

# Základní dovednosti a komunikační schopnosti pro oblast železniční dopravy



## 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).

## ČTENÁŘSKÁ GRAMOTNOST: DIDAKTICKÉ ZÁKLADY

### Modul 1: Čtení pracovních příruček

Informace na pracovišti jsou podávány ústní, psanou či vizuální formou. Informace týkající se bezpečnosti práce jsou na železnici zásadní a je naprosto nezbytné jim porozumět. Studenti musí být schopni informaci získat a správně interpretovat z různých textů a grafů. Vnímání a následné respektování výstražných nápisů může být považováno za nudné a obtížně realizovatelné.

Vzhledem k potřebě porozumění psaným informacím je nutné ovládat následující:

- forma
- jazyk

Studenti budou možná potřebovat podporu v následujících oblastech:

- porozumění formě a struktuře textu
- pochopení typické formy jazyka v různých textech, příkladech, informacích, a pokynech
- pochopení významu nefamiliárních, technických slov

Studenti mají být povzbuzováni k tomu, aby využívali materiálů ze svého pracoviště a tak, nebyly potřebných dovedností ve čtení těchto textů.

Měly by být využívány materiály k procvičování jazyka užívaného pro oblast ochrany zdraví a bezpečnosti na pracovišti, včetně výstražných tabulí. Měly by být podávány příklady pozitivně, negativně a podmíněčně formulovaných instrukcí a pokynů s cílem rozeznávat množství různých forem vyjádření.

Studenti mají být povzbuzováni, aby se zabývali významem neosobních, technických slov a užívali slovník.

Obecné výukové cíle:

- Rozlišovat různé typy informací.
- Číst a vybírat podstatné informace.
- Nalézt rychle informaci.

Výukové obsahy a cíle (cvičení 1 - 21)

- Čtení bezpečnostních pokynů
- Porozumění nápisům
- Porozumění postupům
- Porozumění postupovým diagramům
- Porozumění pracovním pokynům
- Porozumění bezpečnostním pokynům
- Užívání vysvětlivek
- Vyhledávání informací – seznamy
- Vyhledávání informací – nadpisy a podnadpisy

## **Modul 2: Komunikace na pracovišti**

Mnohé informace se na pracovišti podávají ústně a to včetně informací a pokynů ohledně bezpečnosti. A studenti musí být cvičeni v pozorném poslechu, aby informace či pokyny přesně vyhodnotili. Je také důležité umět klást otázky kontrolující a potvrzující informaci.

Ke správnému poslechu a vyhodnocení informace je třeba ovládat:

- Poslech a zapamatování klíčových slov/informací
- Kladení otázek pro kontrolu a potvrzení informací

Pro podávání jasných informací a pokynů je třeba:

- Podávat přesné a jasné instrukce ve správném pořadí
- Mluvit jasně a vhodně k dané situaci

Studenti možná budou potřebovat pomoc v těchto oblastech:

- Porozumění poslechu (včetně detailů)
- Rozlišování podstatných a nepodstatných detailů
- Kladení relevantních otázek
- Dávání pokynů ve správném pořadí
- Podávání pokynů jasným a přesným jazykem

K procvičování těchto dovedností lze využít metodu hraní rolí a spolupráce ve dvojicích. Studenti budou potřebovat pomoc ve většině aktivit. Pokyny pro tuto oblast musí být jasně podány. Ved'te aktivity studentů. Modelování či dávání příkladů je důležitou součástí role tutora při tomto typu aktivit, které nemusí někteří studenti znát.

Nácvik dovedností má být zaměřen na hovorovou řeč a nácvik poslechu, na rozličné situace každodenního života formou komunikace tváří v tvář i formou telefonování. To je možno realizovat prostřednictvím mnoha praktických cvičení, jako např. diskuse či hraní rolí, které organizujeme.

Je snazší začít mluvit běžných tématech osobního života studentů než o tématech vztahujících se k zaměstnání. Později mohou přejít k nácviku svých komunikačních dovedností pro pracovní oblast.

Tam, kde je vyžadováno čtení, je třeba studenty pečlivě vybrat a vést je ke vnímání tohoto požadavku jako výzvy. Buďte připraveni na individuální práci a nácvik čtení se studentem pomocí karet. Ujistěte ho, že je schopen číst souvisle a objasňujte mu každé neznámé slovo.

Obecné výukové cíle:

- Aktivní naslouchání
- Zřetelná komunikace.
- Potvrzení porozumění

Výukové obsahy a cíle (cvičení 22 - 33)

- Následování pokynů a vysvětlivek
- Porozumění při telefonování
- Výběr a potvrzení informací
- Požádání o další informace
- Týmová práce
- Podávání informací a pokynů
- Zdrojová data

Učební materiály:

- 1 Sada šesti karet, tři pro „informaci“ (modré) a tři pro „pokyny“ (zelené) pro realizaci prvních tří poslechových aktivit. Měla by být k dispozici vždy jedna plná sada karet pro jednu dvojici studentů. Aby se zařadil poslechová cvičení před nácvik čtení rozdělí se karty na dvě hromádky lícem dolů v číselném pořadí.
- 2 Ukázka skupinové instruktáže pro potřeby tutora – aktivity 6.7. a 8 plus ústní dotazy – aktivity 7 a 8. Vše je koncipováno jako hraní rolí, ne jako nácvik čtení.

