникација** вклучува пренос на информации од испраќач до примач без активна размена или одговор од примачот.





## Што е активно слушање?



Активното слушање е внимателен и емпатичен процес на целосно разбирање на пораката на говорникот, и вербално и невербално, поттикнувајќи подобра комуникација и односи.







# Што е активно слушање?

## Еве пет лесни начини да вежбате активно слушање:

### Одржувајте контакт со очите:

Со воспоставување контакт со очите со говорникот, покажувате внимание и покажувате интерес за она што тој го кажува.

### Минимизирајте го одвлекувањето на вниманието:

елиминирајте ги одвлекувањата како телефони или други уреди за целосно да се фокусирате на зборовите и невербалните знаци на говорникот.

### Користете афирмативен говор на телото:

Повремено кимнувањето со главата и користењето охрабрувачки гестови, како што е наведувањето напред, може да сигнализира дека активно слушате и сте вклучени во разговорот.

### Размислете за она што е кажано:

Резимирајте или парафразирајте ги главните точки на говорникот за да покажете разбирање и да обезбедите јасност.

### Избегнувајте да прекинувате:

дозволете му на говорникот да ги изразува своите мисли без прекин и воздржете се од мешање или формулирање одговори пред да заврши со зборувањето.



## Активност 2: Ајде да направиме ОРИГАМИ

**Прв чекор:** Земете парче хартија и затворете ги очите. За време на оваа активност, воздржете се од поставување прашања и фокусирајте се само на следење на упатствата дадени од Вашиот фасилитатор за да ја завршите задачата. Да почнеме!

**Втор чекор:** Замолете ги сите учесници да ги отворат очите и да ја покажат својата хартија со расклопување. Групна дискусија за клучните сознанија од Активност 2







# Техники за подобрување на вештините за активно слушање

1

Парафразирање

2

Сумирање

3

Поставување  
појаснувачки  
прашања

# Техники за подобрување на вештините за активно слушање



**Парафразирање:**  
Парафразирањето вклучува повторување или преформулирање на туѓи зборови или идеи со ваши зборови додека го задржувате првобитното значење. Тоа помага да се обезбеди разбирање и да се демонстрираат вештини за активно слушање со размислување за она што е кажано јасно и концизно.





# Техники за подобрување на вештините за активно слушање



## Парафразирачки примери:

- Ако добро разбрав, тоа што го кажа е ..... Дали е така?
- Мислам дека го кажа тоа... Дали е така?
- Ми се чини дека твоето гледиште е ..... Дали точно го одразив?
- Твоето мислење е различно од нејзиното - Мислиш ..... нели?



# Техники за подобрување на вештините за активно слушање



## Сумирање:

Сумирањето подразбира кондензирање и доловување на главните точки или клучните информации од поголем дел од текст, разговор или презентација.

Вклучува синтетизирање на најважните детали додека се испуштаат помалку релевантни или помали аспекти, овозможувајќи поконцизен и фокусиран преглед на содржината.





# Техники за подобрување на вештините за активно слушање



## Примери за сумирање:

- Од дискусијата разбрав дека ги споделувате овие чувства, визији и мислења за темата...
- Се чини дека постојат следните ставови за ова...
- Досега ги разработивме овие делови од планот: Од вежбите мислам дека се согласуваме за значењето на... а следните чекори се ...
- Што заклучивме од разговорот?





## АКТИВНОСТ 3:

**Прв чекор:** Учесниците работат во парови користејќи ја техниката Парафразирање – одговарајќи на следниве прашања:

1. Како обучувачите можат да промовираат комуникација и разбирање меѓу мултикултурните групи?
2. Како обучувачите можат да ја подобрат нивната способност за ефективно работење со различни групи?
3. Како обучувачите можат да обезбедат инклузивна и културно чувствителна средина во рамките на нивните групни сесии?
4. Како обучувачите можат да го искористат богатството на искуства што возрасните ги носат во средината за учење, за да го подобрат искуството за учење?







## АКТИВНОСТ 3:

**Втор чекор:** Учесниците работат во парови користејќи ја техниката на сумирање со одговарање на следниве прашања:

1. Кои се најголемите предизвици со кои често се соочуваат обучувачите при спроведување на обука за возрасни?
2. Како обучувачите можат да обезбедат дека нивните сесии за обука се културно чувствителни и инклузивни поради зголемената разновидност во работната сила?
3. Како обучувачите можат ефективно да го одржат ангажманот на возрасните ученици?
4. Како обучувачите можат да обезбедат дека возрасните ученици, кои може да имаат различни нивоа на изложеност и пристап до технологијата, се задоволни со дигиталните алатки и онлајн платформите за учење инкорпорирани во програмите за обука?

