



JEDNOSTKA 1

Pedagogika

Spis treści

Wprowadzenie	3
1.1 Zasady pedagogiczne	4
1.1.1 Cechy charakterystyczne skutecznego doradcy ds. zdrowia	5
1.1.2 Jak przeprowadzić analizę potrzeb w zakresie umiejętności czytania i pisania w zakresie zdrowia?	6
1.1.3 Style uczenia się	9
1.1.4 Techniki szkoleniowe	9
1.2 Techniki komunikacyjne	14
1.2.1 Zasady teorii komunikacji	14
1.2.2 Komunikacja międzykulturowa	15
1.2.3 Techniki komunikacji w zakresie dostarczania tematów dotyczących zdrowia - najlepsze praktyki	16
1.3 Wrażliwość społeczna	19
1.3.1 Umiejętności społeczne	19
1.3.2 Praktyki społeczne	20
1.3.3 Zapobieganie konfliktom i ich rozwiązywanie	22
Samooocena	25
Referencje	27

Wprowadzenie

Projekt ON-CALL ma na celu opracowanie programu szkoleń dla trenerów, aby wesprzeć mieszkańców w rozwijaniu kompetencji do pracy w charakterze doradców ds. zdrowia rodzin świeckich w społecznościach, w których mieszkają. Działając jako opiekunowie, osoby te będą nauczać tematów związanych ze zdrowiem osób dorosłych o niskich kwalifikacjach.

W ramach tej jednostki - Zasady Pedagogiki - zapewnimy uczącym się odpowiednią wiedzę i umiejętności do dalszego przekazywania treści zdobytych podczas szkolenia ON-CALL, jak również środki do tego celu.

Jednostka składa się z trzech podjednostek. Pierwsza podjednostka - *Zasady Pedagogiczne* - obejmuje techniki szkoleniowe i style uczenia się, w tym zasoby, które mają być wykorzystywane przez trenerów. Druga podjednostka - *Techniki Komunikacyjne* - koncentruje się na podstawach teorii komunikacji, technikach komunikacyjnych i komunikacji międzykulturowej. Wreszcie, trzecia podjednostka - *Wrażliwość społeczna* - zajmuje się zasadami umiejętności społecznych, praktykami społecznymi oraz sposobami zapobiegania i rozwiązywania konfliktów.

Przechodząc przez te tematy, doradcy ds. zdrowia rodziny świeckiej nabędą niezbędne kompetencje, aby być skutecznymi pośrednikami. Będą wiedzieć, jak zrozumieć potrzeby zdrowotne swoich społeczności, jak właściwie komunikować się z nimi w odniesieniu do ich specyfiki oraz promować interakcję i współpracę między jednostkami.

W ten sposób przeszkoleni pośrednicy będą angażować i wspierać rodziny znajdujące się w niekorzystnej sytuacji, rozwijając ich umiejętności w zakresie czytania i pisania na temat zdrowia, które są niezbędne, aby umożliwić im poprawę stanu zdrowia.

1.1 Zasady pedagogiczne

Według *Encyclopaedia Britannica*, **pedagogika** jest "badaniem metod nauczania, w tym celów edukacji i sposobów, w jaki można te cele osiągnąć"¹. Definicja ta jest zgodna z głównym celem tej podjednostki: opisać główne techniki szkoleniowe i style uczenia się, aby uczestnicy ON-CALL, po zakończeniu szkolenia, mogli wybrać i zastosować strategie odpowiednie do charakterystyki grup, z którymi będą pracować.

Edukacja i szkolenia mają kilka celów. Są to procesy, dzięki którym społeczeństwo przekazuje swoją wiedzę i umiejętności przez pokolenia, a w szerszym znaczeniu może odnosić się do każdego doświadczenia, które ma wpływ na kształtowanie się człowieka. Mają one kluczowe znaczenie dla wzmocnienia zdolności jednostek i społeczności, aby mogły one osiągnąć rozwój i sukces społeczny i gospodarczy. Co więcej, przyczyniają się one do poczucia własnej wartości, pewności siebie i realizacji swojego potencjału.²

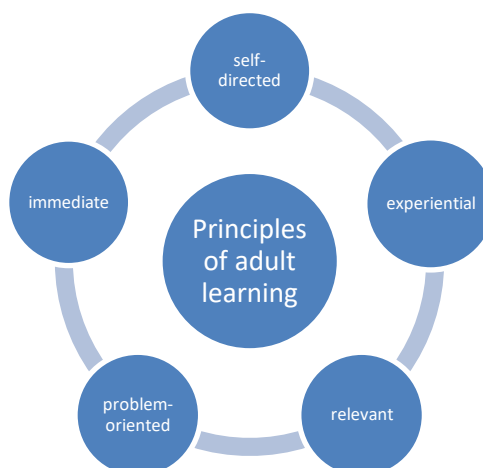
Aby osiągnąć te cele, należy wziąć pod uwagę zasady pedagogiczne. Program ON-CALL będzie dostarczany osobom dorosłym, a proces ich nauczania, znany jako Andragogy, ma specyficzne zasady pedagogiczne, ponieważ osoby dorosłe, w porównaniu z dziećmi, mogą przedstawić bardzo szeroki zakres doświadczeń życiowych i wiedzy podstawowej. **Zasady pedagogiczne edukacji dorosłych**, które są uważane za umożliwiające dorosłym uczniom osiągnięcie większego sukcesu, są następujące:

- **Nauka musi być prowadzona we własnym zakresie** - istnieje potrzeba wyjaśnienia powodów, dla których rzeczy są nauczane i skierowania ich do każdego ucznia, ale jednocześnie należy dać dorosłym przestrzeń do znalezienia własnego sposobu uczenia się i podejmowania decyzji w tym zakresie;
- **uczenie się jest doświadczalne i wykorzystuje wiedzę podstawową** - nauczanie musi uwzględniać różnorodne doświadczenia dorosłych jako źródło i podstawę do nauki;
- **uczenie się jest od razu istotne dla obecnych ról** - dorośli są najbardziej zainteresowani przedmiotami, które mają bezpośredni związek z ich pracą lub życiem osobistym;
- **nauczanie jest zorientowane na problem** - ponieważ dorośli chcą od razu zastosować wiedzę w swoim życiu, szkolenie musi być praktyczne i dotyczyć przydatnych dla nich aspektów;
- **Uczniowie są zmotywowani do nauki** - w miarę dojrzewania osoby, motywacja do nauki jest wewnętrzna, dotyczy to np. rozwoju osobistego, poprawy poczucia własnej wartości i lepszej jakości życia.³

¹ Odzyskane z <https://www.britannica.com/science/pedagogy>

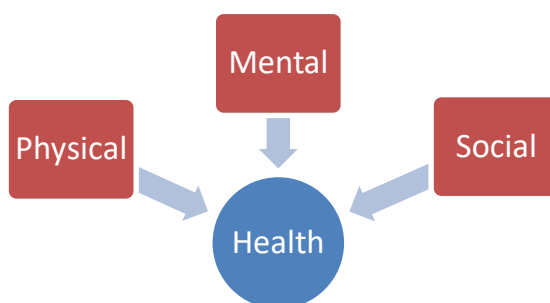
² Odebrane z <https://www.coe.int/en/web/compass/education>.

³ Odzyskane z <https://elearningindustry.com/the-adult-learning-theory-andragogy-of-malcolm-knowles>



W kontekście projektu ON-CALL treści, które mają być dostarczone, są związane ze zdrowiem i, po raz kolejny, przy dostarczaniu treści na ten temat obowiązują specyficzne **zasady pedagogiki zdrowotnej**. Ogólnie rzecz biorąc, są to następujące zasady:

- traktować zdrowie w jego wielorakich przejawach - fizycznym, psychicznym i społecznym - a nie tylko jako brak chorób;
- zachęcić uczących się do posiadania i obrony zdrowego stylu życia, który jest dla nich istotny;
- podkreślić znaczenie uczenia się przez całe życie w ogóle, a w szczególności w odniesieniu do promowania zdrowia, zarówno formalnego, jak i nieformalnego - umiejętności czytania lub obsługi komputera ułatwią rozwój umiejętności w zakresie ochrony zdrowia;
- wspieranie interakcji między jednostkami, społecznością i lokalnymi służbami zdrowia.⁴



1.1.1 Cechy charakterystyczne skutecznego doradcy ds. zdrowia

W celu zwiększenia świadomości zdrowotnej rodzin świeckich, w ramach projektu ON-CALL tworzone są sieci doradców zdrowotnych, którzy pełnią rolę trenerów. W akcie szkolenia uczestniczą zarówno oni, jak i osoby szkolone. Współpracują oni ze sobą w sposób mający na celu poprawę wiedzy i umiejętności osób uczących się. Biorąc to pod uwagę, kluczowe znaczenie w tym procesie mają cechy charakterystyczne dla każdego uczącego się i temat, który ma być poruszony, jak również cechy

⁴ Odzyskane z <http://www.unesco.org/education/educprog/stp/projects/health/principles.htm>.

społeczne grupy i społeczności. Jedynie biorąc pod uwagę te aspekty, można rozważyć inne czynniki związane z aktem szkolenia, a mianowicie teorie uczenia się, organizację zajęć i media instruktażowe.