## POČETNÍ GRAMOTNOST: DIDAKTICKÉ ZÁKLADY

### Modul 1: Okolnosti práce na železnici

Vzhledem k tomu, že železničáři odpovídají nejen za vlastní bezpečnost, ale i za bezpečnost ostatních, je nezbytné být schopen porozumět a následně plnit instrukce vedoucí k ochraně zdraví a k bezpečnosti na pracovišti. To je obzvláště důležité pro posunovače a ostatní zaměstnance pracující na kolejišti či v bezprostřední blízkosti kolejí.

Jsou užívány různé jednotky měření. Je třeba rozlišovat a ovládat:

- Různé jednotky měření, délka, váha, objem, atp..

- Správné zkratky pro jednotky měření
- Průměr každé měřicí jednotky
- Vztahy jednotek navzájem (milimetry a metry apod.)
- Která měření provádět a jakým způsobem
- Kdy je vhodné měřit přesně a kdy stačí odhadem
- Matematické a směrovací pojmy vztahující se k měření

Nepředpokládejte, že studenti (obzvláště cizojazyční pracovníci) ovládají matematické pojmy.

Pojmy popisující maximální či minimální vzdálenost, například, mohou být špatně interpretovány. Je velmi důležité porozumět a ovládat tyto výrazy.

Nejlepší metodou výuky měření je provádět spousty praktických cvičení.. Cílem by mělo být nabídnout studentům zkoumat a vyhledávat, posunout se od jednoduchých odhadů v rámci pokusů a zlepšování, ke komplexnějším situacím, kde se od studenta očekává provádění reálných měření. Mělo by být jasně řečeno, že dovednost dobrého odhadu je velice ceněná a podporovaná.

Následující cvičení se zaměřují nemetrické jednotky délky. Jakmile je metrický systém pochopen, může být aplikován pro měření váhy, objemu apod..

Upozornění: Měřit se dá různými způsoby. To může studenty mást. Věnujte této oblasti potřebný čas.

Obecné výukové cíle:

- Ovládat zkratky různých jednotek měření.
- Ovládat metry a milimetry.
- Převádět metry na milimetry a naopak.
- Odhadovat vzdálenosti v reálných pracovních podmínkách.

Výukové obsahy a cíle (cvičení 34 - 47)

- Znat standardní zkratky pro různé jednotky měření
- Znat různé jednotky měření
- Metrické měření a převádění
- Odhad vzdálenosti
- Porozumění pokynům zahrnujícím měření
- Dodržování bezpečnosti práce
- vzdálenosti

## **Modul 2: užívání jízdních řádů**

Je jasné, že zaměstnanci přicházející do styku s cestujícími musí být schopni pasažérům poradit ohledně dopravních spojení a všech doprovodných informací. To vyžaduje porozumět celému systému operací a hodně procvičovat užívání jízdních řádů.

Jízdní řády mohou být značně komplikované. Je třeba porozumět :

- jak jízdní řády fungují
- jak najít a interpretovat informaci z jízdního řádu
- význam symbolů v textu – velká písmena, šrafování, značky a zkratky
- jak používat nadpisy v řádcích a sloupcích při vyhledávání informací

Množství informací v jízdních řádech se může studentovi zdát ohromující. Nejlepší metodou výuky a k posílení sebevědomí je zaměřit se při čtení řádu jen na jednu dovednost, a pak zase na další. Je dobré začít vysvětlováním formy a ukázat, že to je dobrá způsob, jak zorganizovat množství informací. Začněte identifikací řádků a sloupců; předvedte jejich využití při hledání požadované informace a povzbuzujte studenty, aby používali pravítko nebo kus papíru k izolaci řádků či sloupců.

Zaměřte se na význam zkratk a používání velkých písmen pro hlavní; barevné zvýraznění či naopak šrafování určitých informací; používání hvězdiček a jiných značek, apod.. Ujistěte se, že studenti pochopili základní princip chronologického řazení různých vlakových spojů. Po té ještě naučte studenty číst z jízdního řádu informace týkající se služeb, které železnice poskytuje.

Je důležité realizovat spousty praktických cvičení pro vybudování zmíněných dovedností.

Obsahové cíle:

- rozumět a používat zkratky a značky v jízdních řádech.
- Číst a využívat informace u jízdních řádů.

Výukové obsahy a cíle (cvičení 58 - 62)

- Porozumění datům
- Čtení a interpretace informací z jízdních řádů

## **BEZPEČNOST NA PRACOVÍŠTI**

### **Výukové obsahy a cíle**

- Dodatečná bezpečnostní měření



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 nenesou 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>