**Трет чекор:** Групна дискусија за клучните сознанија од Активност 3



## Техники за подобрување на вештините за активно слушање



**Поставување појаснувачки прашања:**  
Поставувањето појаснувачки прашања вклучува барање дополнителни информации или појаснувања за да се обезбеди разбирање и да се реши секоја нејаснотија или конфузија. Овие прашања имаат за цел да разјаснат конкретни детали, да го потврдат разбирањето или да навлезат подлабоко во некоја тема, олеснувајќи ја појасната комуникација и спречувајќи недоразбирања.





# Техники за подобрување на вештините за активно слушање



## Прашалници за поставување појаснувачки прашања:

1. Кој
2. Што
3. Кога
4. Каде
5. Зошто
6. Како
7. Кои



## Активност 4: Вонземјанин и туристички водич – игра со улоги

**Прв чекор:** Учесниците работат во парови  
Одлучете кој ќе биде вонземјанин, а кој ќе биде туристички водич. (променете ги улогите откако ќе ги завршите првите 4 активности)

Како би ги објасниле и опишале работите од списокот на вонземјанин кој никогаш порано не ги видел или доживеал? Користете ги сите можни прашални зборови додека не сте задоволни со објаснувањето.







# Активност 4: Вонземјанин и туристички водич – игра со улоги

## СПИСОК НА СТАВКИ

Кошаркарска  
игра

Роденденска  
торта

Пари

Оперска  
куќа

Свадба

Музички  
концерт

Трговски  
центар

Подарок

**Втор чекор:** Групна дискусија за клучните сознанија од активността 4



## Сесија 2:

# Отпорност на стрес и приспособливост

### Групна дискусија:

Како да ја зајакнеме нашата приспособливост?

Каде ги наоѓаме изворите на нашата  
издржливост?





## Сесија 2:

# Отпорност на стрес и приспособливост

Сите наши доблести не прават поотпорни и ни помагаат да се справиме со стресот со кој се соочуваме.

Најиздржливите меѓу нас имаат **ДОЛГ СПИСОК НА ДОБЛЕСТИ**.

Добрата вест е дека можете да ја изградите својата еластичност и приспособливост со избирање и практикување активности, однесувања и ставови кои ве прават посилни, па и оние со кои се борите.



