

# Základní dovednosti a komunikační schopnosti pro oblast zdravotnictví a sociální péče



## Stručný obsah osnovy a školící materiály

Basic Skills for Work

Kombinované základní dovednosti a komunikační trénink pro nízko kvalifikované pracovníky v pěti rozdílných evropských pracovních sektorech.



Vzdělávání a kultura

**Leonardo da Vinci**

# BASIC SKILLS FOR WORK

Většina evropských zemí věnovala v posledních letech pozornost problematice tzv. základních dovedností (Basic Skills/ BS). Hlavním tématem byl fenomén zvaný „funkční gramotnost“ a „početní gramotnost“, které jsou definovány jako: „schopnost číst, psát a mluvit v konkrétním jazyce a používat matematiku na úrovni nutné pro fungování v zaměstnání i ve společnosti jako celku“.

Tento materiál je především určen pro poradce, školitele či učitele a tvoří ho několik tematických modulů. Hlavní kapitoly se zaměřují na cílovou skupinu, čtenářskou a početní gramotnost a sociální dovednosti a jejich efektivní využívání podle specifických potřeb a požadavků.

Cílovou skupinou jsou zaměstnanci s posílenými základními dovednostmi v literární i početní oblasti (čísla, míry, výpočty, porozumění čtenému, krátká písemná zadání). Kurikulum se taktéž zaměřuje na důležité sociální a komunikační dovednosti požadované v určité profesi (profesní oblasti – viz. moduly).

## PÉČE O KLIENTA, GRAMOTNOST: DIDAKTICKÉ ZÁKLADY

### Výukové cíle pro Modul 1: rozvoj vztahů ke klientovi, budování vědomí klienta na úrovni poskytovaných služeb

- ujistěte vašeho klienta, že konáte vše potřebné pro splnění svých pracovních úkolů
- jednejte s klienty pružně a bez odkládání
- slad'te svůj časový rozvrh dle potřeb klienta i vaší organizace
- při komunikaci s klientem projevujte dostatečnou pozornost, potvrzující skutečný zájem vaší organizace o potřeby klienta

Metody vedoucí k dosažení těchto cílů :

- konkrétní diskuse o informacích, myšlenkách a názorech s ohledem na posluchače, zdroj informací, účel a situaci
- čtení a využívání informací různého rozsahu a z různých zdrojů

### Výukové cíle pro Modul 2: naplnit potřeby a očekávání klienta

- všimněte si okamžiku , kdy se mohou dostat do konfliktu potřeby klienta a vaší organizace
- učiňte všechny možné kroky, abyste minimalizovali konflikt mezi potřebami klienta a vaší organizace
- užívejte účelně svou vlastní autoritu tak, abyste sladili potřeby klienta i vaší organizace
- pracujte tak, abyste překonali překážky při sladování potřeb klienta i organizace

Metody vedoucí k dosažení těchto cílů :

- skupinová diskuse vedoucí k nalezení efektivních řešení různých situací vzhledem k vytýčeným záměrům a cílům

- čtení a využívání informací různého rozsahu a z různých zdrojů
- konkrétní diskuse o informacích, myšlenkách a názorech s ohledem na posluchače, zdroj informací, účel a situaci
- specifikace konkrétních aktivit , problému nebo úkolu s využitím matematických a slovních/psaných informací procvičujících porozumění; výběr vhodných metod pro konkrétní aktivity

### **Výukové cíle pro Modul 3: rozvoj vztahů mezi klientem a organizací**

- vytyčte nové metody práce vedoucí k naplnění potřeb klienta, založené na zpětné vazbě od něj
- diskutujte očekávání klienta a objasňujte, nakolik jsou v souladu s možnostmi vaší organizace
- informujte kolegy o zpětné vazbě, kterou máte od klientů
- reagujte na otázky a komentáře klientů ohledně poskytovaných služeb

Metody vedoucí k dosažení těchto cílů :

- diskuse o konkrétních informacích, myšlenkách a názorech s ohledem na posluchače a zdroj informací
- prezentace výsledků přiměřeným a srozumitelným způsobem s užitím číselných, grafických a psaných formátů vzhledem k cílům i složení dané skupiny
- čtení a porozumění matematickým pojmům, výběr a srovnání relevantních informací z různých grafických, číselných a psaných zdrojů
- konkrétní diskuse o informacích, myšlenkách a názorech s ohledem na posluchače, zdroj informací, účel a situaci

