

# Pamata un Saskarsmes prasmju apmācība

## medicīniskās aprūpes sektoram



## Kopsavilkums

Vadlīnijas  
un  
Apmācības materiāli

Pamatiemaņas darbam  
Apvienotā pamatiemaņu un komunikācijas apmācība neapmācītiem darbiniekiem piecos  
dažādos Eiropas darba sektoros



Education and Culture

**Leonardo da Vinci**

## **PAMATPRASMES DARBĀ**

Pēdējo gadu laikā pamata prasmju jautājums ir nonācis Eiropas valstu uzmanības lokā. Īpaša uzmanība tiek pievērsta “funkcionālai lasītprasmei” un “funkcionālai rēķināšanas prasme”, kas definētas kā “spēja lasīt, rakstīt un runāt attiecīgajā valodā, un spēja pielietot matemātiku tādā līmenī, kas nepieciešams darba vietā un sabiedrībā”.

Šis palīglīdzeklis ir radīts galvenokārt pieaugušo izglītības piedāvātājiem, treneriem un pasniedzējiem. Tas sastāv no dažādiem moduļiem. Galvenās nodaļas veltītas informācijai par mērķa grupu, lasītprasmi, rēķināšanas prasmi un sociālām iemaņām, kas ļauj elastīgi izmantot zināšanas, atkarībā no dažādām specifiskām prasībām.

Galvenais mērķis ir dot iespējas darbiniekiem ar uzlabotām pamata prasmēm gan lasītprasmē, gan rēķināšanas prasmē (skaitļi, mērvienības, rēķināšana, lasīšanas uzdevumi, īsi rakstiski uzdevumi). Šajā palīglīdzeklī pievērsta uzmanība arī svarīgām sociālām un komunikatīvām iemaņām, kas sevišķi nepieciešamas attiecīgajā profesijā.

## **LASĪTPRASME UN KLIENTU APKALPOŠANA: DIDAKTISKAIS FONSS**

**Mācību mērķi otrajam modulim: Attīstīt klientu saskarsmi, uzlabot klientu paļāvību attiecīgā pakalpojuma līmenī**

- organizācijas apsolītās saistības attiecībā uz klientu tiek pildītas;
- klienti tiek apkalpoti kvalitatīvi;
- klientam tiek veltīts laiku atbilstoši organizācijas instrukcijām;
- pārliecināt klientu par izvēlēta pakalpojuma sniedzēja kvalitāti.

Izpildāmie uzdevumi mācību mērķa sasniegšanai:

- Konstruktīvi, skaidri un klausītājiem saprotamā veidā pasniegt informāciju;
- Lasīt un iegūt informāciju no dažādiem avotiem.

**Mācību mērķi otrajam modulim: Klientu vajadzību apmierināšana**

- Atpazīt konflikta iespējamību starp klienta vēlmēm un pakalpojumu sniedzēja organizācijas piedāvājumu;
- Iespēju robežās samazināt iepriekšminētā konflikta iespējamību;
- Maksimāli apmierināt klienta vēlmes.

Izpildāmie uzdevumi mācību mērķa sasniegšanai:

- Būt gatavam/gatavai diskusijai un kompromisa meklēšanai dažādās situācijās;
- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- Komunicēties par dažādām tēmām dažādās situācijās skaidri pamatojot savu viedokli;
- Objektīvi izvērtēt un lietiski aprakstīt notikušās darbības.

### **Mācību mērķi trešajam modulim: Darba attiecību attīstīšana starp klientu un pakalpojumu sniedzēja organizāciju**

- Balstoties uz dialogu ar klientu attīstīt jaunus atraktīvus pakalpojuma piedāvājumus;
- Balstoties uz klienta vajadzībām paskaidrot pakalpojuma sniedzēja organizācijas iespēju robežas;
- Iepazīstināt kolēģus ar klienta viedokli par saņemto pakalpojumu kvalitāti;
- Informēt klientu par citiem pakalpojuma sniedzēja organizācijas piedāvājumiem;

Izpildāmie uzdevumi mācību mērķa sasniegšanai:

- Klausīties un uztvert detalizētu informāciju, pamācības un instrukcijas;
- prezentēt iegūtos rezultātus atbilstoši uzdevuma mērķim (numeroloģiski, rakstiski vai grafiski);
- Rakstīt un saprast dažāda veida matemātisko informāciju, patstāvīgi strādāt ar iegūto informāciju;
- komunicēties par dažādām tēmām dažādās situācijās skaidri pamatojot savu viedokli.