Następnie przedstawiono listę **cech pedagogicznych doradców ds. zdrowia**, które muszą oni wykazać i zastosować przy realizacji programów zdrowotnych, aby odnieść sukces w swojej roli:

- przeprowadzić wstępną "analizę potrzeb", aby być świadomym potrzeb w zakresie świadomości zdrowotnej jednostek/społeczności;
- stworzyć środowisko sprzyjające nauce i współpracy;
- angażować elementy społeczności o różnych rolach społecznych - studentów, pracowników, ojców, matki itp. - aby dotrzeć do szerszego grona odbiorców;
- uwzględnić wcześniejszą wiedzę poszczególnych osób;
- wzmacniać kluczowe tematy związane ze zdrowiem, wracając do nich w razie potrzeby;
- przedstawiać materiały jako zasoby, które mają być wykorzystane przez same osoby lub w celu wsparcia innych osób;
- ułatwiać uczenie się za pomocą technik zorientowanych na osobę uczącego się i opartych na zadaniach - robienie, widzenie, czytanie, słuchanie itp.;
- włączenie do programu społecznych aspektów zdrowia obok aspektów fizycznych i psychicznych.⁵



Obrazek 1 - Zaangażować elementy społeczności o różnych rolach społecznych

1.1.2 Jak przeprowadzić analizę potrzeb w zakresie umiejętności czytania i pisanie w zakresie zdrowia?

Umiejętność czytania i pisanie w zakresie zdrowia odnosi się do zdolności jednostki do uzyskiwania, przetwarzania i rozumienia podstawowych informacji i usług zdrowotnych, które są niezbędne do podejmowania właściwych decyzji dotyczących zdrowia. Istnieją proste lub bardziej wszechstronne narzędzia do ich pomiaru.

Kategorie związane ze zdrowiem są zazwyczaj podzielone na cztery:

- **słabe/niewystarczające:** powoduje problemy dla jednostki i społeczeństwa;
- **ograniczony/marginalny:** powoduje możliwe do uniknięcia problemy dla jednostki;
- **wystarczające/niewystarczające:** główne indywidualne potrzeby są zaspokojone;

⁵ Odzyskane z <http://www.unesco.org/education/educprog/ste/projects/health/pedagogy.htm>

- **doskonała:** wysoka kompetencja w zakresie krytycznej znajomości zagadnień zdrowotnych.

Granice między kategoriami nie są sztywne, a określenie czyjejs świadomości zdrowotnej jest procesem złożonym i trudnym. Niektóre osoby mogą mieć dobre umiejętności w zakresie zdrowia w jednej dziedzinie (np. zarządzanie cukrzycą), ale słabe umiejętności w zakresie zdrowia w innej (np. prawidłowe przyjmowanie antybiotyków). Projekt ON-CALL koncentruje się na tych osobach, które mają słabe lub ograniczone umiejętności w zakresie zdrowia.

Istnieją pewne cechy społeczne, które pozwalają zidentyfikować **osoby o podwyższonym ryzyku złego stanu zdrowia**:

- Niski status społeczno-ekonomiczny, uzależniony od zawodu, dochodów lub wykluczenia społecznego;
- Niskie wykształcenie;
- Słabe umiejętności językowe lub analfabetyzm (analfabetyzm);
- Niekorzystny status mniejszości etnicznej;
- Rozpowszechnienie niskiej lub niedostatecznej wiedzy na temat zdrowia stale wzrasta od około 50 roku życia, a większość osób w wieku 75+ ma niski poziom wiedzy na temat zdrowia;
- Każda grupa, która prawdopodobnie nie korzysta z usług profilaktycznej opieki zdrowotnej, np. pracownicy migrujący lub nielegalne osoby zażywające narkotyki.

Należy zauważyć, że niewystarczająca znajomość zagadnień związanych ze zdrowiem nie ogranicza się do żadnej konkretnej cechy, społecznej lub nie determinuje jej, a zatem informacje, o których mowa powyżej, mogą nie mieć zastosowania do wszystkich osób/społeczności.

Osoby o niskim poziomie wiedzy na temat zdrowia mogą nie wykazywać chęci do stosowania się do porad z zakresu opieki zdrowotnej. Bycie częścią specyficznej grupy społecznej lub kulturowej, np. mniejszościowej grupy etnicznej, często stwarza bariery dla osób mających do czynienia z informacjami zdrowotnymi. Dlatego właśnie doradcy zdrowotni ON-CALL mają szansę odnieść sukces w swojej roli, ponieważ treści dotyczące zdrowia są dostarczane przez edukatorów z tej samej grupy społecznej/kulturowej, którzy są wrażliwi na specyficzne wartości i zachowania kulturowe.⁶

Jak już wcześniej wspomniano, pierwszym krokiem, jaki doradcy zdrowotni muszą podjąć we współpracy z osobami/społecznościami, jest zrozumienie ich potrzeb w zakresie wiedzy na temat zdrowia. Prostym narzędziem do oceny umiejętności czytania i pisania na temat zdrowia i określenia czyichś potrzeb w tym zakresie jest zadanie jednostkom kilku pytań. Poniżej przedstawiono krótką listę powszechnie stosowanych pytań, które mają na celu określenie kategorii umiejętności czytania i pisania w zakresie zdrowia, do której dana osoba może się zaliczyć. Wybór pytań zależy od jednostki i jej celu.

Proste **pytania do oceny czyjejs świadomości zdrowotnej** są:

⁶ Odzyskane z <http://healthliteracycentre.eu/recognizing-low-health-literacy/>

- *Jak bardzo jesteś pewny siebie wypełniając samodzielnie formularze medyczne?*
- *Jak często masz kogoś, kto pomoże ci czytać materiały szpitalne?*
- *Jak często masz problemy z poznaniem swojego stanu zdrowia z powodu trudności ze zrozumieniem informacji na piśmie?*⁷



Testy ankietowe są bardziej złożonymi narzędziami, które mogą pomóc w identyfikacji czyichś potrzeb w kwestiach zdrowotnych. Istnieje jedna strona internetowa, na której można znaleźć odpowiednie narzędzie do pomiaru poziomu wiedzy na temat zdrowia, uwzględniające Twoje cele. Można je sprawdzić na stronie <http://healthliteracy.bu.edu/>.

The Agency for Healthcare Research and Quality (USA) is one of the organisations that developed tools to measure individuals' health literacy regarding reading comprehension in a medical context. Narzędzia te pozwalają na porównanie umiejętności czytania i pisania w zakresie zdrowia wśród osób i mogą być wykorzystywane do celów planowania szkoleń programowych.

Jednym z tych narzędzi jest **Krótką oceną umiejętności czytania i pisania w języku angielskim (SAHL-E)**. Osobom przystępującym do oceny przedstawia się 18 terminów badań zdrowotnych. Każdy termin jest prezentowany wraz z 2 słowami: jedno z nich ma znaczenie związane z terminem badania, a drugie nie jest związane z terminem badania. Ocenia się w ten sposób rozumienie i wymowę pojęć związanych ze zdrowiem danej osoby. Test może być przeprowadzony w czasie krótszym niż pięć minut. Gotowy test i wskazówki, jak z niego korzystać w lokalnych grupach, znajdziesz w części dotyczącej ćwiczeń.⁸

The 18 items of SAHL-E, ordered according to item difficulty (keys and distracters are listed in the same random order as in the field interview)

Stem	Key or Distracter		
1. kidney	__urine	__fever	__don't know
2. occupation	__work	__education	__don't know
3. medication	__instrument	__treatment	__don't know

Obrazek 2 - Wstępna część krótkiej oceny umiejętności czytania i pisania w zakresie zdrowia - język angielski (SAHL-E)

Stosując pytania do oceny umiejętności czytania i pisania w zakresie zdrowia lub krótkiej oceny umiejętności czytania i pisania w zakresie zdrowia - angielski (SAHL-E) będziesz w stanie zidentyfikować niektóre z potrzeb uczniów w zakresie informacji zdrowotnych i wybrać odpowiednie zasoby ON-CALL do wykorzystania z nimi.

