



JEDNOTKA 1

Pedagogika

Obsah

Úvod	3
1.1 Pedagogické zásady	4
1.1.1 Úspěšné charakteristiky zdravotního poradce	5
1.1.2 Jak provést analýzu potřeb v oblasti zdravotní gramotnosti?	6
1.1.3 Styly učení	8
1.1.4 Tréninkové techniky	8
1.2 Komunikační techniky	12
1.2.1 Zásady teorie komunikace	12
1.2.2 Mezikulturní komunikace	13
1.2.3 Komunikační techniky pro poskytování zdravotních témat - osvědčené postupy	14
1.3 Sociální citlivost	16
1.3.1 Sociální dovednosti	16
1.3.2 Sociální praxe	17
1.3.3 Prevence a řešení konfliktů	18
Sebehodnocení	21
Reference	23

Úvod

Projekt ON-CALL si klade za cíl vypracovat vzdělávací program pro školitele na podporu místních lidí při rozvíjení schopností pracovat jako poradci laického rodinného zdraví v komunitách, kde mají bydliště. Tito jednotlivci budou jako lektoři vyučovat témata týkající se zdravotní gramotnosti dospělých s nízkou kvalifikací.

V rámci této jednotky - Zásady pedagogiky - poskytneme studentům odpovídající znalosti a dovednosti k dalšímu přenosu obsahu, který se naučil během školení ON-CALL, a také zdroje, které k tomu mají.

Jednotka se skládá ze tří podjednotek. První podjednotka - Pedagogické principy - zahrnuje techniky školení a styly učení, včetně zdrojů, které mají školitelé používat. Druhá podjednotka - komunikační techniky - se zaměřuje na základy teorie komunikace, komunikační techniky a interkulturní komunikace. A konečně, třetí podjednotka - Sociální citlivost - se zabývá principy sociálních dovedností, sociálních praktik a způsobem, jak předcházet konfliktům a jejich řešení.

Při procházení těmito tématy získají zdravotní poradci laických rodin potřebné kompetence, aby byli úspěšnými zprostředkovateli. Budou vědět, jak rozumět potřebám své komunity v oblasti zdravotní gramotnosti, jak s nimi správně komunikovat, pokud jde o jejich jedinečnost, a podporovat interakci a spolupráci mezi jednotlivci.

Takto budou vyškolení zprostředkovatelé zapojovat a podporovat znevýhodněné rodiny rozvíjením jejich dovedností v oblasti zdravotní gramotnosti, což je nezbytné pro zlepšení jejich zdraví.

Pokud jde o anglické webové zdroje označené jako další údaje a materiály k implementaci této jednotky, doporučujeme vám použít webový prohlížeč Google Chrome a příkaz pravým tlačítkem myši „Přeložit do ...“, abyste mohli zdroj použít ve svém rodném jazyce.

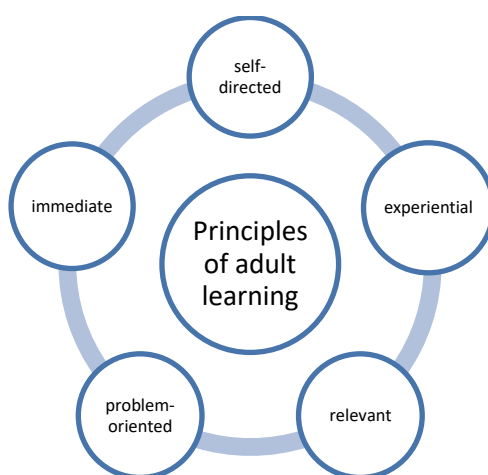
1.1 Pedagogické zásady

Podle Encyclopaedia Britannica je pedagogika „studium vyučovacích metod, včetně cílů vzdělávání a způsobů, jak těchto cílů dosáhnout“¹. Tato definice je v souladu s hlavním cílem této podjednotky: popsat hlavní tréninkové techniky a styly učení tak, aby stážisté ON-CALL mohli na konci výcviku zvolit a aplikovat strategie vhodné pro charakteristiky skupin budou pracovat.

