

# Základné zručnosti a komunikácia pre sektor železničnej dopravy



## Zhrnutie Smernica a tréningové materiály

Základné pracovné zručnosti

Kombinovaný tréning základných zručností a komunikácie pre nízkokvalifikovaných pracovníkov piatich rôznych európskych pracovných sektorov



Vzdelanie a kultúra

**Leonardo da Vinci**

# ZÁKLADNÉ PRACOVNÉ ZRUČNOSTI

V ostatných rokoch sa vo väčšine európskych krajín venovala zvýšená pozornosť problematike „základných zručností“. Hlavným cieľom bolo objasniť, čo sa vo všeobecnosti chápe pod „funkčnou gramotnosťou“ a „funkčnou matematickou gramotnosťou“, ktoré sa definujú ako „*schopnosť čítať, písať a hovoriť vlastným jazykom*“ a „*ovládanie matematiky na úrovni umožňujúcej vykonávanie bežných činností v zamestnaní a v spoločnosti*“.

Tento študijný materiál je určený predovšetkým odborníkom v oblasti vzdelávania dospelých, školiteľom a učiteľom. Pozostáva z modulov a jeho hlavné kapitoly obsahujú informácie o cieľovej skupine, gramotnosti, matematickej gramotnosti a sociálnych zručnostiach. Táto štruktúra umožňuje jeho flexibilné používanie podľa konkrétnych požiadaviek.

Jeho prvoradým cieľom je rozvíjať základné zručnosti pracovníkov z matematiky a jazyka (čísla, jednotky merania, výpočty, čítanie s porozumením, krátke slohové práce). Súčasťou študijného materiálu sú aj dôležité sociálne a komunikačné zručnosti, ktoré sú pre túto profesiu nepostrádateľné.

## GRAMOTNOSŤ: DIDAKTICÉ VÝCHODISKÁ

### Modul 1: Čítanie pracovnej dokumentácie

Informácie sa na pracovisku poskytujú vo verbálnej, písomnej alebo vizuálnej podobe. Informácie o ochrane zdravia a bezpečnosti práce sú pre bezpečnosť pracovníkov mimoriadne dôležité a preto je nevyhnutné, aby túto skutočnosť účastníci pochopili. Účastníci sa musia naučiť získavať a interpretovať informácie z rôznych druhov textov a grafických zobrazení, ktoré sa z hľadiska náročnosti môžu pohybovať v rozmedzí od bezpečnostných značiek až po podrobne rozpracované politiky a postupy. Formáty týchto textov ovplyvňujú aj spôsob ich čítania.

Aby sa účastníci naučili čítať písomné informácie a porozumieť im, musia poznať ich:

- Formát
- Jazyk

V niektorých prípadoch budú účastníci potrebovať špecifickú pomoc v týchto oblastiach:

- pochopenie formátu a štruktúry textu
- poznanie charakteristického štýlu textu, napríklad *informácie* a *pokynu*
- pochopenie významu neznámych slov a odborných termínov.

Účastníkov podnecujte k tomu, aby preskúmali dokumenty, ktoré používajú na svojom pracovisku a aby nadobudnuté poznatky a vedomosti uplatňovali vo svojom pracovnom prostredí.

Umožnite účastníkom, aby si osvojili jazyk (lexiku), ktorým sa komunikuje v oblasti ochrany zdravia a bezpečnosti práce vrátane rôznych druhov príkazových a zákazových bezpečnostných značiek. Uveďte príklady rôznych pozitívnych, negatívnych a podmieňovacích pokynov, aby si osvojili čo najviac takýchto výrazov a typov pokynov.

Účastníkov motivujte, aby sa opýtali, resp. si vyhľadali význam neznámych slov a odborných termínov. Môžu pri tom použiť výkladové aj prekladové slovníky. Niektorí účastníci budú potrebovať pomoc pri práci so slovníkom a glosármi.