⁷ Uzyskane z <http://healthliteracycentre.eu/measuring-health-literacy/>.

⁸ Odzyskane z <https://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/quality-resources/tools/literacy/index.html>

1.1.3 Style uczenia się

Każda osoba uczy się inaczej. Zrozumienie, w jaki sposób każda osoba jest bardziej zaangażowana w naukę, jest ważne, ponieważ chcesz, aby zachowała informacje, które przekazujesz, aby mogła je wykorzystać w swoim codziennym życiu. Istnieje wiele teorii dotyczących stylów uczenia się. Następnie wymieniamy trzy najprostsze.

Style uczenia się⁹

Visual	Uczniowie polegają na oglądaniu obrazów, grafik, diagramów, wykresów, map, PowerPointów, itp.
Audytoryum	Uczniowie muszą słuchać, aby się uczyć. Może to być w sytuacjach takich jak wykłady, dyskusje grupowe, czytanie na głos, itp.
Kinestetyk	Uczniowie "uczą się poprzez działanie" i wymagają ruchu, aby włączyć się w ich naukę. Można to zrobić za pomocą praktycznego uczenia się, aktorstwa lub odgrywania ról.

Inteligencja ludzka wynika z połączenia różnych i bardziej złożonych stylów uczenia się. Ważne jest, aby zachować to, że trzeba obserwować swoich uczniów i określić, jakiego rodzaju działania odpowiadają ich stylowi uczenia się, tzn. angażować ich bardziej, tak aby można było wdrożyć najlepsze praktyki w celu poprawy procesu uczenia się.

1.1.4 Techniki szkoleniowe

Program ON-CALL składa się z **cyfrowego zestawu narzędzi zawierającego 36 multimedialnych zasobów wiedzy o zdrowiu**, podzielonych na 3 główne **przedmioty**:

- Promowanie pozytywnego zdrowia psychicznego;
- Dieta, odżywianie i zdrowe odżywianie;
- Środki na zdrowy tryb życia.

Każdy z zasobów multimedialnych składa się z:

- **Podręcznik nauczyciela** - ekskluzywny dla trenera, zawiera informacje na temat tematu i sugestie dotyczące aktywności;
- **Arkusze informacyjne** - jedna atrakcyjna wizualnie strona z podstawowymi informacjami na dany temat;
- **PowerPoint** - rozbudowana prezentacja tematu;
- **Wideo** - krótki film z awatarem prezentujący ważne informacje na ten temat.

⁹ Odebrane z <https://www.udutu.com/blog/what-are-adult-learning-styles-and-how-do-they-affect-elearning/>

Istnieje wiele technik szkoleniowych, które pomogą Ci przeprowadzić szkolenie i wykorzystać te zasoby. Tak wiele, że może być trudno określić, które z nich należy zastosować. Stosowanie różnych technik w każdej sesji szkoleniowej jest zazwyczaj najbardziej efektywnym sposobem, w jaki osoby uczą się i zachowują informacje.

Zgodnie z założeniami pedagogicznymi kształcenia dorosłych, ważne jest, aby wybrać techniki skoncentrowane na uczniu. W związku z tym proponujemy skupić się na trzech podejściach pedagogicznych - interaktywnym, indukcyjnym i odkrywczym. Następnie zostaną zaprezentowane techniki i zasoby, które można wykorzystać do realizacji programu ON-CALL dla swoich stażystów, aby poprawić ich doświadczenia edukacyjne.

Chociaż, przed rozważeniem konkretnych technik szkoleniowych, należy zadać sobie pytanie:

- *Jakie są moje cele treningowe?*
- *Kto jest szkolony?*
- *Ile czasu będzie trwać szkolenie?*
- *Gdzie odbędzie się szkolenie?*
- *Jakie zasoby szkoleniowe są mi potrzebne?*



Twoje odpowiedzi na te pytania pomogą Ci wybrać najbardziej odpowiednie techniki i zasoby szkoleniowe z poniższej listy.

Interaktywny¹⁰

- **Quizy** - zatrzymują się okresowo, aby zadać pytanie o informacje przedstawione do tego momentu. Możesz również rozpocząć sesję od quizu wstępnego i poinformować uczestników, że będzie również quiz uzupełniający. Stażyści pozostaną zaangażowani w celu poprawienia wyników quizu wstępnego w quizie końcowym. Możesz użyć pytań wielokrotnego wyboru lub pytań prawdziwych/fałszywych, takich jak te, które znajdują się na końcu niniejszego rozdziału.
- **Dyskusje w małych grupach** - podziel uczestników na małe grupy i daj im do omówienia lub rozwiązania prawdziwe sytuacje życiowe. Na przykład: *Jakie działania możemy podjąć, aby uniknąć otyłości? Jak możemy poradzić sobie ze stresem? Jest to dobry sposób dla uczniów z większą wiedzą, aby przekazać ją innym. Na koniec niech każda grupa ujawni swoje odkrycia. Na koniec pokażcie im materiały dotyczące tych tematów w ramach programu ON-CALL.*
- **Studia przypadków** - jak już wcześniej wspomniano, osoby dorosłe zazwyczaj mają problematyczny sposób myślenia, więc studia przypadków są doskonałym sposobem na ich zaangażowanie. Analizując rzeczywiste sytuacje związane z życiem, mogą nauczyć się radzić sobie z podobnymi sytuacjami. Możesz wykorzystać jako inspirację przykłady ze swojej społeczności, wiadomości lub trendów w tematyce zdrowotnej w mediach, więc prawdopodobieństwo, że uczniowie się z nimi zapoznają jest większe.
- **Aktywne podsumowania** - twórz małe grupy i każ im wybrać lidera. Poproś ich o podsumowanie głównych punktów wykładu i każ liderowi każdej grupy przedstawić

¹⁰ Odzyskane z <https://simplifytraining.com/article/most-effective-training-techniques/>.

podsumowania wszystkim grupom. Wyraż swoją opinię na temat podsumowań, poprawiając lub dodając ważne informacje.

- **Karty pytań** - podczas wykładu poproś uczestników o napisanie pytań na dany temat. Zbierz je i na koniec przeprowadź sesję quizową/przeglądową.
- **Odgrywanie ról** - poprzez odgrywanie ról i odgrywanie sytuacji, które mogą wystąpić w życiu codziennym, ludzie uczą się radzić sobie z różnymi sytuacjami, zanim się z nimi zmierzą. Odgrywanie ról może być świetną techniką szkoleniową, na przykład dla osób uczących się prawidłowego wyrażania się podczas wizyty u lekarza¹¹ lub symulowania, jak mogą pomóc przyjacielowi przechodzącemu przez problemy ze zdrowiem psychicznym. Możesz pokazać uczniom kilka materiałów ON-CALL na te tematy i po odegraniu ról, aby upewnić się, że informacje zostały zachowane.
- **Kontrola uczestników** - stwórz listę tematów, które będą/ mogą być poruszane. Możesz korzystać z tytułów 36 zasobów medialnych ON-CALL. Poproś uczestników o zapoznanie się z nimi i wybranie elementów, o których chcieliby dowiedzieć się więcej. Wezwij uczestnika, aby zidentyfikował swój wybór. Zakryj ten temat i przejdź do następnego uczestnika.
- **Demonstracje** - gdy tylko jest to możliwe, przynoszą narzędzia lub sprzęt, które są częścią tematu szkolenia i demonstrują nauczane kroki lub przyjmowane procesy. Na przykład, można po prostu użyć piłki, aby pokazać niektóre ćwiczenia fizyczne, które ludzie mogą wykonywać codziennie, aby uzyskać korzyści z aktywności fizycznej.
- **Stworzyć osobisty plan działania** - każda osoba ma swoje własne potrzeby w zakresie zdrowia. Dlatego możesz pomóc uczniom w tworzeniu indywidualnych planów działania dotyczących strategii zdrowia psychicznego, diety i aktywności fizycznej.
- **Szkolenie na świeżym powietrzu** - odwiedzanie miejsc w społeczności, które są związane z tym szkoleniem, może być bardzo przydatne dla uczniów. Mogą nie być świadomi lokalizacji placówek służby zdrowia lub organizacji wspierających, a pokazując im swoją lokalizację, przedstawiając osoby tam pracujące i wyjaśniając, jakie usługi oferują te organizacje, może to być krok naprzód w kierunku poprawy ich zdrowia.