### **Rakstītprasme un veselības aprūpes plānošana: Didaktiskais pamats un mācību mērķi**

#### **Mācību mērķi pirmajam modulim: Veselības aprūpes plāna izveide, saskarsmes prasme, iegūtās informācijas organizācija un ziņojuma sagatavošana.**

- Informācija tiek iegūta saskaņā ar pakalpojuma sniedzēja organizācijas instrukcijām. Informācijas vizuālais noformējums tiek veikts saskaņā ar instrukcijām;
- Rakstītie ziņojumi atbilst instrukciju prasībām, ir skaidri formulēti un salasāmi;

- Ziņojuma vizuālais noformējums tiek veikts saskaņā ar pakalpojuma sniedzēja organizācijas instrukcijām;
- Būtiskākā informācija tiek atpazīta un iekļauta ziņojumā.

Izpildāmie uzdevumi mācību mērķa sasniegšanai:

- Klausīties un uztvert detalizētu informāciju, pamācības un instrukcijas;
- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- Objektīvi izvērtēt un lietiski aprakstīt notikušās aktivitātes un prezentēt iegūtos rezultātus atbilstoši uzdevuma mērķim (numeroloģiski, rakstiski vai grafiski).

### **Mācību mērķi otrajam modulim: Saskarsmes prasme un sadarbība.**

- Darba uzdevumu veikšana komandā notiek patstāvīgi;
- Saņemtās mutiskās instrukcijas tiek uztvertas, pareizi interpretētas un izpildītas;
- Saņemtie darba uzdevumi vai instrukcijas tiek uztverti, pareizi interpretēti un izpildīti un iespējamās neskaidrības uzdevuma vai instrukcijas realizācijā tiek novērstas;
- Mutiskās instrukcijas trešajām personām tiek skaidri, strukturēti, viennozīmīgi un saprotami pasniegtas;
- Komandas darbs tiek maksimāli efektīvi organizēts.

Izpildāmie uzdevumi mācību mērķa sasniegšanai:

- Klausīties un uztvert detalizētu informāciju, pamācības un instrukcijas;
- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- komunicēties par dažādām tēmām dažādās situācijās skaidri pamatojot savu viedokli.

### **Mācību mērķi trešajam modulim: Ieejošie un izejošie telefona zvani.**

- Ieejošie zvani tiek pieņemti nekavējoties;
- Zvanītājam tiek pieklājīgi sniegta nepieciešamā informācija;
- Problēmas ar telekomunikācijām tiek nekavējoties ziņotas;
- Zvani un zvana iemesls tiek fiksēti;
- Zvanītājam no ārzemēm tiek pieklājīgi sniegta nepieciešamā informācija.

Izpildāmie uzdevumi mācību mērķa sasniegšanai:

- Klausīties un uztvert detalizētu informāciju, pamācības un instrukcijas;
- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- Komunicēties par dažādām tēmām dažādās situācijās skaidri pamatojot savu viedokli.

**Veselības aprūpe un darba drošība: Didaktiskais pamats.**

**Mācību mērķi pirmajam modulim: Darba drošības veicināšana darba vietā.**

- Atbilstoši likumdošanai, darbinieku vajadzībām un iespējām attīstīt veselības aprūpes un darba drošības veicināšanas programmu darba vietā;
- Attīstīt palīdzības shēmu negadījuma gadījumā un iepazīstināt dalībniekus;
- Atbilstoši likumdošanai un atbilstoši darbinieku darba sfērai attīstīt veselības aprūpes un darba drošības veicināšanas programmu darba vietā;
- Attiecīgās valsts iestādes veic regulāru veselības aprūpes un darba drošības veicināšanas programmas pārbaudi;
- Visiem darbiniekiem tiek nodrošināta veselības aprūpe un darba drošība;
- Visi darbinieki tiek informēti par veselības aprūpes un darba drošības programmu darba vietā.