## Výsledky vzdelávania

- Rozlišovanie viacerých druhov informácií
- Čítanie a vyhľadávanie informácií
- Rýchle vyhľadávanie informácií

## Obsah a ciele vzdelávania (cvičenia 1 - 21)

- Čítanie bezpečnostných informácií/pokynov
- Pochopenie oznamov a upozornení
- Pochopenie postupov
- Pochopenie postupov zobrazených na diagrame procesu
- Pochopenie politík
- Pochopenie politík bezpečnosti na pracovisku
- Pochopenie bezpečnostných politík
- Používanie glosárov
- Vyhľadávanie informácií – používanie obsahu
- Vyhľadávanie informácií – kapitoly a podkapitoly

## **Modul 2: Komunikácia na pracovisku**

Na pracovisku sa mnohé informácie poskytujú verbálne. Medzi takého informácie patria aj dôležité informácie a pokyny o bezpečnosti práce. Účastníci sa musia naučiť pozorne počúvať, aby boli schopní tieto informácie a pokyny presne dodržiavať. Zároveň je nevyhnutné, aby kládli otázky, prostredníctvom ktorých si informácie overia a potvrdia.

Aby účastníci dokázali pozorne počúvať a reagovať na informácie, musia vedieť:

- aktívne počúvať a zapamätať si najdôležitejšie body a podrobnosti, a
- klásť otázky, ktorými si tieto podrobnosti overia a potvrdia.

Aby účastníci dokázali poskytovať zrozumiteľné informácie a pokyny iným, musia vedieť:

- dávať priame a jasné pokyny v logickom poradí, a
- hovoriť jasne a situácii primeraným spôsobom.

Niektorí účastníci budú potrebovať špecifickú pomoc pri:

- pochopení významu počúvania (vnímanie potrebných podrobností),
- rozlišovaní medzi relevantnými a nerelevantnými podrobnosťami,
- formulovaní relevantných otázok,
- dávaní pokynov v logickom poradí, a
- jasnom a priamom formulovaní pokynov.

Aktivity v tejto časti sú založené na báze hrania rolí a práce vo dvojiciach. Aby sa účastníci počas týchto cvičení naučili čo najviac, budú potrebovať vašu pomoc a podporu. Musíte im jasne vysvetliť pokyny k týmto úlohám. Nespoliehajte sa na to, že sa účastníci budú týmito pokynmi riadiť sami od seba. Pri tomto type aktivít, ktoré môžu byť pre niektorých účastníkov novinkou, zohráva tútor dôležitú úlohu – je pre účastníkov vzorom a uvádza príklady.

Dajte účastníkom príležitosť precvičiť si schopnosť hovoriť a počúvať v rozličných každodenných situáciách na pracovisku, a to v osobnom aj telefonickej styku. Môžete k tomu využiť celý rad praktických cvičení, v ktorých sa používa diskusia, improvizácia a hranie rolí. Musíte si ich však vopred pripraviť a dôkladne premyslieť.

Pre účastníkov bude ľahšie začať rozprávať o témach, ktoré sú im blízke, čiže témach bezprostredne súvisiacich s ich prácou. Neskôr si môžu svoje schopnosti precvičovať aj pomocou tém týkajúcich sa menej známych oblastí ich práce.

Keďže čítanie nahlas môže byť pre niektorých účastníkov problematické, v cvičeniach, ktoré si vyžadujú čítanie nahlas, je potrebné účastníkov starostlivo vybrať a podnecovať. Pripravte sa na to, že o prečítanie kartičky budete musieť požiadať jednotlivu všetkých účastníkov, aby ste sa uistili, že ich všetci dokážu plynulo prečítať a interpretovať.

#### Výsledky vzdelávania

- Aktívne počúvanie iných
- Efektívna a zrozumiteľná komunikácia
- Overenie a potvrdenie pochopenia informácie.

