



EVROPSKÝ
SOCIÁLNÍ
FOND

Praha & EU:
Investujeme do Vaší
budoucnosti



Obsah výuky volitelného předmětu

Komunikační dovednosti

Září - červen

Odborné učiliště pro žáky s více vadami s.r.o.

Zpracovala: Mgr. Jana Nováková

Cíl a pojetí volitelného předmětu – Komunikační dovednosti

Plán výuky září – červen

1. Etiketa

1.1. Teoretická část – Základy společenského chování

1.2. Etiketa všedního dne

1.3. Praktická část

2. Osobní doklady

2.1. Osobní doklady

2.2. Praktická část

3. Jak správně telefonovat, objednávat

3.1. Zásady správného telefonování

3.2. Vyhledávání telefonického spojení

3.3. Praktická část

4. Brigáda, zaměstnání

4.1. Životopis

4.2. Kde a jak najít brigádu nebo zaměstnání

4.3. Jak uspět u pracovního pohovoru

4.4. Praktická část

5. Živnostenský list

5.1. Co vše potřebuji?

5.2. Praktická část

6. Průzkum trhu

6.1. Teoretická část

6.2. Praktická část

7. Zvláštní příležitosti

7.1. Významné rodinné události

7.2. Vyřizování významných událostí

7.3. Praktická část

8. Nehody, první pomoc

8.1. Co a kde se nám může přihodit nepříjemného

8.2. Poskytnutí základní první pomoci

8.3. Návštěva policejní stanice, nemocnice

9. Den samostatnosti

9.1. Teoretická část – shrnutí obsahu komunikačních dovedností

9.2. Praktická část



EVROPSKÝ
SOCIÁLNÍ
FOND

Praha & EU:
Investujeme do Vaší
budoucnosti



Cíl a pojetí předmětu komunikační dovednosti

Komunikační dovednosti mají studenty připravit na aktivní a odpovědný život v demokratické společnosti s ohledem na jejich zdravotní postižení.

Snaží se směřovat k pozitivnímu ovlivňování hodnotové orientace, slušnému chování. Komunikační dovednosti mají za cíl posilovat sebedůvěru, učit studenty vystupovat samostatně – nenechat se manipulovat ostatními.

Cílem je také vybudování dostatečného zázemí poznatků, zkušeností a dovedností, aby absolventi uměli správně řešit a hodnotit vlastní problémy, nastalé obvyklé nebo krizové situace.

Základním cílem je rozšiřování slovní zásoby, kvantitativní i kvalitativní navyšování verbální komunikace na veřejnosti. Absolventi budou seznamováni s různými životními situacemi, představí a vyzkouší si adekvátní reakce na nastalé obvyklé či neobvyklé situace.

Výchovné a vzdělávací metody budou zahrnovat tradiční i moderní metody výuky. Forma výuky bude zábavná, interaktivní - podporující rozvoj učení, samostatná i skupinová práce, kritické vyučování, řešení každodenních problémů, práce na vlastních projektech, správné vnímání souvislostí a nabývání správných pracovních a učebních návyků uplatnitelných v běžném životě i na trhu práce. V rámci praktické části si absolventi vyzkouší osobní, telefonický i PC styk s různými úřady, obchody...

1. Etiketa

1.1. Základy společenského chování

Jak se představujeme a zdravíme

V této úvodní lekci se studenti seznámí se základními pravidly společenského chování, jednání v různých situacích a v různých společnostech.

Klíčové pojmy: představení, pravidla představování, zdravení dle společenského postavení.

Představení – žáci budou nejprve teoreticky seznámeni s nezákladnějšími obvyklými i méně obvyklými způsoby zdravení a představování, se základními pravidly při představování neznámých osob...

Po teoretickém výkladu si žáci sami ve dvojicích nebo skupinách nacvičí vlastní správné praktické představování a zdravení.

Úkolem bude také pantomima, ve které budou spolužáci i učitel hádat – kdo se komu a jak představuje.

Budeme pracovat s „návodnými“ kartičkami. Na kartičkách budou stručně charakterizovány různé osoby, odlišného pohlaví i společenského postavení. Studenti budou mít za úkol tyto kartičky správně sestavit a komentovat.