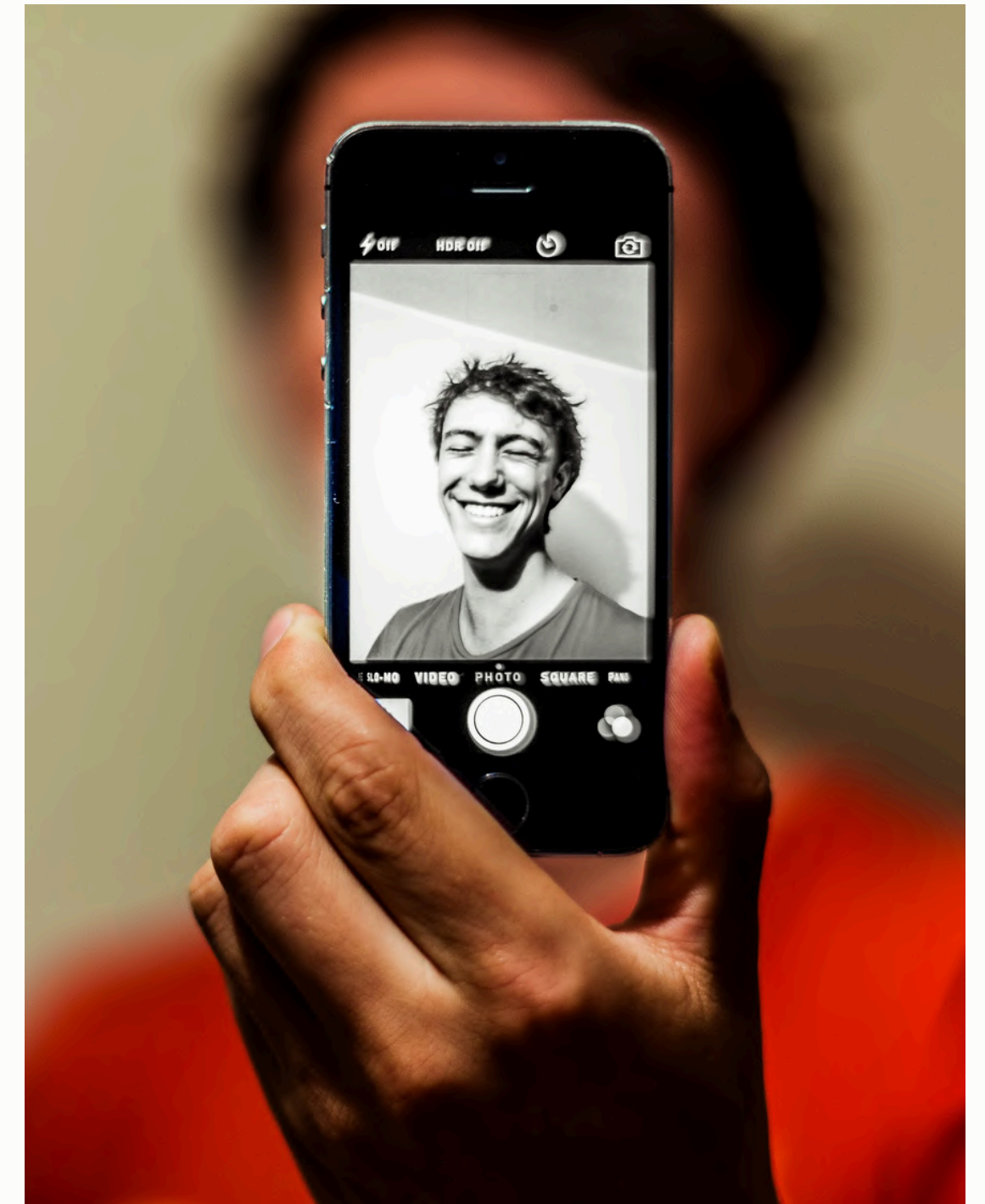


## Активност 5: Самооценување

**Прв чекор:** Направете селфи. Погледнете ја фотографијата.

**Втор чекор:** Што гледате во очите, носот, устата? Гледате во личност која досега надминала многу тешкотии. Овој човек преживеал децении, успеси и неуспеси... И денес оваа личност е тука. Што има оваа личност да ви каже? Како тој/таа се снајде досега?