Zaletą interaktywnych sesji jest to, że angażują uczestników w szkolenie, co czyni ich bardziej otwartymi na nowe informacje. Sprawiają również, że szkolenie jest przyjemniejsze i przyjemniejsze, a uczestnicy mogą przekazywać trenerom podczas sesji informacje zwrotne na temat tego, jak dobrze się uczą. Niemniej jednak, sesje interaktywne mogą trwać dłużej, ponieważ zajęcia, takie jak branie udziału w quizach lub przebywanie w małych grupach, są czasochłonne.

Indukcyjny¹²

¹¹ Dodatkowe informacje można znaleźć na stronie <https://www.ahrq.gov/patients-consumers/patient-involvement/ask-your-doctor/index.html>.

¹² Odebrane z <https://www.netlanguages.com/blog/index.php/2017/06/28/what-is-inductive-learning/>.

Uczenie się indukcyjne jest techniką, w której uczący się rozwija wiedzę na podstawie obserwacji i analizy przykładów. Jest to przeciwieństwo uczenia się dedukcyjnego, w którym uczącym się oferuje się wiedzę, którą muszą znać i zastosować później.

Obserwując przykłady, możemy spróbować sprawdzić, czy rzeczy dzieją się regularnie w ten sam sposób i zidentyfikować wzór. Dzięki nauczaniu indukcyjnemu, zadania mają na celu pomóc w prowadzeniu uczącego się i pomóc mu w budowaniu wiedzy. Zaletą tej techniki jest to, że wysiłek umysłowy polegający na wypracowaniu dla siebie wzorców pomaga nam je zapamiętać, w przeciwieństwie do trudności z przyswojeniem dużej ilości nowej wiedzy, która dzieje się w procesie uczenia się dedukcyjnego.

Uczenie się indukcyjne, jeśli uczący się wydedukował coś nieprawidłowo, rola trenerów polega na prowadzeniu i pomaganiu mu, aby upewnić się, że prawidłowo wywnioskował.

Więc, kiedy tylko możesz, musisz również preferować tę technikę. Niektóre z przedstawionych wcześniej technik interaktywnych opierają się na nauczaniu indukcyjnym, jako dyskusje w małych grupach i studia przypadków.

INDUCTIVE

specific examples → general knowledge

DEDUCTIVE

general knowledge → specific examples

Exploratory¹³

Uczenie się przez odkrywanie jest podejściem, które zachęca uczącego się do odkrywania i eksperymentowania w celu odkrycia relacji, z mniejszym naciskiem na szkolenie dydaktyczne - nauczanie przez wykładanie. Uczniowie mogą odkrywać nieoczekiwane lekcje i wyciągać wnioski podążając różnymi ścieżkami.

Uczniowie powinni otrzymać cel - może to być kwestia problematyczna - oraz środki, które pozwolą im go osiągnąć, i mogą zawieść lub odnieść sukces. Rozkosz przychodzi, gdy rozwiązują to na własną rękę. Podobnie jak w przypadku szkoleń indukcyjnych, rola trenerów polega na kierowaniu poszukiwaniami zasobów w celu zapewnienia, że osiągną oni swój cel.

Komputery mogą być używane jako narzędzia wspierające naukę odkrywczą. Na przykład, możesz dostarczyć uczniom arkusze informacyjne ON-CALL lub filmy wideo i pozwolić im skojarzyć je z ich stylem życia, aby wyciągnąć pewne wnioski na temat tego, co mogą zmienić w swoim zachowaniu, aby poprawić swoje zdrowie.

Ale jest dużo więcej zasobów online, których możesz szukać i używać, biorąc pod uwagę potrzeby uczniów. Na przykład, czy wiesz, że jest wiele osób przyjmujących preparaty rozrzedzające krew z różnych powodów? Ale czasami ludzie biorący je nie są w pełni świadomi wszystkich środków ostrożności, które muszą mieć w odniesieniu do ich stosowania. Możesz pokazać uczniom film "[Staying Active and Healthy with Blood Thinners](#)" ([Pozostań aktywny i zdrowy z substancjami rozrzedzającymi](#))

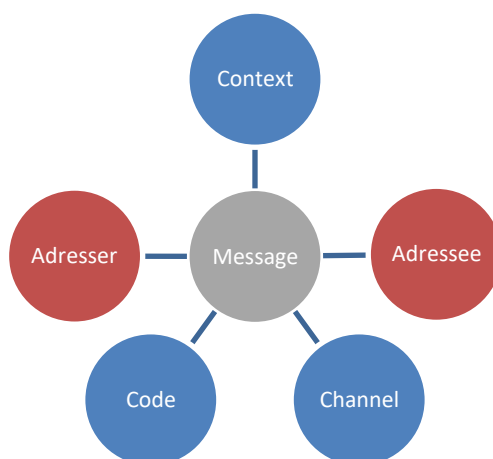
¹³ Odzyskane z <http://www.usabilityfirst.com/glossary/exploratory-learning/>

[krew](#)) i pozwolić im powiązać ogłoszone środki ostrożności z ich nawykami, aby sprawdzić, czy jest coś, co mogą poprawić w swoich rutynowych działaniach dotyczących przyjmowania tych tabletek.

1.2 Techniki komunikacyjne

1.2.1 Zasady teorii komunikacji

Najczęstszy model komunikacji interpersonalnej odnosi się do sześciu czynników w każdym akcie komunikacji werbalnej: adresata, który wysyła wiadomość do adresata, kontekstu, w jakim to się dzieje, wspólnego kodu do adresata i adresata do wysłania wiadomości i wreszcie kanału pomiędzy adresatem i odbiorcą, umożliwiającego obu stronom pozostanie w kontakcie.¹⁴



W kontekście szkolenia ON-CALL, te **sześć czynników komunikacji werbalnej** można rozumieć jako:

- **Addresser** - trenerzy lub stażyści, mający tu główną rolę trenerów;
- **Adresaci** - stażyści lub trenerzy, w których główną rolę odgrywają stażyści;
- **Wiadomość** - treść, którą mają dostarczyć trenerzy oraz informacje zwrotne od uczestników szkolenia;
- **Kontekst** - ogólnie rzecz biorąc, odnosi się do dostarczania treści przez doradców zdrowotnych Lay Family, opracowanych w ramach projektu ON-CALL; w szczególności może odnosić się do konkretnego kontekstu, w którym każdy z doradców zdrowotnych dostarcza treści;
- **Kod** - jest to język werbalny i zasoby niewerbalne (obrazy, filmy, itp.) używane do komunikacji;
- **Kanał** - jest to nośnik wykorzystywany do komunikacji, w tym przypadku będzie to ustnie/obecnie.

Wszystkie te czynniki mają kluczowe znaczenie dla powodzenia szkolenia i dlatego muszą być brane pod uwagę podczas planowania i dostarczania treści.

¹⁴ Odzyskane z <https://www.oxfordreference.com/view/10.1093/oi/authority.20110803100016553>.

1.2.2 Komunikacja międzykulturowa

Komunikowanie się z ludźmi, którzy mają inne kultury niż nasza, charakteryzuje obecnie wiele społeczności europejskich ze względu na zjawiska migracyjne. Dlatego umiejętność komunikowania się z innymi kulturami musi być umiejętnością doradców ds. zdrowia społeczności świeckich.

Różnice kulturowe są kluczowym czynnikiem w komunikacji w ogóle. Obejmują one takie czynniki jak rasa, pochodzenie etniczne, język, narodowość, religia, wiek, płeć, orientacja seksualna, poziom dochodów i zawód. Na umiejętność czytania i pisanie w zakresie zdrowia wpływają również różne wartości kulturowe, które mają wpływ na sposób, w jaki ludzie rozumieją i reagują na informacje dotyczące zdrowia.

Niektóre **przykłady wartości, postaw i tradycji, które są powiązane z kulturą i mogą mieć wpływ na alfabetyzm zdrowotny, to m.in:**

- Przyjęte role mężczyzn i kobiet;
- Wartość medycyny tradycyjnej w porównaniu z medycyną zachodnią;
- Ulubione i zakazane jedzenie;
- Sposób ubierania się;
- Język ciała, w szczególności to, czy dotykanie, czy bliskość jest dopuszczalna w określonych sytuacjach.