Cílem této lekce je objasnit a automatizovat elementární pravidla představování a zdravení dle společenského postavení v přímé závislosti na možnostech a schopnostech studentů.

1.2. Etiketa všedního dne

Seznámení s tím, jak se správně společensky chovat v průběhu všedního dne – jízda MHD, návštěva kina, restaurace... Uvedeme si také vhodné oblečení pro každou příležitost.

Klíčové pojmy: společenské chování odpovídající místu výskytu.

V rámci této kapitoly si nejdříve teoreticky představíme, jak bychom se měli správně chovat v průběhu celého dne – různá prostředí, různé situace.

Samostatně si každý student vyzkouší, jak se zachovat v určité známé či méně známé situaci – scénky, vlastní reprodukce dané situace.

Kromě situací všedního dne si vyzkoušíme naše chování např. v restauraci, v kině, divadle...



EVROPSKÝ
SOCIÁLNÍ
FOND

Praha & EU:
Investujeme do Vaší
budoucnosti



V rámci etikety všedního dne využijeme obrázků a fotografií mužů, žen, mladých lidí, dětí – v odlišných prostředích i v různých oblečeních. Hlavním úkolem bude správná identifikace osob – kam asi jsou, proč mají na sobě právě toto oblečení...

1.3. Praktická část

V průběhu praktické části si studenti vyzkouší získané teoretické poznatky – navštíví společně vybrané společenské zařízení.

Klíčové pojmy: praktické využití poznatků.

V rámci praktické části využijí studenti poznatků a zkušeností, které získali na teoretických hodinách. Budou součástí běžného společenského dění. Cílem bude jejich nenásilná integrace do každodenních i občasných společenských událostí. Připomeneme si nácvikové situace etikety a ověříme si výsledky v praxi.

2. Osobní doklady

2.1. Osobní doklady

V této lekci bude probírána tematika ztráty, znovuvydání, nové vydání různých osobních dokladů – občanský průkaz, pas, MHD...

Studenti si vyzkouší vyplňování příslušných formulářů a připomenou si, co vše je třeba pro jejich vydání. Ke každému dokumentu se seznámí s úřadem, který jej vydává a kde se nachází.

Klíčové pojmy: osobní doklady, úřady vydávající osobní doklady.

Prvním úkolem pro studenty bude jejich reakce na „ztrátu“ osobních dokladů – co je třeba dělat, jestliže ztratím nebo mi někdo odcizí osobní doklady – OP, ZTP... Cílem bude uvědomění si vlastní situace a reakce na ztrátu dokladů – co mám dělat, jak si zachovat „chladnou“ hlavu!

Postupně studentům předložíme jednotlivé formuláře potřebné při ztrátě určitého dokladu. Současně s tím si vždy najdeme úřad, kde nám v místě bydliště každého studenta tento formulář vydají, přijmou a nově vydají doklady.

Studenti si vytvoří jednoduchou návodnou tabulku, ve které budou adresy úřadů v místě jejich bydliště.



EVROPSKÝ
SOCIÁLNÍ
FOND

Praha & EU:
Investujeme do Vaší
budoucnosti



2.2. Praktická část

V těsné návaznosti na teoretickou část - osobní doklady si studenti samostatně vyzkouší návštěvu příslušných vybraných úřadů, které vydávají osobní doklady.

Klíčové pojmy: návštěva MÚ, policie ČR

Studenti v rámci praktické části navštíví vybrané úřady, kde si prakticky ověří správné vyplnění zadaných formulářů. Formuláře budou mít vyplněné z teoretické části.

Cílem je naučit studenty se zdravotním postižením správně vyplnit předložené formuláře. Součástí bude elementární tištěný návod pro studenty, jak postupovat při vyplňování formulářů. Tento návod na vyplňování každého formuláře si studenti uschovají spolu se seznamem a adresami úřadů v místě jejich bydliště.

Kromě vyplňování formulářů a orientaci na úřadech si studenti vyzkouší systém – úřední dny a hodiny pro veřejnost.

3. Jak správně telefonovat, objednávat

3.1. Zásady správného telefonování

Uvedení základních bodů nutných pro navázání kvalitního telefonického kontaktu s úředními osobami – MÚ, úřad práce, RK...Příprava telefonického spojení, nácvik správného, telefonování bez zkratového chování.