## **GRAMOTNOST A PLÁNOVÁNÍ SLUŽEB: DIDAKTICKÉ ZÁKLADY A VÝUKOVÉ CÍLE**

### **Výukové cíle pro Modul 1: čtení a psaní plánu služeb, komunikace s ostatními, příprava hlášení a vedení záznamů**

- ved'te záznamy dle schválených instrukcí,
- záznamy ved'te čitelně a jasně
- záznamy ved'te stylem, který je ve vaší organizaci zavedený
- uveďte a zhodnoťte nezbytné informace

Metody vedoucí k dosažení těchto cílů :

- diskuse o konkrétních informacích, myšlenkách a názorech s ohledem na posluchače a zdroj informací
- čtení a využívání informací různého rozsahu a z různých zdrojů
- psaní o jednotlivých podnětech, myšlenkách a konkrétních názorech. Rozsah, formát a styl zvolit s ohledem na cíl, obsah a danou skupinu

## Výukové cíle pro Modul 2: komunikace a práce s ostatními

- účast ostatních (dle možností) při plnění pracovních úkolů
- ústní instrukce poskytovat přiměřeným a vhodným způsobem
- pracovním pokynům musí být správně porozuměno, případné nejasnosti musí být vždy vysvětleny .
- ústní pokyny ve třetí části jsou vhodně interpretovány tak, aby byla jistota, že jsou správně pochopeny.
- členové skupiny by měli efektivně komunikovat a vzájemně spolupracovat.

Metody vedoucí k dosažení těchto cílů :

- Naslouchat a reagovat na pronesenou řeč a obsažené informace a sledovat různě dlouhá vysvětlení a pokyny s přihlédnutím na vypravěče, posluchače, zdroj informací a kontext.
- Číst a využívat informace různého rozsahu a různých zdrojů
- Diskutovat konkrétně o informacích, myšlenkách a názorech s ohledem na posluchače, zdroj informací, účel a situaci

## Výukové cíle pro Modul 3: příjem a realizace hovorů

- Telefonát realizovat ihned, jednoznačným způsobem a používat odpovídající terminologii.
- Telefonáty vyřizovat zdvořile, správně přesměrovávat nebo zanechávat vzkazy.
- Ihned nahlásit případné závady na telefonním přístroji.
- Nejsou přípustny soukromé hovory.
- Hovory správně rozlišit a odůvodnit.
- Číselné údaje zaznamenávat správně.

Metody vedoucí k dosažení těchto cílů :

- Naslouchat a reagovat na pronesenou řeč a obsažené informace a sledovat různě dlouhá vysvětlení a pokyny s přihlédnutím na vypravěče, posluchače, zdroj informací a kontext.
- Číst a využívat informace různého rozsahu a různých zdrojů
- Diskutovat konkrétně o informacích, myšlenkách a názorech s ohledem na posluchače a zdroj informací.

## ZDRAVÍ A BEZPEČNOST: DIDAKTICKÉ ZÁKLADY

### Výukové cíle pro Modul 1: Pravidla udržování zdravého a bezpečného pracovního prostředí

- Vytvořte školící plány pro oblast ochrany zdraví a bezpečnosti dle potřeb vašeho pracoviště, jeho zaměstnanců a ve shodě s oficiálními směnicemi.
- Určete osoby, kterým se mají hlásit nehody, ohrožení zdraví a bezpečnosti a místo, kde se provádí první pomoc.

- Vytvářejte pravidla ochrany zdraví a bezpečnosti dle oficiálních směrnic a také podle příslušného typu práce a pracoviště.
- Stanovte jasná pravidla kontroly efektivity předpisů o ochraně zdraví a bezpečnosti při práci.
- Sestavte realistické pokyny vedoucí k zajištění ochrany zdraví a bezpečnosti všech osob na pracovišti.
- Specifikujte pravidla zaznamenávání dat o zdraví a bezpečnosti dle oficiálních směrnic.
- Sdělte pravidla ochrany zdraví a bezpečnosti všem osobám na pracovišti vhodným a zároveň profesionálním způsobem.

Metody vedoucí k dosažení těchto cílů :

- Zjistit v diskusích s lidmi ( různé typy situací ), že produkované výsledky odpovídají vytyčeným cílům.
- Číst a využívat informace různého rozsahu a z různých zdrojů.
- Samostatně číst a přesně porozumět delším textům různé obtížnosti.
- Diskutovat konkrétně o informacích, myšlenkách a názorech s ohledem na posluchače a zdroj informací.
- Diskutovat konkrétně o informacích, myšlenkách a názorech s ohledem na posluchače, zdroj informací, účel a situaci.
- Psát o jednotlivých podnětech, myšlenkách a názorech konkrétně. Rozsah, formát a styl zvolit s ohledem na cíl, obsah a danou skupinu.