Przeszkodami w skutecznej komunikacji w grupach międzykulturowych, tj. tworzonych przez osoby należące do różnych kultur, są stereotypy - zbyt uproszczone wyobrażenie o konkretnej osobie/grupie - oraz etnocentryzm - ocena innych kultur według standardów własnej kultury.

Aby uniknąć tych przeszkód, musisz rozwijać swoją międzykulturową kompetencję, czyli umiejętność "rozpoznawania przekonań kulturowych, wartości, postaw, tradycji, preferencji językowych i praktyk zdrowotnych różnych populacji".¹⁵ Nawet trudni doradcy zdrowotni mogą mieć inną kulturę niż ich uczniowie, muszą postawić się w sytuacji innych i dostosować do nich swój styl komunikacji. Oznacza to przekazywanie w sposób odpowiedni pod względem kulturowym i językowym istotnych informacji, biorąc pod uwagę kulturę uczniów, w celu zapewnienia skutecznej komunikacji.

Niektóre **zalecenia** dotyczące osiągnięcia skuteczności są następujące:

- być wrażliwym na cechy charakterystyczne konkretnych kultur, z którymi masz do czynienia i do których musisz się dostosować, obserwując i słuchając uważnie innych;
- używać mowy ciała, ale unikać wspólnych gestów i mimiki twarzy, ponieważ mogą one mieć różne znaczenia w różnych kulturach;
- rozmawiać indywidualnie, z kim może mieć więcej barier kulturowych lub językowych, tak aby interakcja była skuteczna;
- wzmocnij wykorzystanie zasobów multimedialnych, a mianowicie filmów i zdjęć ON-CALL, jeśli uważasz, że inni ludzie źle Cię rozumieją;
- jeżeli imigrant nie mówi lub ma ograniczoną znajomość języka kraju przyjmującego, należy nawiązać kontakt z osobą ze społeczności, która mówi w tym samym języku ojczystym co imigrant, aby mogła lepiej wyrazić swoją opinię i przekazać odpowiednie informacje.

¹⁵ Odebrane z <https://health.gov/communication/literacy/quickguide/quickguide.pdf>.

Podsumowując, bądź otwarty i szanuj kulturę innych. W ten sposób będziesz w stanie zarządzać komunikacją w ramach grupy zróżnicowanej kulturowo, tak aby różnorodność mogła być wykorzystywana jako źródło wiedzy międzykulturowej i wzbogacania się między jednostkami zróżnicowanymi kulturowo.¹⁶



Obrazek 3 - Bądź otwarty i szanuj kulturę innych.

1.2.3 Techniki komunikacji w zakresie dostarczania tematów dotyczących zdrowia - najlepsze praktyki

Po uzyskaniu dostępu do wiedzy na temat zdrowia poszczególnych osób/gmin i ich potrzeb w zakresie informacji zdrowotnych oraz po zapoznaniu się z ich pochodzeniem kulturowym, doradcy zdrowotni są gotowi wybrać te informacje, które są potrzebne osobom uczącym się i przygotować ich komunikację.

Aby zapewnić skuteczną komunikację na tematy związane ze zdrowiem, doradcy ds. zdrowia muszą rozważyć następujące **techniki komunikacji**:

- **Przełamać lód:** jest kilka działań, które można zrobić na początku szkolenia iść zaangażować ludzi w to i bardziej komfortowo ze sobą. Proponujemy wam ćwiczenie "Historia mojego imienia", które znajduje się w dziale zajęć. Jednocześnie ludzie będą się prezentować i już teraz dzielić się pewnymi cechami charakterystycznymi dla ich pochodzenia kulturowego;
- **Zastosuj indywidualne podejście do komunikacji:**
 - Zapytywanie uczących się indywidualnie, nieformalnie wyjaśniając znaczenie technicznych pytań przed podaniem informacji, aby poculi się uznani;
 - Wyjaśnianie tematów uwzględniających kulturowe i społeczne cechy poszczególnych osób, takie jak wiek, język, religia itp;¹⁷
- **Używaj jasnego (prostego) i klarownego języka**, aby jednostki mogły na ¹⁸początku zrozumieć to, co słyszą lub czytają;
- **Unikaj długich zdań;**
- **Zorganizuj informacje i najpierw przedstaw najważniejsze tematy/kluczowe punkty;**

¹⁶ Więcej informacji na stronie https://www.the-equalityacademy.co.uk/blog/post/7_principles_of_intercultural_communication_by_the_equality_academy

¹⁷ Więcej informacji na temat indywidualnego zegarka komunikacyjnego <https://www.youtube.com/watch?v=xGQ0hCdNDjU>

¹⁸ Szczegółowe wytyczne dotyczące prostych informacji można znaleźć na stronie <https://www.plainlanguage.gov/guidelines>.

- **Wyjaśnij znaczenie technicznych terminów medycznych** - możesz użyć [Słownika medycznego języka prostego \(Plain Language Medical Dictionary\)](#), aby lepiej zrozumieć terminy medyczne i wyjaśnić je innym osobom; jeśli potrzebujesz dalszej wiedzy na temat warunków, sprawdź <https://www.nhs.uk/conditions/>;
- **Używaj codziennych przykładów** do wyjaśnienia terminów technicznych;
- **Korzystaj z zasobów multimedialnych**, ponieważ zwiększają one motywację i pozwalają na lepsze zrozumienie informacji - ON-CALL posiada własny Cyfrowy Zestaw Narzędzi do wykorzystania w zasobach literatury zdrowotnej, ale można również korzystać z innych zasobów, które mogą okazać się przydatne;
- **Zadawaj pytania otwarte**, zaczynając od słów "co", "jak" i "dlaczego", zamiast tych, na które można odpowiedzieć "tak" lub "nie";
- **Motywuuj jednostki**, każąc im dzielić się swoimi obawami dotyczącymi zdrowia w sposób szczegółowy i precyzyjny;
- **Użyj aktywnego głosu**;
- **Podaj konkretne działania** i zalecenia, które chcesz, aby uczniowie podjęli;
- **Stosuj metodę "chunk and check"**: **rozkładaj** informacje na małe kawałki z przerwami, aby sprawdzić zrozumienie pomiędzy nimi. Pozwala to uniknąć przeciążania osoby informacjami z rzędu i pozwala na zidentyfikowanie wszystkiego, czego nie rozumiała lub co chciałaby uzyskać więcej informacji na temat¹⁹;
- **Użyj metody "teach-back"**, aby sprawdzić zrozumienie i poprawić komunikację ze sobą - doradcy zdrowotni proszą osobę otrzymującą informacje, aby przeformułowała je własnymi słowami, co zapewni, że informacje zostaną zrozumiane i zapamiętane. Przykładowe pytania, które należy zadać: *"Czy możesz powtórzyć mi te informacje, abym wiedział, że są one jasne?"* lub *"Jeśli członek twojej rodziny zapyta cię na ten temat, co zamierzasz mu powiedzieć?"*. Jeśli zrozumienie nie powiedzie się, Doradca powtarza proces i wzmacnia brakującą informację do czasu, aż uczeń będzie mógł je przeformułować.²⁰



Obrazek 4 - Motywowanie osób dzielących się problemami
- zdrowotnymi

Umiejętności komunikacyjne są bardzo ważne dla doradców ds. zdrowia. Ich umiejętności mogą mieć duży wpływ na sposób, w jaki osoby uczące się rozumieją informacje na temat

¹⁹ Uzyskane z <https://rcpsg.ac.uk/college/this-is-what-we-stand-for/policy/consent/health-literacy-and-communication-techniques>

²⁰ Aby uzyskać więcej informacji, odwiedź <https://www.merckconnect.com/static/pdf/TeachBack.pdf>

zdrowia. Dlatego też podczas szkolenia należy zabiegać o informacje zwrotne dotyczące znaczenia i skuteczności komunikacji i w razie potrzeby poprawić je. Krytyki działają najlepiej, gdy są napisane i anonimowe, chyba że uczestnik szkolenia zgłosi się na ochotnika, by osobiście omówić swoje myśli. Wkład uczestnika szkolenia jest niezbędny do tego, by następna sesja była bardziej efektywna.