#### Obsah a ciele vzdelávania (cvičenia 22 - 33)

- Pozorné sledovanie pokynov a vysvetľovania
- Počúvanie informácií v telefóne
- Overovania a potvrdzovanie informácií
- Požiadanie o ďalšie informácie
- Tímová práca
- Poskytovanie informácií a dávanie pokynov
- Zdrojový materiál

Upozornenie: Uvádzame dve strany zdrojových materiálov:

- 1 Pre prvé tri aktivity zamerané na počúvanie majú účastníci k dispozícii súpravu šiestich kartičiek. Tri kartičky obsahujú ‚informácie‘ (modré) a na tri kartičky obsahujú ‚pokyny‘ (zelené). Pre každú dvojicu účastníkov pripravte jednu celú súpravu kartičiek. Aby si účastníci skutočne precvičili počúvanie a nie čítanie, kartičky postrihajte a poukladajte podľa číselného poradie lícom dole do dvoch kôpok.
- 2 Vzor pokynov pre tútora pre aktivity 6, 7 a 8 a otázky pre aktivity 7 a 8. Je dôležité, aby sa tieto aktivity realizovali formou hrania rolí a nie nácvikom čítania.

# MATEMATICKÁ GRAMOTNOSŤ: DIDAKTICKÉ VÝCHODISKÁ

## Modul 1: Jednotky merania používané v práci pracovníka železnice

Aby pracovníci železnice mohli zodpovedať za bezpečnosť svojej práce aj bezpečnosť práce iných, je nevyhnutné, aby pochopili a dodržiavali jednak pracovné pokyny, a jednak informácie o jednotkách meraní v súvislosti s ochranou zdravia a bezpečnosti práce. Platí to najmä pre robotníkov a výhybkárov pracujúcich priamo na trati alebo v jej blízkosti.

V oblasti železničnej dopravy sa používa viacero jednotiek meraní. Účastníci musia poznať/vedieť:

- jednotky, ktoré sa používajú pri rôznych meraniach, napr. jednotky dĺžky, hmotnosti, objemu a pod.
- správne skratky jednotiek meraní
- približnú veľkosť jednotlivých jednotiek meraní
- vzájomné vzťahy jednotlivých jednotiek meraní (napr. vzťah medzi milimetrom a metrom)
- ktoré meracie prístroje používať a ako ich používať
- kedy robiť presné merania a kedy odhadovať
- matematickú a orientačnú terminológiu potrebnú pre výkon meraní.

Nepredpokladajte, že účastníci (najmä inojazyční), budú poznať matematickú terminológiu, resp. jazyk matematiky.

Napríklad jazyk, ktorý sa používa na opis maximálnej a minimálnej vzdialenosti, sa môže interpretovať rozličnými spôsobmi. Je mimoriadne dôležité, aby účastníci poznali a chápali výrazy, ktoré používajú.

Najlepšou metódou na výučbu jednotiek merania je dať účastníkom veľké množstvo praktických cvičení. Cieľom je umožniť účastníkom objavovať a skúmať, počnúc jednoduchými odhadovými cvičeniami, počas ktorých sa účastníci môžu učiť podľa zásady *pokus - korekcia*, až k zložitejším situáciám, v ktorých sa od nich očakávajú presnejšie merania a údaje. Nezabudnite, že dobrý odhad je veľmi dôležitou schopnosťou a preto ho u účastníkov adekvátne oceňte a podporujte.

Ďalšie aktivity sa zameriavajú na metrické jednotky dĺžky. Keď účastníci pochopia metrický systém, môžete ho aplikovať aj na ďalšie merania, ako napríklad hmotnosť a objem.

Upozornenie: Meracie prístroje sú rôzne a môžu zobrazovať miery rôznym spôsobom. Účastníkov to môže pomýliť. Venujte sa v krátkosti predstaveniu rozličných meracích prístrojov a poukážte na rôzne spôsoby označenia jednotiek merania.