Izpildāmie uzdevumi mācību mērķa sasniegšanai:

- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- Klausīties un uztvert detalizētu informāciju, pamācības un instrukcijas;
- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- Komunicēties par dažādām tēmām dažādās situācijās skaidri pamatojot savu viedokli;
- Objektīvi izvērtēt un lietiski aprakstīt notikušās aktivitātes un prezentēt iegūtos rezultātus atbilstoši uzdevuma mērķim (numeroloģiski, rakstiski vai grafiski).

## **Mācību mērķi otrajam modulim: Darba drošības un veselības aprūpes pārbaude darba vietā.**

- Tiek izmantota dažāda veida informācija darba drošības un veselības aprūpes uzlabošanai darba vietā;
- Tiek ievērotas izmaiņas darba drošības un veselības aprūpes programmā;
- Tiek ievērotas izmaiņas likumdošanā attiecībā uz darba drošību un veselības aprūpi;
- Notiek diskusijas par darba drošību un veselības aprūpi darba vietā;
- Darbiniekiem tiek dota iespēja komentēt darba drošības un veselības aprūpi uzņēmumā;
- Tiek veikta darba drošības un veselības aprūpes programmas kontrole;
- Tiek uzklausi ekspertu viedoklis sakarā ar darba drošības un veselības aprūpi darba vietā.

Izpildāmie uzdevumi mācību mērķa sasniegšanai:

- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- Klausīties un uztvert detalizētu informāciju, pamācības un instrukcijas ;
- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- komunicēties par dažādām tēmām dažādās situācijās skaidri pamatojot savu viedokli;
- objektīvi izvērtēt un lietiski aprakstīt notikušās aktivitātes un prezentēt iegūtos rezultātus atbilstoši uzdevuma mērķim (numeroloģiski, rakstiski vai grafiski).

**Sociālās prasmes: Didaktiskais pamats.**

**Mācību mērķi pirmajam modulim: Kompetences.**

- Balstoties uz iegūto pieredzi palielināt kompetenci darbā;
- Piedalīties diskusijās, aktīvi klausīties un oponentējot pamatot viedokli.

## **Mācību mērķi otrajam modulim: laika un komandas menedžments.**

### Laika menedžments

- Sadarboties ar piemērotiem un kompetentiem cilvēkiem.
- Pabeigt ziņojumus noteiktajā laikā un veikt ziņojuma izpildi atbilstoši pakalpojuma sniedzēja organizācijas instrukcijām;
- iespēju robežās laicīgi uzsākt uzdevuma izpildi;
- ielānot visus veicamus uzdevumus un aktivitātes;
- pārliecināties, ka izpildāmais uzdevums ir saprotams, nepieciešamības gadījumā laicīgi noskaidrot neskaidrības.

### Izpildāmie uzdevumi mācību mērķa sasniegšanai

- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- Klausīties un uztvert detalizētu informāciju, pamācības un instrukcijas;
- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- komunicēties par dažādām tēmām dažādās situācijās skaidri pamatojot savu viedokli;
- objektīvi izvērtēt un lietiski aprakstīt notikušās aktivitātes un prezentēt iegūtos rezultātus atbilstoši uzdevuma mērķim (numeroloģiski, rakstiski vai grafiski).

## **Mācību mērķi trešajam modulim: Darba pienākumi un klientu vajadzības.**

- Pārliecināties par darba drošības un veselības aprūpes kvalitāti darba vietā;
- Vadīties pēc pakalpojuma sniedzēja instrukcijām ,gadījumā, ja veicamo uzdevumu nav iespējams pabeigt noteiktajā laikā;
- Pārliecināties, ka organizācijas apsoltās saistības attiecībā uz klientu tiek pildītas, klienti tiek apkalpoti kvalitatīvi, klientam tiek veltīts laiks atbilstoši organizācijas instrukcijām un klients tiek pārliecināts par izvēlēto pakalpojuma sniedzēja darba kvalitāti.