**Трет чекор:** замолете ги да ги запишат клучните сознанија.







## Активност 6

**Прв чекор:** Запишете ја Вашата листа на лични доблести.

**Втор чекор:** Во парови дискусија за клучните сознанија од Активност 6

**Трет чекор:** споделување на пример во групна дискусија





## Сесија 2:

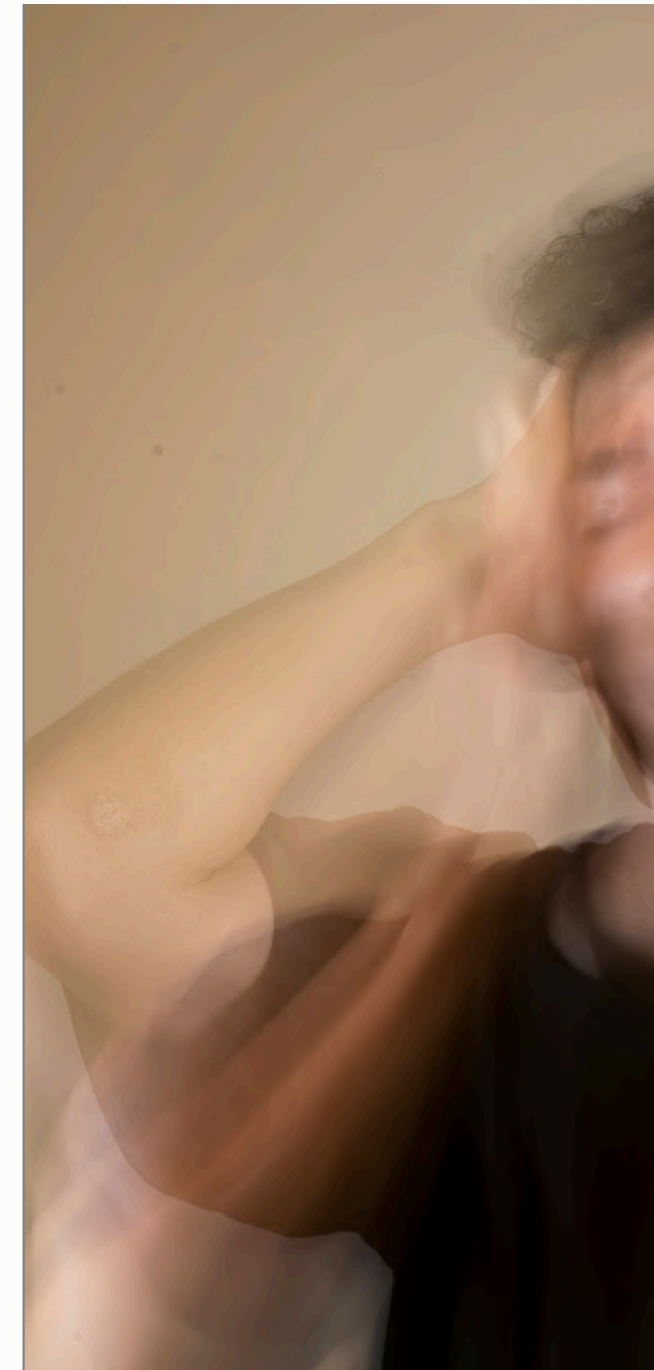
# Отпорност на стрес и приспособливост

**Resilience Building:** Offer resources or workshops focused on resilience-building strategies, such as reframing challenges, fostering optimism, and cultivating social support networks.

**Healthy Habits:** Promote healthy lifestyle choices such as regular exercise, nutritious diet, adequate sleep, and relaxation techniques to support physical and mental well-being.

**Mindfulness Practices:** Encourage individuals to incorporate mindfulness techniques into their daily routines, such as meditation, deep breathing exercises, or mindfulness walks, to promote stress reduction and self-awareness.

**Learning Culture:** Cultivate a learning culture that embraces experimentation, continuous improvement, and a growth mindset, where failures are viewed as opportunities for learning and development.





## Сесија 2:

# Отпорност на стрес и приспособливост

## СОВЕТИ ЗА ЗАЈАКНУВАЊЕ НА ВАШАТА ОТПОРНОСТ:

1. Кога сте вознемирени за нешто, запрашајте се: Дали ова ќе биде важно за 5 години од сега? Ако одговорот е НЕ, можеби не вреди да се нервирате и да го нарушите Вашиот мир денес.



## Сесија 2:

# Отпорност на стрес и приспособливост

### СОВЕТИ ЗА ЗАЈАКНУВАЊЕ НА ВАШАТА ОТПОРНОСТ:

2. Не дозволувајте некој да ве девалвира.  
Верувајте во оние кои веруваат во Вас.  
Погледнете се себеси низ очите на луѓето  
кои ве прифаќаат и Ве сакаат безусловно.