Klíčové pojmy: telefonický styk s neznámými, úředními osobami

Každý kontakt i telefonický má svá určitá nepsaná pravidla. My si tato pravidla zaznamenejme a názorně si předvedeme – jak telefonovat s různými skupinami lidí. Studentům předložíme tabulku s přesným návodem, jak správně telefonovat. Tabulka bude jejich pomocníkem při další práci v hodině.

Skupinová práce - rozdělíme studenty do skupin po dvojicích. Každá dvojice bude mít za úkol zpracovat jasný a stručný telefonický rozhovor v různém prostředí – tyto rozhovory budou nahlas prezentovat. Z jejich kritiky si napíšeme ponaučení a další „telefonické vzory“.

Písemně i ústně shrneme zásady správného telefonování.



EVROPSKÝ
SOCIÁLNÍ
FOND

Praha & EU:
Investujeme do Vaší
budoucnosti



3.2. Vyhledávání telefonického spojení

Studenti se naučí, kde mohou najít telefonní čísla vybraných úřadů, obchodů, provozoven..., zapíší si správný postup při vyhledávání telefonního spojení.

Klíčové pojmy: telefonní seznam, internet, místní zpravodaje, noviny

V této teoretické části si studenti vyzkouší, jakým způsobem mohou najít zadaná telefonická spojení – jak hledat v novinách, v telefonním seznamu, na internetu... - samostatná práce s následnou dopomocí učitele. Každý student bude nyní pracovat samostatně a bude se snažit najít zadaná telefonická spojení.

3.3. Praktická část

Studenti si vyzkouší vyhledávání určeného telefonního čísla i samotné telefonování - objednání po telefonu, dotaz v IT obchodě...

Klíčové pojmy: zadání obchodu, telefonování

Praktická část bude také zahrnovat telefonování „nanečisto“ – telefonování s učitelem nebo spolužákem – telefonický trénink – skupinová práce a následně telefon „naostro“ s úřadem, společenským zařízením, obchodem... Úkolem studentů bude zodpovědět otázku, kterou dostanou v počátečním zadání praktické části – např. kdy mají na MÚ Kladno úřední hodiny pro veřejnost, jaká je otevírací doba ZOO, za jakých podmínek přivezou zadané zboží...

Díky této praktické části si i méně průbojní studenti vyzkouší krátký, cílený rozhovor s neznámými osobami, naučí se nacházet potřebné kontakty.

4. Brigáda, zaměstnání

4.1. Životopis

Studenti se naučí sestavit strukturovaný životopis, který budou moci využít při hledání brigády nebo zaměstnání.

Klíčové pojmy: strukturovaný životopis

Seznámíme se se základy strukturovaného životopisu, přeložíme ukázky strukturovaného životopisu ve třídě i na internetu. Studenti si nejdříve samostatně vyplní předložený strukturovaný životopis dle návodných instrukcí učitele.



EVROPSKÝ
SOCIÁLNÍ
FOND

Praha & EU:
Investujeme do Vaší
budoucnosti



Vzájemně si vlastní strukturované životopisy přečtou a ohodnotí. Nenásilnou formou se budou učit samostatné práci při psaní životopisu, jejich slovní zásoba se díky příkladům bude navyšovat, uvědomí si vlastní osobnost...

Nejkvalitněji zpracované životopisy si poznamenáme a vytvoří se dle jejich podkladu – základní strukturovaný životopis. Na základě tohoto životopisu si každý student vytvoří vlastní „přizpůsobený“ strukturovaný životopis.

4.2. Kde a jak najít brigádu nebo zaměstnání

Naučíme se, jaké jsou všechny možnosti při hledání brigády a zaměstnání. Zaměříme se na různé oblasti působnosti. Budeme vyhledávat v inzerátech novin, zpravodajů, na internetu.

Klíčové pojmy: brigáda, zaměstnání, denní tisk, zpravodaj, internet

Cílem pro každého studenta je najít si a zvolit si svoji prioritu – co mě zajímá nejvíce? Na základě tohoto rozboru si každý student samostatně nebo s částečnou dopomocí stanoví vlastní pracovní cíle – samostatná i skupinová práce.