Výsledky vzdelávania

- Osvojenie si štandardných skratiek rôznych jednotiek merania
- Znalosť vzťahu medzi metrom a milimetrom
- Premena milimetrov na metre a naopak
- Odhad a meranie vzdialeností na pracovisku

Obsah a ciele vzdelávania (cvičenia 34 - 47)

- Osvojenie si štandardných skratiek rôznych jednotiek merania

- Znalosť rôznych jednotiek merania
- Používanie a premieňanie metrických jednotiek
- Odhad vzdialenosti
- Pochopenie pokynov s jednotkami meraní
- Bezpečnosť práce
- Vzdialenosti

## Modul 2: Používanie časových harmonogramov

Je nevyhnutné, aby pracovníci, ktorí sú v styku so zákazníkmi, vedeli cestujúcim poradiť v súvislosti s ich konkrétnou trasou alebo im poradiť alternatívne trasy. Vyžaduje si to dôkladnú znalosť prevádzky železničnej siete a prax v používaní časových harmonogramov/cestovných poriadkov.

Harmonogramy môžu byť aj pomerne zložité. Účastníci musia vedieť/poznať:

- ako harmonogramy fungujú,
- vyhľadávať informácie v harmonogramoch a interpretovať ich,
- význam grafických prvkov textu, ako napríklad tučné písmo, tieňovanie a skratky,
- používať hlavičky riadkov a stĺpcov pri vyhľadávaní informácií.

Množstvo informácií obsiahnutých v časovom harmonograme môže byť pre účastníkov ohromujúce. Najlepšou metódou na výučbu čítania harmonogramov a zvyšovanie sebavedomia účastníkov v tejto oblasti je metóda *sústredenia sa naraz na jednu vec*. Začnite vysvetlením formátu tabuľky a poukážte na to, že je to výborný spôsob na systematizáciu a sprístupnenie obrovského množstva informácií. Pomenujte jednotlivé prvky tabuľky ako *riadky a stĺpce* a účastníkom ukážte, ako sa pomocou nich vyhľadávajú informácie. Poradte im, aby si zobrali pravítko alebo kúsok papiera a aby si pomocou neho vyznačili niektorý riadok alebo stĺpec.

Poukážte na používanie skratiek a vysvetlite ich význam. Vysvetlite používanie rozličného typu písma, napríklad tučného písma na označenie hlavných zastávok, farieb alebo tieňovania na zvýraznenie špecifických informácií, používanie hviezdíčiek, vysvetliviek, poznámok a pod. Presvedčte sa o tom, či účastníci pochopili základnú zásadu, že cestovný poriadok je chronologickým prehľadom jednotlivých železničných trás. Keď si účastníci osvojili všetky tieto informácie, požiadajte ich, aby z cestovných poriadkov vyčítali, aké služby poskytujú jednotlivé vlaky.

Je veľmi dôležité, aby ste účastníkom dali veľa praktických úloh, aby si zvýšili sebadôveru v tejto oblasti. Na úvod použite harmonogramy, ktoré účastníci poznajú.

Výsledok vzdelávania

- Pochopenie a používanie skratiek a vysvetliviek používaných v železničnom cestovnom poriadku
- Čítanie informácií z harmonogramov a ich interpretácia

Obsah a ciele vzdelávania (cvičenia 58 - 62)

- Pochopenie údajov
- Čítanie informácií z harmonogramov a ich interpretácia

# ASPEKTY BEZPEČNOSTI PRÁCE

## Obsah a ciele

- Ďalšie bezpečnostné opatrenia



Vzdelanie a kultúra

## Leonardo da Vinci

© 2006 BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining, Viedeň, Rakúsko  
Tlač: Plankopie Eder, Viedeň, Rakúsko

Táto publikácia vznikla v rámci pilotného projektu LEONARDO DA VINCI „Základné pracovné zručnosti – Kombinovaný tréning základných zručností a komunikácie pre nízkokvalifikovaných pracovníkov piatich rôznych európskych pracovných sektorov“.

Tento projekt je financovaný Európskou komisiou prostredníctvom programu LEONARDO DA VINCI. Táto publikácia vyjadruje výhradne názory jej autorov a Komisia žiadnym spôsobom nezodpovedá za použitie v nej uvedených informácií.

Číslo projektu: A/04/B/F/PP-158.132

Pre nekomerčné účely. Elektronická verzia publikácie bude k dispozícii minimálne do 30. septembra 2009 na webovej stránke projektu:

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