## **Výukové cíle pro Modul 2: Pravidla hodnocení efektivity ochrany zdraví a bezpečnosti na pracovišti**

- Projděte všechna relevantní hlášení a data s cílem zdokonalit pravidla ochrany zdraví a bezpečnosti na pracovišti.
- Určete změny na pracovišti mající vliv na ochranu zdraví a bezpečnosti.
- Určit jakékoliv změny oficiálních pravidel či regulí, které ovlivňují současné pracovní postupy.
- Ihned upozornit všechny osoby na pracovišti na změněná pravidla ochrany zdraví a bezpečnosti.
- Určit odpovědnou osobu, která bude poskytovat zprávy o realizaci pravidel ochrany zdraví a bezpečnosti na pracovišti.
- Vytvořit efektivní opatření pro monitoring nově zavedených pravidel ochrany zdraví a bezpečnosti.
- Získávat informace a poučení z vhodných profesionálních zdrojů.
- Zaznamenávat správně a detailně veškeré revize a plány s cílem zlepšit stávající pravidla ochrany zdraví a bezpečnosti.

Metody vedoucí k dosažení těchto cílů :

- Zjistit v diskusích s lidmi ( různé typy situací ), že produkované výsledky odpovídají vytyčeným cílům.
- Číst a využívat informace různého rozsahu a z různých zdrojů.
- Diskutovat konkrétně o informacích, myšlenkách a názorech s ohledem na posluchače, zdroj informací, účel a situaci.
- Psát o jednotlivých podnětech, myšlenkách a názorech konkrétně. Rozsah, formát a styl zvolit s ohledem na cíl, obsah a danou skupinu.

# SOCIÁLNÍ DOVEDNOSTI: DIDAKTICKÉ ZÁKLADY

## Výukové cíle pro Modul 1: sebepoznání

- Rozvíjejte sebepoznání prostřednictvím srovnávání různých témat a rozdílných názorů na ně.
- V diskusi se učte formovat a hájit svůj názor a osvojujte si techniku aktivního naslouchání
- Sledujte komentář ostatních a využijte ho jako přípravu pro budoucí sebehodnocení
- Rozvíjejte sebepoznání, znalost svých dovedností, přístupů i oblastí, kde se lze ještě zlepšit

## Výukové cíle pro Modul 2: vedení skupiny, nakládání s časem

- Při práci s lidmi berte v úvahu jejich specifické požadavky, uplatňujte pravidlo individuálního přístupu.
- Sestavujte záznamy a hlášení s ohledem na diskrétnost a v souladu s oficiálními směrnicemi i požadavky vaší organizace/instituce.
- Proberte s příslušnými osobami úkoly, které máte splnit. Jak často a kdy jste žádáni o provedení zadaných úkolů a v jakém časovém limitu.
- Zorganizujte si čas tak, abyste splnili zadané úkoly.
- Ujistěte se, že jste obdrželi a porozuměli informacím o možnostech ohrožení zdraví a bezpečnosti a zároveň o pravidlech, které je posilují. Mějte jasno také o úkolech, které vám byly zadány k provedení.

Metody vedoucí k dosažení těchto cílů :

- Užívat běžné míry
- Samostatně číst a přesně porozumět delším textům různé obtížnosti.
- Diskutovat konkrétně o informacích, myšlenkách a názorech s ohledem na posluchače, zdroj informací, účel a situaci.
- Psát o jednotlivých podnětech, myšlenkách a názorech konkrétně. Rozsah, formát a styl zvolit s ohledem na cíl, obsah a danou skupinu.

## Výukové cíle pro Modul 3: Slad'ujte své vlastní povinnosti s potřebami a přáními klienta

- Ujistěte se, že pracujete v souladu s pravidly ochrany zdraví a bezpečnosti, které přísluší vaší pracovní pozici.
- V případě, že nemůžete zvládnout zadané úkoly v časovém limitu nebo jsou vám zadány ještě další úkoly, řiďte se pravidly své organizace.
- Pracujte s lidmi tak, abyste sladili jejich preference s úkoly, jež máte sami splnit. Respektujte přání, zkušenosti a znalosti, historii, kulturu a náboženské potřeby vašich klientů.
- Slad'ujte preference těchto klientů s tím, co budete dělat, jak to budete dělat a s časovým limitem pro výkon dané činnosti.