Díky vlastním cílům si studenti určí osobní oblasti působnosti – co chci dělat, a sami se pokusí najít si zaměstnání či brigádu ve zvoleném oboru – práce s PC. V této fázi je velmi důležitá orientace každého studenta v určitém oboru, kde chtějí najít brigádu či zaměstnání. V průběhu celé této části je nepostradatelná pomoc učitele, který musí velmi citlivě a empaticky směřovat studentovy ambice v přímé závislosti na jejich možnostech a schopnostech.

Shrnutím bude konečná bilance různých možných oborů a profesí, ve kterých by student mohl a chtěl potencionálně najít brigádu či zaměstnání.

4.3. Jak uspět při pracovním pohovoru

Řekneme si, jak by měl vypadat pracovní pohovor, abychom byli úspěšní – vystupování, oblečení, vhodné chování. Nacvičíme si možný postup při pracovním pohovoru a zdůrazníme si důležitost správného chování a jednání.

Klíčové pojmy: správné vystupování, oblečení

Pracovní pohovor – co vše potřebuji, jak se mám chovat, co mám mít na sobě? – nejdříve se na pracovní pohovor připravíme teoreticky – v rámci skupinové práce si sestavíme možné scénáře pracovního pohovoru.

Využijeme práce s informačními kartami – každá karta bude obsahovat učitelem napsané určité informace, které budou muset studenti správně objasnit a doplnit (informace se budou týkat chování, oblečení, jazykového projevu při pracovním pohovoru...).



EVROPSKÝ
SOCIÁLNÍ
FOND

Praha & EU:
Investujeme do Vaší
budoucnosti



Se studenty si přiblížíme vlastní pracovní pohovor – skupinová práce – pracovní pohovor. Řekneme si klady i zápory chování u pracovního pohovoru.

4.4. Praktická část

Návštěva Úřadu práce, agentury na zprostředkování práce...

Klíčové pojmy: vyhledávání zaměstnání, brigády

V rámci praktické části navštívíme se studenty vybraná místa, kde nám mohou zprostředkovat brigádu či zaměstnání. V této části studenti uplatní nejen teoretické zkušenosti z této kapitoly, ale současně využijí poznatků z kapitoly o etiketě.

Cílem praktické části je přiblížit studentům běžnou praxi úřadů práce i agentur na zprostředkování práce, připravit je na možný prvotní neúspěch, ale zároveň je motivovat k dalšímu hledání.

5. Živnostenský list

5.1. Co vše potřebuji?

Studenti se dozví, co je nutné pro vydání živnostenského listu a kde o něj musíme žádat. Správný postup bude studenty zaznamenán, popíšeme si, kde jednotlivé dokumenty získáme, napíšeme si adresy, konečný seznam dokumentů.

Klíčové pojmy: Výuční list, výpis z RT, občanský průkaz

Studenty seznámíme s tím, co je nezbytně nutné pro získání živnostenského listu – možná motivace pro získání výučního listu.

Zdůrazníme, že první podmínkou pro získání živnostenského listu je výuční list z učebního oboru (na našem Odborném učilišti – keramické, obuvnické, tkalcovské, zahradnické práce) – jen ve vyučeném oboru může získat student výuční list.

Nejdříve formou diskuze rozvine učitel téma - živnostenský list. Na základě odezvy studentů – shrnuje vyřčené poznatky a sestavuje přehled – co je třeba pro vydání živnostenského listu. Studenti budou využívat poznatků z předchozích kapitol.

Studenty seznámíme přehledem, ve kterém přehledně najdou vše, co potřebují k získání živnostenského listu.



EVROPSKÝ
SOCIÁLNÍ
FOND

Praha & EU:
Investujeme do Vaší
budoucnosti



5.2. Praktická část

Projdeme krok za krokem možné vydání živnostenského listu, návštěva MÚ – živnostenský úřad – vyplnění žádosti, vyhledání potřebných údajů, správná orientace na úřadě – informace.

V této praktické části se studenti pokusí samostatně nebo s dopomocí učitele provést vše potřebné pro získání živnostenského listu. Studentům bude představen základní návod a přehled. S učitelem navštíví konkrétní úřad, kde si vyzkouší vše nutné pro obdržení živnostenského listu.