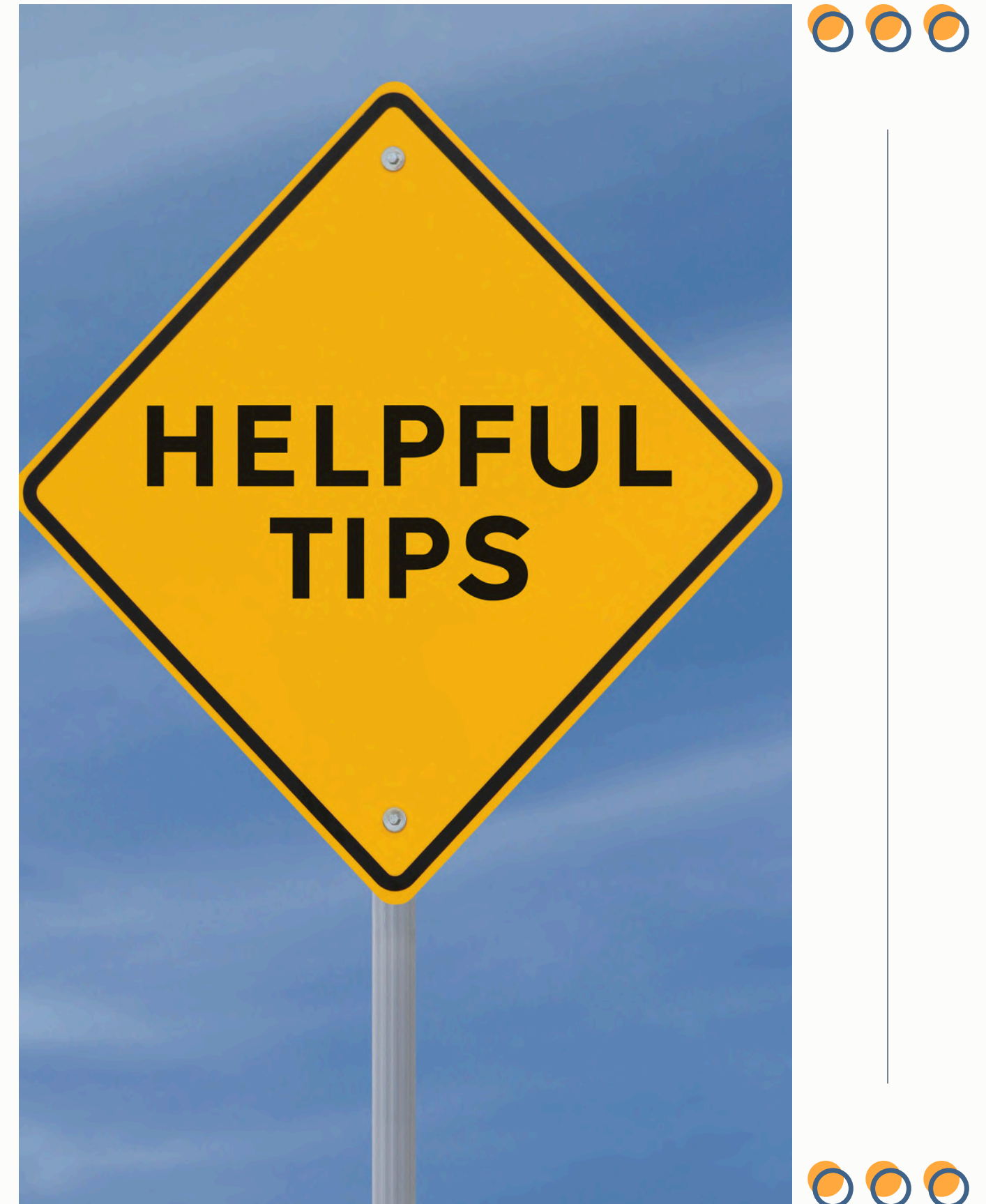


## Сесија 2:

# Отпорност на стрес и приспособливост

## СОВЕТИ ЗА ЗАЈАКНУВАЊЕ НА ВАШАТА ОТПОРНОСТ:

3. Барем еднаш неделно поминувајте  
квалитетно време со некој кој Ве  
инспирира.



## Сесија 2:

# Отпорност на стрес и приспособливост

## СОВЕТИ ЗА ЗАЈАКНУВАЊЕ НА ВАШАТА ОТПОРНОСТ:

4. Размислете за повисоката смисла на вашиот живот. Која е вашата животна мисија? Живејте ги вашите денови во склад со таа ваша животна мисија.