Metody vedoucí k dosažení těchto cílů :

- Naslouchat a reagovat na pronesenou řeč a obsažené informace a sledovat různě dlouhá vysvětlení a pokyny s přihlédnutím na vypravěče, posluchače, zdroj informací a kontext.
- Užívat běžné míry.
- Číst a využívat informace různého rozsahu a různých zdrojů.
- Samostatně číst a přesně porozumět delším textům různé obtížnosti.

## **Výukové cíle pro Modul 4: Ujasněte si svou roli ve skupině a identifikujte se s ní**

- Konfrontujte potřeby vlastního rozvoje s požadavky na pracovní pozici, kterou zastáváte, ve vztahu k efektivní týmové práci a poskytovanému servisu.
- Ujasněte si svou roli a odpovědnost ve skupině a také role ostatních. Jak vaše role přispívá k naplňování cílů skupiny a jak vy můžete, a měli byste, přispívat ke skupinovým aktivitám, cílům a záměrům.
- Vyhodnoťte informace a hledejte doporučení, které se týkají úkolů a záměrů vaší skupiny.
- Vyhodnocujte a používejte zpětnou vazbu od ostatních konstruktivně, s cílem zlepšit svůj pracovní výkon.
- Ujasněte si a ztotožněte se se svou rolí a odpovědností vůči ostatním členům skupiny.
- Zabývejte se svým vlastním rozvojem tak, aby vaše cíle byly reálné a dosažitelné.

Metody vedoucí k dosažení těchto cílů:

- Naslouchat a reagovat na pronesenou řeč a obsažené informace a sledovat různě dlouhá vysvětlení a pokyny s přihlédnutím na vypravěče, posluchače, zdroj informací a kontext.
- Číst a využívat informace různého rozsahu a různých zdrojů.
- Samostatně číst a přesně porozumět delším textům různé obtížnosti.
- Diskutovat konkrétně o informacích, myšlenkách a názorech s ohledem na posluchače, zdroj informací, účel a situaci.
- Diskutovat konkrétně o informacích, myšlenkách a názorech s ohledem na posluchače a zdroj informací.

## **Výukové cíle pro Modul 5: Jedněte jako efektivní člen skupiny**

- Snažte se, aby vaše aktivity ve skupině byly konstruktivní a skupinu posilující.
- Snažte se svým chováním vůči ostatním podporovat efektivní fungování celé skupiny.
- Jestliže máte problémy s ostatními členy skupiny, hledejte vhodnou radu a řešení.
- Podávejte návrhy a nápady, které podpoří práci ostatních členů skupiny alepší týmovou práci i časový harmonogram.
- Akceptujte a konstruktivně využívejte informace poskytované ostatními členy tak, aby to zároveň posilovalo vaše vlastní aktivity ve skupině.
- Plňte přijaté závazky vůči ostatním efektivně a v souladu s prioritami zadané práce.
- Nakládejte s rozdílnými názory (případnými konflikty) konstruktivně a způsobem, který respektuje přesvědčení druhých.

- Informujte ostatní členy skupiny o svých aktivitách.

Metody vedoucí k dosažení těchto cílů:

- Diskutovat konkrétně o informacích, myšlenkách a názorech s ohledem na posluchače, zdroj informací, účel a situaci.
- Naslouchat a reagovat na pronesenou řeč a obsažené informace a sledovat různě dlouhá vysvětlení a pokyny s přihlédnutím na vypravěče, posluchače, zdroj informací a kontext.
- Číst a využívat informace různého rozsahu a různých zdrojů.
- Diskutovat konkrétně o informacích, myšlenkách a názorech s ohledem na posluchače a zdroj informací.

## **Výukové cíle pro Modul 5: Rozvoj znalostí a dovedností jedince**

- Analyzujte své potřeby vedoucí k vlastnímu rozvoji a také svůj způsob práce s klienty, klíčovými osobami jejich života i s ostatními osobami.
- Zjistěte, jak vaše hodnoty, přesvědčení a zkušenosti mohou ovlivňovat vaše jednání a také to, jak smýšlíte o ostatních a jak s nimi spolupracujete.
- Zjistěte a použijte různá zlepšení a informace, které mohou vaši práci zlepšit.
- Vyhledejte konstruktivní zpětnou vazbu, která vám umožní zlepšovat vaši práci s lidmi.