6. Průzkum trhu

6.1. Teoretická část

V této části se studenti seznámí s různými letáky, nabídkami odlišného zboží, s různými cenami. Úkolem bude správná základní orientace v zadaném zboží a jeho virtuální nákup. Budeme provádět kontrolu ceny zboží pomocí kapesního kalkulátoru. Zároveň porovnáme ceny z letáků a nabídek s cenami totožného zboží na internetu. Rozdělíme studenty do skupin a dle vybraného zboží „nakoupíme“. Naučíme se zohlednit nejen cenu zboží, ale také množství a kvalitu výrobků.

Klíčové pojmy: nabídka, cena, kvalita

V této ryze prakticky zaměřené kapitole bude naším úkolem orientace ve zboží.

Skupinová práce – cílené vyhledávání zadaného zboží.

Skupinová práce – každá skupina bude vyhledávat stejné zboží v různých obchodech. Porovnáme cenu zboží, vzdálenost z místa bydliště a další praktické informace.

Studenti se naučí pracovat nejen s cenou zboží, ale také s kvalitou a dalšími faktory, které mohou mít vliv na konečnou cenu zboží.

6.2. Praktická část

Během praktické části navštívíme vybrané nákupní centrum i menší obchody v okolí školy. Studenti si vyzkouší plánovaný nákup s různými úkoly i určitými nástrahami – nedostatek peněz, požadované komodity nebudou k dispozici... Tak se i méně samostatní jedinci lépe a snáze naučí, jak reagovat v nestandardních situacích.

Klíčové pojmy: nákup, ceny, porovnání

Praktická část průzkumu trhu přinese studentům vlastní, názorné poznatky, které jsou pro ně nepostradatelné.

Nejdříve si stanovíme plán nákupů, dále rozdělení studentů do skupin a časový harmonogram nákupů.

Prvním úkolem bude pro vybrané skupiny studentů zadané nákupní centrum. Studenti obdrží seznam komodit a peněžní obnos (komodity budou zahrnovat zboží běžné potřeby ve škole – např. čaj, cukr, ubrousky...)– úkolem bude nakoupit za daný obnos peněz určitý objem zboží.

Druhým úkolem bude totožný nákup, ale v obchodech v okolí školy.

Na závěr porovnáme veškeré vynaložené položky jednotlivých nákupů, zvolíme priority nákupu a strategii – jak a kde správně i efektivně nakupovat.

7. Zvláštní příležitosti

7.1. Významné rodinné události

V životě každého člověka najdeme různé významné rodinné události. Ať už jde o pozitivní či smutné – negativní, měli bychom vědět, jak reagovat, co a kde zařídit. Některé z nich můžeme plánovat i dlouhou dobu – svatba, narození, křtiny, významná životní jubilea, nástup do školního zařízení, splnění učňovských zkoušek... Jiné plánovat nemůžeme – úmrtí, pohřeb, rozvod, náhlé ukončení školního vzdělávání bez závěrečných zkoušek, výpověď z pracovního poměru...

Tyto významné události si vyjmenujeme, rozdělíme z různých hledisek a poznamenáme priority našeho chování v každé situaci.

Klíčové pojmy: významné rodinné události, plánování, priority

Specifikujeme – co jsou významné rodinné události. Jednotlivě si je vyjmenujeme a popíšeme i rozdělíme na pozitivní a negativní události.

Jednotlivé významné rodinné události – max. 10 si podrobněji přiblížíme a popíšeme si různá nepsaná pravidla při jejich oslavách.

Základním cílem je elementární orientace zdravotně postižených studentů v těchto oslavách. Studenti by si měly zafixovat základní pravidla na oslavách i účasti na nich.

Středovou osou bude skupinová práce na „zadaných významných rodinných událostech“. Učitel bude pouze korigovat reakce studentů a jemně je směřovat.

7.2. Vyřizování významných událostí

Ke každé události v bodě 7.1. si přesně uvedeme a představíme různé možnosti adekvátních reakcí a postupů. Zjistíme, na kterých úřadech vše vyřídíme, jaké dokumenty potřebujeme, zda bude nutná hotovost, jaké pro nás vyplývají důsledky.

Klíčové pojmy: vyřizování, MÚ, matrika, městský soud, škola, svatební agentura, pohřební služba...

Představení možných reakcí a postupů z bodu 7.1. – studenti obdrží seznam možných reakcí a postupů na řešení významných rodinných událostí. Veškeré nejasné body budou studentům objasněny.