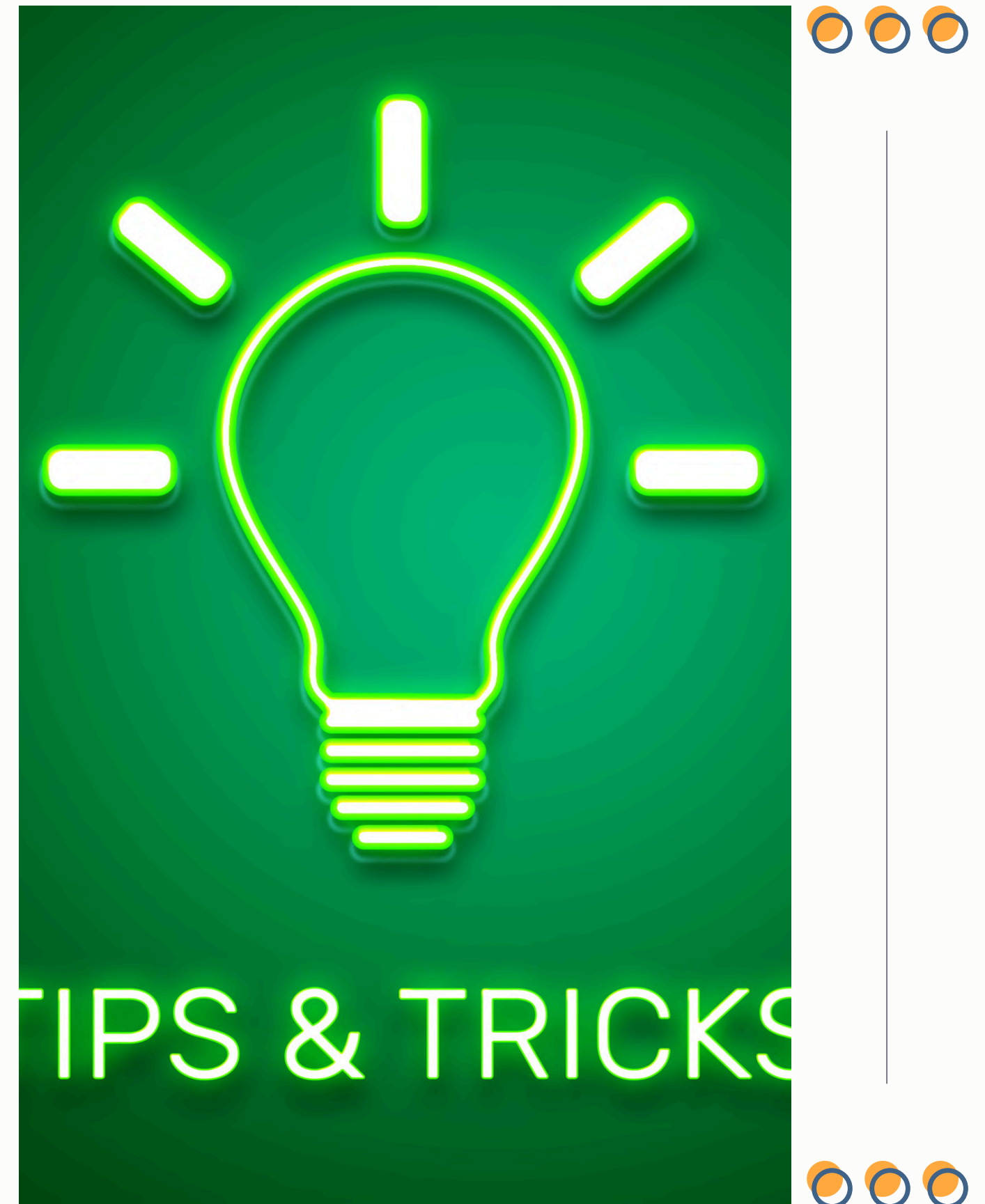


## Сесија 2:

# Отпорност на стрес и приспособливост

## СОВЕТИ ЗА ЗАЈАКНУВАЊЕ НА ВАШАТА ОТПОРНОСТ:

5. Прифатете ја Вашата ранливост. Бидете автентични. Прифатете дека е во ред да се чувствувате тажни од време на време.



## Сесија 2:

# Отпорност на стрес и приспособливост

### СОВЕТИ ЗА ЗАЈАКНУВАЊЕ НА ВАШАТА ОТПОРНОСТ:

6. Оптимизирајте ја дозата вести што ја конзумирате секој ден. За секој наслов што Ве потресува, прочитајте нешто што ќе Ве инспирира или ќе Ви помогне да ја зголемите Вашата благосостојба.





## Сесија 2:

# Отпорност на стрес и приспособливост

### СОВЕТИ ЗА ЗАЈАКНУВАЊЕ НА ВАШАТА ОТПОРНОСТ:

7. Направете листа на сите работи што Ве прават среќни и Ви помагаат да се наполните, да ја обновите енергијата и да го вратите фокусот, што ќе ви овозможи да пристапите на Вашата работа со обновена енергија и ентузијазам.



## Сесија 2:

# Отпорност на стрес и приспособливост

### СОВЕТИ ЗА ЗАЈАКНУВАЊЕ НА ВАШАТА ОТПОРНОСТ:

8. Направете листа „ Не треба да правите “ за полесно да ги пребродите дневните и секојдневните предизвици.