1.3 Wrażliwość społeczna

Wrażliwość społeczna jest emocjonalną i poznawczą zdolnością związaną z otaczającymi ludźmi i sytuacjami. W centrum wrażliwości społecznej znajdują się dwa podstawowe procesy: inkulturacja i socjalizacja. Inkulturacja to stopniowe nabywanie cech i norm danej kultury lub grupy przez osobę lub inną grupę/kulturę. Socjalizacja to proces uczenia się zachowania się w sposób akceptowalny dla społeczeństwa. Biorąc to pod uwagę, celem wrażliwości społecznej jest **zdolność do postrzegania stanów intelektualnych innych**. Tak więc jest to coś, co robimy na co dzień²¹.

1.3.1 Umiejętności społeczne

Jako świecki doradca ds. zdrowia rodziny musisz mieć świadomość, że komunikacja odgrywa ważną rolę w twoich zadaniach. Istnieją jednak inne umiejętności, które ułatwiają interakcję między Tobą a uczniami. Są to umiejętności społeczne i interpersonalne, które pomogą Ci w skutecznym zarządzaniu Twoją pracą jako pośrednika. Posiadanie następujących umiejętności **społecznych i interpersonalnych** jest dla Ciebie²² ważne:

- **Aktywne słuchanie** - spójrz na osobę, z którą rozmawiasz i utrzymuj kontakt wzrokowy. Podsumuj i sparafrazuj to, co mówi, aby zbudować swoje relacje. Pomoże Ci to przypomnieć sobie, co jest powiedziane, wykazać się profesjonalizmem i udowodnić, że zwracasz uwagę. Każdy chce poczuć się usłyszany;
- **Komunikacja** - wspomnieliśmy już o jej znaczeniu. Kolejne wskazówki to użycie odpowiedniego tonu głosu i języka ciała w zależności od tego, z kim rozmawiasz. Utrzymuj zaangażowaną mowę ciała, np. od czasu do czasu kiwając głową w trakcie rozmowy i uśmiechając się. Pomoże to w budowaniu zaufania i wiarygodności. To, co mówisz, jest tak ważne, jak to, jak to mówisz;
- **Zarządzanie stresem** - w **dzisiejszych** czasach stres jest powszechny. Szanse na to, że Twoi uczniowie rzutują swój stres na Ciebie. Dlatego, ja jest znacząco że ty jesteś sprawnie kierować twój swój zapobiegać twój nastrój od zakłócać z twój związków z uczniami i pomagać łagodzić niektóre ich stres;
- **Współczucie** - to troska o cierpienia innych. Jest kluczowym elementem współczucia dla stażystów i pomaga innym dostrzec Twoją pasję do pracy w charakterze Doradcy;
- **Empatia** - empatia oznacza zdolność do odczuwania tego, co czuje inna osoba. Jeśli dana osoba nie jest pewna siebie, może nie czuć się komfortowo zbliżając się do ciebie lub zwierając się tobie. Twoim zadaniem jest zapewnienie bezpiecznego i zachęcającego miejsca dla uczących się oraz wzbudzanie w nich optymizmu;
- **Praca zespołowa** - ponieważ możesz działać jako łącznik pomiędzy rodzinami i służbą zdrowia, ważne jest, abyś mógł angażować się w pracę zespołową i współpracę;
- **Rozwiązywanie problemów** - trzeba umieć szybko przemyśleć problem, aby go skutecznie rozwiązać. Ktoś może się z tobą nie zgodzić, rozłóścić się na coś, co powiesz, obrazić cię lub stać się wobec ciebie agresywny. Wymaga to negocjacji i kompromisu, dawania i brania;

²¹ W SCHULKIN, Jay, *Roots of Social Sensibility and Neural Function*, MIT Press, 2000.

²² Na podstawie <https://cliniciantoday.com/the-top-7-interpersonal-skills-for-nps/> i <https://www.cdl.org/articles/social-skills-and-school/>.

- **Podgląd** - rozmowy wymagają zastanowienia się nad wpływem, jaki Twoje słowa lub czyny mogą mieć na słuchacza, zanim je wypowiesz lub zrobisz. Jeśli uważasz, że wpływ ten będzie negatywny, możesz skorygować to, co możesz powiedzieć lub zrobić.

Uczestnicy, którzy mają braki w tych umiejętnościach, również mają tendencję do bycia bardziej zestresowanymi i samotnymi. Ale teraz, gdy masz już tę wiedzę, ćwicz te umiejętności społeczne, a jednocześnie masz możliwość opiekowania się świeckimi rodzinami, pogłębiania relacji z nimi i zostawania świetnym Doradcą ds.

1.3.2 Praktyki społeczne

Różne umiejętności społeczne mogą również wpływać na **praktyki społeczne**. Wyrażenie to może mieć różne znaczenia i, w szerokim znaczeniu, odnosi się do całej działalności ludzkiej, w określonym kontekście grupy społecznej, w odniesieniu do czasu i przestrzeni. Może odnosić się do chodzenia do pracy lub szkoły, gotowania, nawyków higienicznych, uroczystości, itp. Działania te są wykonywane rutynowo i zgodnie z zasadami, które określają wspólne zachowania jednostek w grupie - to jest to, co nazywamy kulturą. Zachowania te mają konkretne znaczenie w obrębie tej grupy, ale nie mogą mieć żadnej wartości w innej grupie. Oznacza to, że praktyka społeczna, która jest ważna dla jednej grupy/kultury, może nie być ważna dla innej.

Praktyki społeczne pokazują siłę tradycji. Nie oznacza to jednak, że praktyka społeczna jest wieczna, jeśli weźmiemy pod uwagę, że istnieją zwyczaje, które się kończą, ponieważ w chwili obecnej są one interpretowane z innej perspektywy. Poznanie innych kultur w naszej społeczności, ich zwyczajów i tradycji, jest pozytywnym sposobem na otwarcie naszego umysłu, na stwierdzenie, że nie ma jednego sposobu działania, lecz różne punkty widzenia. Dobrze jest też mieć osobiste kryterium praktyk społecznych, ponieważ coś nie musi być ważne tylko dlatego, że większość ludzi to robi.²³

Doradcy ds. zdrowia w rodzinach świeckich pracują w społecznościach znajdujących się w niekorzystnej sytuacji, mając na celu poprawę ich wiedzy na temat zdrowia. Następnie możemy zadać sobie pytanie: *"W jaki sposób możemy zmienić indywidualne praktyki/zachowania zdrowotne na lepsze?"* Można to zrobić, rozumiejąc elementy, które składają się na te praktyki, i wspierając relacje między jednostkami. Na przykład, **gotowanie** i dzielenie się posiłkiem to praktyka, która może pomóc osobom z różnych kultur w nawiązaniu kontaktu, a jednocześnie może pomóc im w rozmowie na temat żywienia - mogą omówić wartość odżywczą posiłku i znaleźć sposoby na jej poprawę. Stwarza to możliwość poznania tożsamości osobistej i społecznej oraz uczenia się na podstawie różnych doświadczeń.

²³ Odzyskane z <https://queconceito.com.br/pratica-social>



Obrazek 5 - Gotowanie to praktyka społeczna, która może angażować ludzi

Jeśli chodzi o edukację, wspomniano już, że może brakować motywacji do nauki, jeśli nie jest ona istotna dla poszczególnych osób. Tak więc innym zajęciem, które można rozwijać, jest poproszenie uczniów o podzielenie się **opowieściami** na temat zdrowia. Muszą one być starannie dobrane, aby były adekwatne do celów szkolenia. Opowieści te dadzą pogląd na życie poszczególnych osób, na ich różne role społeczne i zadania - w kontekście rodziny lub pracy - oraz na innych uczestników, pomagając określić ich praktyki i sposoby ich doskonalenia, czyniąc uczenie się istotnym dla osób uczących się. Będziesz ustalał możliwości uczenia się w ich życiu codziennym, w ich rodzinach i wśród innych osób z ich otoczenia.