Metody vedoucí k dosažení těchto cílů:

- Diskutovat konkrétně o informacích, myšlenkách a názorech s ohledem na posluchače, zdroj informací, účel a situaci.
- Číst a využívat informace různého rozsahu a různých zdrojů.

## **Výukové cíle pro Modul 6: Využívání nových znalostí ve své práci**

- Rozvíjejte svůj pracovní výkon takovým způsobem, který vypovídá o užitečnosti využívaných znalostí a dovedností.
- Nacházejte nové podněty praktické postupy pro svou práci.
- Před zavedením nových, práci usnadňujících znalostí do praxe, zkontrolujte z příslušnými osobami a institucemi, že tyto postupy jsou bezpečné a legální.
- Zhodnoťte změny, které jste zavedli do své praxe.
- Diskutujte a zhodnoťte užitečnost nových znalostí a praktických postupů ve své práci s příslušnými osobami

Metody vedoucí k dosažení těchto cílů:

- Zjistit v diskusích s lidmi ( různé typy situací ), že produkované výsledky odpovídají vytyčeným cílům.
- Samostatně číst a přesně porozumět delším textům různé obtížnosti.

- Diskutovat konkrétně o informacích, myšlenkách a názorech s ohledem na posluchače, zdroj informací, účel a situaci.

## POČETNÍ GRAMOTNOST: DIDAKTICKÉ ZÁKLADY

### Výukové obsahy a cíle

Zaměřeno na okolnosti pracovního prostředí a každodenní situace.

Vzhledem k záměru posílit matematické schopnosti zaměstnanců sektoru zdravotnictví a sociální péče, jsou metody a nástroje voleny primárně ve vztahu k danému pracovišti, jeho zaměření a pracovním úkolům. Jedním z cílů takového tréninku je rozvíjet znalost studenta o tom, jak zacházet s matematickými daty a jaké kalkulace zvolit k dosažení vytyčeného cíle.

Příklad vhodných metod:

- Motivujte studenty, aby předvedli své vlastní příklady řešení
- Dát studentům dostatek času k vypracování cvičení
- Hledejte podobné příklady k studijním materiálům, které máte k dispozici
- Vypracovávejte pro studenty relevantní výukové obsahy s vazbou na dané pracovní prostředí
- Vybízet k výměně zkušeností při řešení úkolu, podporovat poznání svých schopností, silných a slabých stránek, diskutovat o svých úspěších prohrách, budoucích perspektivách a pod.
- Matematická procvičování mohou být dobrým začátkem pro nácvik komunikačních dovedností (kombinovat s tréninkem sociálních dovedností), kde lze procvičovat efektivní výměnu informací
- Cvičení mohou být písemnou přípravou pro hraní rolí ve třídě – intenzivní procvičování sociálních dovedností

Matematická cvičení pro individuální vypracování (a následné porovnání výsledků) se zaměřují např. na tyto aspekty:

- 1 Základní matematické dovednosti, používání číselných dat
- 2 Užívání základních aritmetických operací
- 3 Vážení pacientů/klientů
- 4 Vážení potravin
- 5 Vážení a mixování ovoce
- 6 Čtení informací z nástěnek
- 7 Čtení lineárních grafů
- 8 Pravidla proporcionality
- 9 Pravidla kvantity
- 10 Hospodaření s časem – digitální a analogické hodiny
- 11 Hospodaření s časem – čtení a interpretace informací z rozpisů/rozvrhů



Vzdělávání a kultura

## Leonardo da Vinci

© 2006 BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining, Vienna, Austria  
Print: Plankopie Eder, Vienna, Austria

Tato publikace vznikla v rámci pilotního projektu LEONARDO DA VINCI “Basic Skills for Work - Kombinované základní dovednosti a komunikační trénink pro nízko kvalifikované pracovníky v pěti rozdílných evropských pracovních sektorech”.

Tento projekt byl financován s podporou programu LEONARDO DA VINCI Evropské komise. Publikace odráží pouze znalosti a postoje autorů a komise nenes žádnou odpovědnost za využívání informací v publikaci obsažených.

Projektové číslo:: A/04/B/F/PP-158.132

Pro nekomerční účely, verze ke stažení je k dispozici minimálně do 30. září 2009 na internetové adrese:

<http://www.basic-skills-for-work.org>