Dalším bodem bude konkrétní vyřizování rodinné události. V rámci skupinové práce si studenti vylosují jednu významnou rodinnou událost a jejich úkolem bude zařídit vše potřebné pro vyřízení rodinné události. Studenti se budou muset zorientovat v dané situaci komplexně. Budou se snažit vyřídit zadanou rodinnou událost a budou využívat teoretických i praktických poznatků z přecházejících kapitol.

7.3. Praktická část

Vybereme si jednu významnou rodinnou událost a ve skupinách si prakticky vyzkoušíme vyřídit veškeré potřebné věci. Studenti si zkusí, zda jsou opravdu dostatečně samostatní a dokáží zvládnout různé životní situace.

Klíčové pojmy: vyřizování, MÚ, matrika, městský soud, škola, svatební agentura, pohřební služba...

Formou losování si studenti vyberou jednu konkrétní významnou rodinnou událost. Jejich úkolem bude shrnutí všech poznatků z předchozích kapitol – 7.1. a 7.2.

Samostatné zpracování studenty obohatí vlastní zkušeností – kladnou i negativní odezvou. Studenti si zkusí samostatně zpracovat sled významné rodinné události. Všechny „pokusy“ nakonec budou zhodnoceny a upraveny na základě praktických potřeb.

8. Nehody, první pomoc

8.1. Co a kde se nám může přihodit nepříjemného

Každý den jsme vystavováni možnému nebezpečí – počínaje malým konfliktem v dopravním prostředku, obchodě až po nejrůznější nehody, střety... Uvedeme si příklady nepříjemných událostí a nehod, v rámci diskuze sestavíme správné a odpovědné postupy jednotlivých událostí, nahlašování nehod...

Klíčové pojmy: konflikty, nehody, správný postup

V rámci skupinové práce si představíme možné nehody, reakce na ně.

Skupinová práce - řazení správných a špatných reakcí na každodenní nehody.

Samostatná práce – vlastní zážitek – popis konkrétní nehody, bude následovat diskuze nad předloženým tématem.

Závěrem si shrneme správný postup při možných nehodách.

8.2. Poskytnutí základní první pomoci

Naučíme se, jak správně postupovat při poskytování první pomoci při menších nehodách a střetech. Napíšeme si správný standartní postup první pomoci, ověříme, zda studenti znají číslo záchrané služby, policie, hasičů. Studenti si vyzkouší reakce v různých situacích.

Klíčové pojmy: telefonní čísla – hasiči, policie, záchraná služba, první pomoc

Co je první pomoc – základní orientace v poskytování první pomoci – podrobnější seznámení se stabilizovanou polohou, telefonními čísly záchrané služby, policie, hasičů, centrála EU.

Vytvoříme základní seznam pokynů při poskytování základní první pomoci. Studenti si seznam uloží a naučí základní poskytnutí první pomoci.

8.3. Praktická část

Návštěva policejní stanice, nemocnice. Prakticky si ověříme, kam jít v případě menší nehody či konfliktu, jak postupovat, kde získáme potřebné informace.

V rámci praktické části navštívíme zařízení, ve kterém si budeme moci prakticky potvrdit teoretické poznatky.

Znalost poskytnutí základní první pomoci je základem pro zvládnutí praktické části – viz. 8.2.

Studenti se seznámí s prostředím nemocnice, policejní stanice...

Shrnutí poznatků o poskytnutí první pomoci.

9. Den samostatnosti

9.1. Teoretická část

Společně si všichni znovu projdeme a zopakujeme jednotlivé kapitoly předmětu komunikační dovednosti. Budeme sumarizovat vědomosti, poznatky získané v průběhu celého školního roku, připomeneme si zkušenosti z průběhu praktických částí kapitol. Zaměříme se problematiku části.

Klíčové pojmy: shrnutí vědomostí

Skupinová práce – sumarizace vědomostí komunikačních vědomostí.

9.2. Praktická část

Budou zadávány praktické úkoly ze všech kapitol nejdříve skupinám studentů, potom jednotlivcům. Studenti si ověří zda jejich komunikační schopnosti mají vzrůstající a pozitivně mající tendenci.

Skupinová i samostatná práce – úkoly z 8. Kapitol komunikačních dovedností.