## Активност 7: Самооценување

Работи што треба да  
престанете да ги правите

**My Not-To-Do List**

STUFF THAT DISTRACTS ME AND WASTES MY TIME	STUFF THAT STRESSES ME OUT AND GIVES ME ANXIETY
STUFF THAT DRAINS MY ENERGY	STUFF I FEEL OBLIGATED TO DO
STUFF THAT DOESN'T ACTUALLY NEED TO BE DONE	STUFF I CAN'T CONTROL OR ISN'T MY RESPONSIBILITY

**My Top 5 Not-To-Dos**

---

---

---

---

---



## Сесија 3:

# Интегрирање на интерперсонални вештини во наставните/тренинг практики

- Рефлектирање за личната комуникација и навиките за слушање
- Идентификување на силни страни и области за подобрување
- Акционо планирање: Поставување цели за подобрување на интерперсоналните вештини во наставата/обуката
- Повратни информации и поддршка од колегите







## Активност 8

**Рефлектирање кон личната комуникација и навиките за слушање**

**Прв чекор:** Запишете ги Вашите навики за комуникација и слушање

**Втор чекор:** Групна дискусија за клучните сознанија од активноста 8





## Активност 9

### Идентификување на силни страни и области за подобрување

**Прв чекор:** Запишете ги Вашите сознанија за следните прашања:

1. Која е Вашата страст? Од каде ја добивате Вашата мотивација?
2. Кои работи Ве прават среќни?
3. Кои активности Ве исполнуваат со енергија?
4. Што те прави посилни? Или што Ви дава сила?







## Активност 9

**Идентификување на силни страни и области за подобрување**

**Втор чекор:** Запишете ги Вашите сознанија за следните прашања:

1. Изберете ја областа за која сте навеле најмногу предизвици:

- Работа
- Семејство
- Личен/љубовен живот

2. Погледнете ја листата на вашите силни страни; Кои се Вашите специјални алатки за „поправање“ на проблемите?

**Трет чекор:** Групна дискусија за клучните сознанија од активността 9





## Активност 10 – Акциско планирање: Поставување цели за подобрување на интерперсоналните вештини во наставата/обуката

- Во следните 24 часа ќе ....
- Во следните 7 дена ќе ....
- Во следните 30 дена ќе ....







## Резиме и повратни информации



- **Кога се подготвуваат** да водат сесии за обука за различни возрастни групи, земајќи ги предвид варијациите во возраста, социјалниот статус, образованието, професионалното потекло и културната разновидност, тренерите мора да усвојат деликатен и внимателен пристап.
- **Користете различни** наставни методи: Користете комбинација на наставни методи како што се презентации, дискусии, групна работа, мултимедија, игри и симулации. Различните методи ќе помогнат да се вклучат учесници со различни стилови и интереси на учење.
- **Како тренер**, совладувањето на интерперсоналните вештини, вклучувајќи активно слушање, ефективна комуникација, отпорност на стрес и приспособливост, е од витално значење за поттикнување на ангажирани и поддржувачки средини за учење, ефикасно насочување на учесниците и градење на односи со разновидна публика.





## Резиме и повратни информации



- Сесија за прашања и одговори
- Ресурси и алатки за континуиран развој:
  1. **Книги:** Читањето книги за личен и професионален раст и комуникацијата може да обезбеди вредни сознанија и стратегии. Некои препорачани наслови се: „Атомски навики“ од Џејмс Клир, „Осмели се да водиш“ од Брене Браун и „ Како да се развие самодоверба и да се влијае на луѓето преку јавно говорење “ од Дејл Карнеги.
  2. **Подкасти:** Слушањето подкасти за личен развој и темите за комуникација може да понудат практични совети и инспирација. Популарните подкасти се следните: „Подкастот на Тони Робинс“ и „Дејли ТЕД Разговори“.







Финансиран од Европската Унија. Сепак, искажаните ставови и мислења се само на авторот(ите) и не мора да ги одразуваат ставовите на Европската унија или Европската извршна агенција за образование и култура (ЕАСЕА). Ниту Европската Унија, ниту ЕАСЕА не можат да бидат одговорни за нив.

Сите резултати развиени како дел од проектот „LEARNING OUTCOMES in Adult Education“ се достапни под отворени лиценци (CC BY-SA 4.0 DEED). Тие можат да се користат бесплатно и без ограничувања. Забрането е копирање или обработка на овие материјали во целост или делумно без согласност на авторот. Доколку се користат резултатите, неопходно е да се наведат изворот на финансирање и неговите автори.