Izpildāmie uzdevumi mācību mērķa sasniegšanai :

- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- Klausīties un uztvert detalizētu informāciju, pamācības un instrukcijas;
- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- komunicēties par dažādām tēmām dažādās situācijās skaidri pamatojot savu viedokli;
- objektīvi izvērtēt un lietiski aprakstīt notikušās aktivitātes un prezentēt iegūtos rezultātus atbilstoši uzdevuma mērķim (numeroloģiski, rakstiski vai grafiski)
- Izteikties skaidri un klausītājiem saprotami.

### **Mācību mērķi ceturtajam modulim: Darba koordinācija komandā**

- Atpazīt savu lomu un pienākumus komandā, atpazīt citu lomas un pienākumus komandā. Izprotot darba komandas struktūru, tiek paaugstināta darba komandas sadarbības efektivitāte;
- Vadīties pēc darba mērķiem un uzdevumiem;
- Veicināt vērtējošas diskusijas darba komandā attiecībā uz paveiktajiem uzdevumiem;
- Uzņemties atbildību par personīgo ieguldījumu un sasniegtajiem rezultātiem.

Izpildāmie uzdevumi mācību mērķa sasniegšanai :

- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- Klausīties un uztvert detalizētu informāciju, pamācības un instrukcijas;
- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- komunicēties par dažādām tēmām dažādās situācijās skaidri pamatojot savu viedokli;
- objektīvi izvērtēt un lietiski aprakstīt notikušās aktivitātes un prezentēt iegūtos rezultātus atbilstoši uzdevuma mērķim (numeroloģiski, rakstiski vai grafiski);
- Izteikties skaidri un klausītājiem saprotami.

### **Mācību mērķi ceturtajam modulim: aktīva dalība komandas darbā.**

- Piedāvāt konstruktīvu palīdzību komandas dalībniekiem;
- Labas attiecības ar komandas dalībniekiem sekmē komandas sadarbību;
- Piedāvāt alternatīvas iespējas uzdevuma veikšanai;
- Pieņemt citu komandas dalībnieku ieteikumus efektīvai uzdevuma veikšanai;
- Konstruktīvi risināt konfliktus;
- Respektēt citu komandas dalībnieku viedokli;
- Informēt komandas dalībniekus par paša aktivitātēm.

Izpildāmie uzdevumi mācību mērķa sasniegšanai :

- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- Klausīties un uztvert detalizētu informāciju, pamācības un instrukcijas;
- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- komunicēties par dažādām tēmām dažādās situācijās skaidri pamatojot savu viedokli;
- objektīvi izvērtēt un lietiski aprakstīt notikušās aktivitātes un prezentēt iegūtos rezultātus atbilstoši uzdevuma mērķim (numeroloģiski, rakstiski vai grafiski);
- Izteikties skaidri un saprotami.

### **Mācību mērķi piektajam modulim: Zināšanu attīstīšana.**

- Salīdzināt savu viedokli ar apkārtējo cilvēku viedokļiem;
- Izprast kā personīgās vērtības, pasaules redzējums un pieredze ietekmē viedokli par citiem cilvēkiem;
- Spēt pieņemt apkārtējo viedokli;
- Meklēt iespējas uzlabot darba kvalitāti;
- Uzklaut apkārtējo viedokli par veiktā darba kvalitāti.

Izpildāmie uzdevumi mācību mērķa sasniegšanai :

- Komunicēties par dažādām tēmām dažādās situācijās skaidri pamatojot savu viedokli;
- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem.