Wielu współczesnych dorosłych dorastało bez większego związku ze sztuką. Jednak doświadczenia związane z uczeniem się poprzez sztukę są również korzystne dla osób zaangażowanych w uczenie się przez całe życie. Doradcy mogą odwoływać się do wyobraźni, angażując dorosłych w poznawanie siebie i swoich relacji ze społeczeństwem, w którym żyją. Poniżej przedstawione są **sposoby badania tożsamości społecznej poprzez sztukę**, które można wykorzystać razem z uczniami²⁴:

- **Rysowanie** - Stwórz plakaty z frazami i obrazami, które odwołują się do poprawnych zachowań, na przykład dotyczących konsumpcji żywności, i umieść je w sali szkoleniowej lub powiedz im, aby zabrali je do domu i umieścili tam;
- **Malowanie** - Wykonywanie autoportretów, portretów rodzinnych lub innych przedstawień codziennych sytuacji uczniów, w których mogą oni zgłębiać tematy związane ze zdrowiem - na przykład, mogą oni przedstawić członka rodziny lub inną osobę, która ma problem ze zdrowiem;
- **Fotografia** - wykonywanie zdjęć codziennych sytuacji, w tym w miejscu pracy, przedstawiających prawidłowe zachowania, takie jak prawidłowe procedury korzystania z ekranów lub prawidłową postawę podczas siedzenia;
- **Pisanie** - Poprzez pisanie uczniowie mogą lepiej wyrażać swoje obawy dotyczące swoich problemów zdrowotnych lub tworzyć krótkie opowiadania jako dobre przykłady właściwych procedur zdrowotnych - na przykład opisując historię kogoś, kto palił i miał związane z tym problemy zdrowotne oraz, po rzuceniu palenia, korzyści, jakie odnieśli;
- **Taniec** - Niektóre materiały w projekcie ON-CALL dotyczą korzyści płynących z ćwiczeń, dzięki czemu można nauczyć się choreografii piosenki i poruszać ciałem dla lepszego zdrowia;
- **Muzyka** - Możesz pomóc uczniom napisać kilka tekstów, stworzyć muzykę i odśpiewać ich smutki;

²⁴ Odzyskane z <https://www.ericdigests.org/2003-2/adult.html>.

- **Odgrywanie ról** - Poza tym, co zostało powiedziane wcześniej na ten temat, innym możliwym działaniem jest poleganie na doświadczeniach uczniów, aby pomóc im w reinterpretacji sytuacji zdrowotnych, które, jak zdają sobie sprawę, mogły mieć bardziej poprawne podejście, teraz, gdy mają więcej wiedzy na temat zdrowia.

Nauka dla dorosłych może odbywać się również w muzeach, galeriach, teatrach i podobnych miejscach. Twoim zadaniem jest szukanie wystaw, spektakli itp. związanych ze zdrowiem i zabieranie lub kierowanie tam swoich stażystów.

Zestaw tych działań artystycznych koncentruje się na produkcji sztuki jako wyrazie kultury indywidualnej/wspólnotowej. Sprzyjają one rozwojowi umiejętności komunikacji i refleksji na temat siebie i innych, przyczyniając się do zmian społecznych. Ważne jest, by mówić i zastanawiać się nad rezultatami pracy uczniów, tak by mogli oni w znaczący sposób uczyć się od nich. W ten sposób oczekuje się od nich jeszcze większego zaangażowania w szkolenie ON-CALL, a także zwiększenia ich pewności siebie.

1.3.3 Zapobieganie konfliktom i ich rozwiązywanie

Szkolenie może być satysfakcjonującym doświadczeniem, ale czasami nie jest też tak ekscytujące. Trenerzy muszą zrozumieć dynamikę grupy i sposób, w jaki ingerują w proces uczenia się. Stosując się do wszystkich zaleceń, które przekazaliśmy podczas tej pierwszej jednostki, zmniejsza się prawdopodobieństwo wystąpienia konfliktów w szkoleniu grupowym. Podeszliśmy do interaktywnych i wspólnych technik szkoleniowych, technik komunikacyjnych, wiedzy o umiejętnościach społecznych, a Tobie zapewniliśmy szeroki wachlarz zasobów multimedialnych do wykorzystania, co czyni naukę atrakcyjną i angażującą.

Niemniej jednak sojusze i napięcia pomiędzy stażystami mogą stwarzać niekorzystne warunki do nauki. Może na to wpływać wiele czynników, m.in. trudności w nauce, problemy osobiste lub rodzinne, wykluczenie społeczne i bezrobocie. Następnie oprowadzimy Cię po tym, jak zarządzać grupą, abyś wiedział, **jak unikać konfliktów**²⁵ podczas sesji szkoleniowej:

- **Zaplanuj swoje szkolenie** - Jednym ze źródeł problemów w sesji jest to, że uczniowie mają podczas niej "wolny czas". Zaplanuj małe zadania, które możesz dać komuś lub grupie, jeśli zakończysz swoje główne zadanie z wyprzedzeniem w porównaniu z innymi osobami/grupami;
- **Ustanowienie zasad** - Należy zachęcić wszystkich do dyskusji i ustanowienia zasad. Pozwoli to uniknąć braku szacunku dla innych - poszanowanie wszystkiego i każdego jest niezbędne. Podkreśl również znaczenie punktualności, aby zapewnić, że dynamika grup nie zostanie przerwana przez spóźnione przybycie; określ, kiedy można korzystać z telefonów i nauczaj, jak pracować razem;
- **Zastanów się nad ćwiczeniami łamania lodu/budowania zespołu** - im bardziej znasz swoich uczniów i oni znają się nawzajem, tym bardziej będziesz się logicznie zajmować ich różnymi typami osobowości i będziesz w stanie rozwiązać wszelkie konflikty między nimi; sprawdź [te](#) stronę, aby dowiedzieć się jak wdrożyć 10 lodołamaczy;

²⁵ Odebrane z <http://europepmc.org/backend/ptpmcrender.fcgi?accid=PMC6039817lobtype=pdf>.

- **Słuchaj** - Słuchaj uważnie i patrz na swoich uczniów, kiedy z nimi rozmawiasz, aby okazywać uwagę i udzielać im prawidłowych informacji zwrotnych; wiele konfliktów zaczyna się z powodu nieporozumienia, a uczestników szkolenia należy nauczyć dobrych nawyków słuchowych, takich jak np. pozwalanie mówcy mówić bez przerwy;
- **Wykorzystajcie edukację rówieśniczą** - Kiedy czegoś uczymy, odczuwamy aprobatę rówieśników, więc dajcie wszystkim możliwość pokazania innym tego, czego mogą nauczyć - już wcześniej przekazaliśmy wam kilka sugestii na ten temat;
- **Używaj pozytywnego wzmocnienia** - Przydatne jest, aby utrzymać ludzi zachęcanych i zaangażowanych;
- **Zastanów się** - Zastanów się nad szkoleniem, a zwłaszcza nad możliwościami, jakie daje, i poproś uczestników o wykonanie tego samego ćwiczenia;
- **Działać przed drobnymi zdarzeniami** - Łagodne zakłócenia mogą się łatwo nasilić, jeśli nie zostaną powstrzymane.



Obrazek 6 - Użycie pozytywnego wzmocnienia w celu utrzymania zaangażowania uczniów

W rzadkich przypadkach uczący się mogą zachować swoje zakłócające zachowania. Jeśli chcemy stworzyć kulturę szkoleniową, która ceni społeczność, konflikty między uczniami powinny być traktowane jako cel, z pojednaniem. W takich przypadkach, poniżej przedstawiamy szczegółowo kroki, które pozwolą nam znaleźć **sposób na rozwiązanie konfliktów**²⁶ podczas sesji szkoleniowej:

1. Dajcie stażystom szansę ochłonąć i zastanowić się nad swoimi uczuciami. Jeśli w środku szkolenia pojawią się spory, gdy nie będziesz mógł z nimi omówić sytuacji, możesz je rozdzielić i zapewnić spokojne miejsca, aby się uspokoić i skupić się na kilku pytaniach do refleksji, aby przygotować się do późniejszej dyskusji - sprawdź tę [ulotkę, aby uzyskać przykładowy przewodnik do refleksji](#). Mogą oni również wyrazić siebie poprzez pisanie;

2. Kiedy rozważysz odpowiedni czas, zbierz uczestników i poproś ich o podzielenie się swoją opinią na temat sytuacji, używając I-zdań (jako "Czuję..."), aby omówić ich uczucia i postawy. Nie będziemy szukać winnych. Powinni również zastanowić się i podzielić się tym, jak ich działania wpłynęły na innych w pomieszczeniu i w jaki sposób mogą oni postępować inaczej w przyszłości;

3. Kiedy stażyści podzielą się swoją perspektywą, nadszedł czas, aby wynegocjować rozwiązanie. Możesz dać im możliwości lub zapytać, w jaki sposób rozwiązałyby swój konflikt i wybrać spośród proponowanych przez siebie rozwiązań. Rozwiązanie musi zapewnić obu stażystom osiągnięcie ich celów. Muszą oświadczyć, że zgadzają się z rozwiązaniem i uściśnąć dłoń, aby przyznać, że konflikt się skończył. Mogą również podziękować sobie nawzajem za pracę nad tym zagadnieniem i przeprosić;

²⁶ Uzyskane z <https://www.learnersedge.com/blog/resolving-conflict-in-the-classroom>.