### **Mācību mērķi sestajam modulim: izmantot iegūtās zināšanas darba kvalitātes uzlabošanai.**

- Izmantot iegūtās zināšanas, atsauksmes par veikto uzdevumu kvalitāti turpmākā darba kvalitātes uzlabošanai;
- Mainot darba taktiku, pārliecināties par sekojošo darbību atbilstību pakalpojuma piedāvātāja organizācijas instrukcijām;
- Attīstīt jaunās darba tehnikas un taktikas.

Izpildāmie uzdevumi mācību mērķa sasniegšanai :

- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- Klausīties un uztvert detalizētu informāciju, pamācības un instrukcijas;
- Ievākt informāciju par dažādām tēmām no atšķirīgiem informācijas avotiem;
- komunicēties par dažādām tēmām dažādās situācijās skaidri pamatojot savu viedokli;
- objektīvi izvērtēt savu darbību balstoties uz kolēģu un klientu atsauksmēm.

### **Skaitīt prasme**

#### **Mācību mērķis un uzdevumi:**

Ar mērķi dot iespēju darba ņēmējam uzlabot pamata prasmes rēķināšanā, darba metodēm un materiāliem ir jāatbilst primārajiem uzdevumiem un mērķiem atbilstošajā darba laukā. Viens no šāda veida apmācības mērķiem ir uzlabot mācekļa spējas un zināšanas matemātisko un valodu prasmju pielietojumā

Mācību procesā ir jāpilda sekojoši kritēriji:

- Vispārēja matemātikas pamatu atkārtošana (paskaidrot un demonstrēt ar piemēriem); ir nepieciešams pārliecināties, ka katrs klātesošais saprot atkārtojamās vielas saturu (saskaitīšana, reizināšana, dalīšana utt.);
- Neradīt spiedienu mācību darba laikā, dot studentiem pietiekošu laiku uzdevumu risināšanai;
- Mācību materiāliem un vielai ir jābūt maksimāli pietuvinātai dotajai prakses situācijai un pielietojumam darbā;
- Padarīt mācību priekšmetu studentiem saistošu;
- Lai padarītu mācību vielu tuvāku praksei, izmantot atbilstošus darba materiālus, piemēram, veidlapas un formulārus ar kuriem darba ņēmējs tiks konfrontēts ikdienas sadzīvē;
- Darba uzdevumi var tikt veidoti uz savstarpējās studentu pieredzes apmaiņas bāzes;
- Lomu spēles klases ietvaros ir intensīvs praktisko sociālo prasmju apmācības veids;
- Uzdevumi ir jāveic individuāli, lai noteiktu skolnieka sapratnes līmeni. Skolnieka iegūtie rezultāti tiek salīdzināti klasē.

Pievienotie uzdevumi ir attiecināmi uz konkrētiem mācību plāna uzdevumiem:

- 1 Pamata rēķināšanas prasmes, matemātikas zināšanu pielietojums;
- 2 Pamata aritmētikas operāciju pielietošana;
- 3 Noteikt cilvēka svaru;
- 4 Noteikt produkta svaru;
- 5 Pazīt šķidrums mērvienības;
- 6 Jaukt šķidrumus;
- 7 Saprast diagrammas;
- 8 Saprast laika grafikus;
- 9 Saprast proporcijas;
- 10 Laika menedžments – pulkstenis;
- 11 Laika menedžments – laika grafiku interpretācija.



## Leonardo da Vinci

Šis projekts ir ticis finansēts ar Eiropas Komisijas LEONARDO DA VINCI programmas atbalstu. Šī publikācija atspoguļo tikai autoru viedokli un Eiropas Komisija nevar tikt uzskatīta par atbildīgu par jebkādu šajā publikācijā iekļautās informācijas izmantošanu.

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

Šī publikācija ir tikusi izstrādāta LEONARDO DA VINCI pilotprojekta “Darba pamatiemaņas - apvienotā pamatiemaņu un komunikācijas apmācība neapmācītiem darbiniekiem piecos dažādos Eiropas darba sektoros” ietvaros

Projekta numurs: A/04/B/F/PP-158.132

Nekomerciāliem nolūkiem šīs publikācijas lejupielādes versija vismaz līdz 2009.gada 30.septembrim projekta mājas lapā:

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