4. Za kilka dni skontaktuj się ze stażystami, aby upewnić się, że wszelkie napięcia między nimi zostały rozładowane.

Celem stworzenia jasnego procesu rozwiązywania konfliktów jest nie tylko zakończenie sporów, ale także wzmocnienie pozycji uczestników szkolenia, aby mogli uczyć się na własnych błędach, rozwiązywać własne problemy i pozytywnie przyczyniać się do rozwoju grupy szkoleniowej. Z czasem i zaangażowaniem możemy pomóc każdemu w osiągnięciu tych celów.

Ostatnią sugestią, którą możesz wykorzystać, aby spróbować wyłączyć źródło konfliktów w grupie - stres - jest medytacja. Możesz wybrać najlepszy czas, aby zrobić to podczas treningu - na początku sesji lub po obiedzie są dobre opcje - aby poprawić samopoczucie stażystów. Dowiedz się, jak to zrobić na <http://www.meditationinschools.org/wp-content/uploads/2013/06/Five-minute-to-a-calmer-classroom.pdf>.

Jesteś teraz wyposażony w umiejętności promujące lepsze relacje i pozytywny klimat podczas szkolenia.

Samooocena

1. Która z poniższych opcji nie jest zasadą pedagogiczną kształcenia dorosłych?
 - a. Nauka musi być prowadzona we własnym zakresie.
 - b. Nauka jest teoretyczna.
 - c. Nauka jest zorientowana na problemy.
2. Należy wskazać, czy poniższe zdanie jest prawdziwe czy fałszywe.
Zasady pedagogiki zdrowotnej koncentrują się na społecznym wymiarze zdrowia.
 - a. Prawdziwe
 - b. Fałszywy
3. Wypełnij zdanie: *Doradcy zdrowotni muszą...*
 - a. *nie powtarzać tematów zdrowotnych podczas szkolenia.*
 - b. *angażować w szkolenie tylko te elementy społeczności, które pełnią te same role społeczne.*
 - c. *uwzględnić wcześniejszą wiedzę stażystów.*
4. Których z poniższych pytań nie używasz do oceny czyjejś świadomości zdrowotnej?
 - a. *Jak bardzo jesteś pewny siebie wypełniając samodzielnie formularze medyczne?*
 - b. *Jak myślisz, jaki jest twój poziom wiedzy na temat zdrowia?*
 - c. *Jak często masz kogoś, kto pomoże ci czytać materiały szpitalne?*
5. Której z poniższych technik szkoleniowych nie wolno stosować w przypadku uczestników szkolenia?
 - a. Egzamininy pisemne
 - b. Analiza studiów przypadku
 - c. Role-playing
6. Adresat, odbiorca i wiadomość są ważnymi czynnikami komunikacji werbalnej.
 - a. Prawdziwe
 - b. Fałszywy
7. Niektóre przykłady wartości, postaw i tradycji, które są powiązane z kulturą i mogą mieć wpływ na alfabetyzm zdrowotny, to m.in:
 - a. Przyjęte role mężczyzn i kobiet
 - b. Ulubiona i zabroniona żywność
 - c. Kolory włosów i oczu
8. Której z poniższych technik komunikacyjnych nie wolno stosować w przypadku stażystów?
 - a. Pytania "tak/nie"
 - b. Pytania indywidualne
 - c. Metoda "teach-back"

9. Aktywne słuchanie i empatia to ważne umiejętności interpersonalne.
 - a. Prawdziwe
 - b. Fałszywy

10. Najlepszym sposobem na rozwiązanie konfliktu pomiędzy stażystami jest przez:
 - a. Natychmiastowe rozwiązanie sytuacji przed całą grupą poprzez dostarczenie rozwiązania.
 - b. Rozdzielenie zaangażowanych części i zebranie ich po pewnym czasie w celu zastanowienia się nad sytuacją.
 - c. Powiedzenie stażystom, aby rozwiązywali swój konflikt poza salą szkoleniową i na własną rękę.

Referencje

Książki i artykuły

Schulkin, Jay, *Roots of Social Sensibility and Neural Function*, MIT Press, 2000.

Dostępne na stronie

https://books.google.pt/books?id=wWXpiBOV0zkC&pg=PP4&lpg=PP4&dq=Roots+of+Social+Sensibility+and+Neural+Function&source=bl&ots=El9rHI8i_q&sig=ACfU3U3yGmV1iQbHvdLQCc6fR_u1FT9X3w&hl=pt-PT&sa=X&ved=2ahUKEwjE8_ap0avmAhWOA2MBHahDAZ4Q6AEwCnoECBIQAQ#v=onepage&q=Roots%20of%20Social%20Sensibility%20and%20Neural%20Function&f=false

Mahvar T, Ashghali Farahani M, Aryankhesal A., *Strategie zarządzania konfliktami w radzeniu sobie z destrukcyjnymi zachowaniami uczniów w klasie: Przegląd systematyczny*, J Adv Med Educ Prof. 2018; 6(3):102-114.

Dostępny pod adresem <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6039817/>.

Quick Guide to Health Literacy, U.S. Department of Health and Human Services - Office of Disease Prevention and Health Promotion, n.d.

Dostępny pod adresem <https://health.gov/communication/literacy/quickguide/quickguide.pdf>.

Strony internetowe

<https://elearningindustry.com/the-adult-learning-theory-andragogy-of-malcolm-knowles>

<http://healthliteracy.bu.edu/>

<http://healthliteracycentre.eu>

<https://queconceito.com.br/pratica-social>

<https://rcpsg.ac.uk/college/this-is-what-we-stand-for/policy/consent/health-literacy-and-communication-techniques>

<https://risepeople.com/blog/team-building-icebreakers/>

<https://simplifytraining.com/article/most-effective-training-techniques/>

<https://www.ahrq.gov>

<https://www.britannica.com/science/pedagogy>

<https://www.cdl.org/articles/social-skills-and-school/>

<https://www.coe.int/en/web/compass/education>

<https://www.ericdigests.org/2003-2/adult.html>

<https://www.learnersedge.com/blog/resolving-conflict-in-the-classroom>

<http://www.meditationinschools.org/wp-content/uploads/2013/06/Five-minute-to-a-calmer-classroom.pdf>

<https://www.netlanguages.com/blog/index.php/2017/06/28/what-is-inductive-learning/>

<https://www.nhs.uk/conditions/>

<https://www.oxfordreference.com/view/10.1093/oi/authority.20110803100016553>

<https://www.plainlanguage.gov/guidelines/>

[https://www.the-centre.co.uk/blog/post/7 principles of intercultural communication by the equality academy](https://www.the-centre.co.uk/blog/post/7_principles_of_intercultural_communication_by_the_equality_academy)

<https://www.udutu.com/blog/what-are-adult-learning-styles-and-how-do-they-affect-elearning/>

<http://www.unesco.org/education/educprog/ste/projects/health/index.htm>

<http://www.usabilityfirst.com/glossary/exploratory-learning/>

Filmy wideo

Co to jest Teach-Back?

Dostępny pod adresem https://www.youtube.com/watch?v=bzpJJYF_tKY

Jak długo trwa komunikacja skoncentrowana na pacjencie?

Dostępny pod adresem <https://www.youtube.com/watch?v=xGQ0hCdNDjU>.

Rozcieńczalniki krwi: Bycie aktywnym i zdrowym

Dostępny pod adresem https://www.youtube.com/watch?v=bvDIDz9UIPYe&feature=emb_title.

Dalsze czytanie

Health Literacy - The solid facts, World Health Organization, 2013.

Dostępny pod adresem <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/128703/e96854.pdf>

Gitimu, Priscila, *Komunikacja międzykulturowa: jej znaczenie dla różnych dziedzin kariery i perspektywy przez różnych autorów*, Southern Illinois University Carbondale, n.d.

Dostępny pod adresem <https://opensiuc.lib.siu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1013&context=ojewed>.

The Teach-Back Technique - Skuteczne komunikowanie się z pacjentami, Merk, 2014.

Dostępny pod adresem <https://www.merckconnect.com/static/pdf/TeachBack.pdf>.