Vzdělávání a školení mají několik cílů. Jsou to procesy, kterými společnost přenáší své znalosti a dovednosti prostřednictvím generací, a v širším smyslu se může vztahovat na jakoukoli zkušenost, která má formativní účinek na člověka. Jsou klíčové pro posílení schopností jednotlivců a komunit, aby mohli dosáhnout rozvoje a sociálního a ekonomického úspěchu. Kromě toho přispívají k sebevědomí, k sebevědomí a realizaci vlastního potenciálu.²

K dosažení těchto cílů je třeba vzít v úvahu pedagogické zásady. Osnovy ON-CALL budou poskytovány dospělým a proces jejich výuky, známý jako Andragogika, má specifické pedagogické zásady, protože dospělí ve srovnání s dětmi mohou představovat velmi širokou škálu životních zkušeností a základních znalostí. Pedagogické principy vzdělávání dospělých, které umožňují dospělým studentům zažít větší úspěch, jsou:

- **učení musí být zaměřeno na sebe** - je třeba vysvětlit důvody, proč se věci učí, a adresovat je každému žákovi, ale zároveň musí být dospělým dán prostor, aby si našli vlastní způsob, jak se učit a rozhodovat o nich;
- **učení je zážitkové a využívá znalosti pozadí** - výuka musí považovat rozmanité zkušenosti dospělých za zdroj a základ pro učení;
- **učení je okamžitě relevantní pro současné role** - dospělí se nejvíce zajímají o předměty, které mají bezprostřední význam pro jejich pracovní nebo osobní život;
- **výuka je zaměřena na problém** - protože dospělí chtějí okamžité uplatnění znalostí na svůj život, musí být školení praktické a aplikováno na aspekty, které jsou pro ně užitečné;
- **žáci jsou motivováni k učení** - jako osoba zraje, motivace k učení je interní, pokud jde např. O osobní rozvoj, zlepšení sebeúcty a lepší kvalitu života.³



obraz1 - Zásady učení dospělých

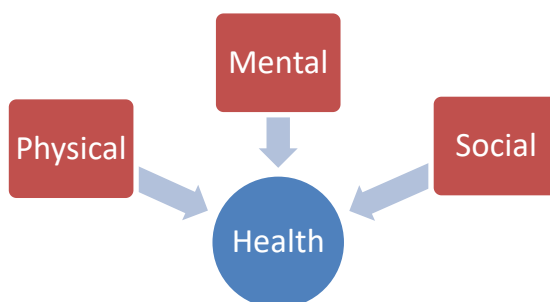
¹ Citováno z <https://www.britannica.com/science/pedagogy>

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

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

V souvislosti s projektem ON-CALL se obsah, který má být dodán, týká zdraví a při poskytování obsahu na toto téma se opět vztahují specifické zdravotní pedagogické zásady. Obecně se jedná o:

- považovat zdraví za vícečetné výrazy - fyzický, duševní a sociální - a nejen za nepřítomnost nemoci;
- motivovat studenty, aby měli a bránili zdravý život, protože je to pro ně důležité;
- zdůraznit význam celoživotního učení obecně a zejména pokud jde o podporu zdraví, rozvoj dovedností v oblasti zdravotní gramotnosti usnadní formální i neformální čtení nebo počítačová gramotnost;
- podporovat interakci mezi jednotlivci, komunitou a místními zdravotnickými službami.⁴



obraz2 - Zdravotní dimenze

1.1.1 Úspěšné charakteristiky zdravotního poradce

Pro zlepšení zdravotní gramotnosti laických rodin vytváří projekt ON-CALL síť poradců v oblasti zdraví, kteří působí jako školitelé. Akt školení se týká nich a účastníků. Spolupracují tak, aby zlepšovali znalosti a dovednosti studentů. S ohledem na to jsou v tomto procesu klíčové vlastnosti každého jednotlivého žáka a předmět, který má být zahrnut, jakož i sociální charakteristiky skupiny a komunity. Pouze s ohledem na tyto aspekty je možné zvážit další faktory související s aktem školení, jmenovitě teorie učení, organizace aktivit a vzdělávací média.

Dále je uveden seznam pedagogických charakteristik zdravotních poradců, které musí prokázat a uplatňovat při provádění zdravotních programů, aby byli úspěšní ve své roli:

- provádět úvodní „analýzu potřeb“, aby si byli vědomi potřeb jednotlivců / komunity v oblasti zdravotní gramotnosti;
- vytvořit podpůrné a společné vzdělávací prostředí;
- zapojit prvky komunity s různými sociálními rolmi - studenti, dělníci, otcové, matky atd. - oslovit širší publikum;
- zvážit předchozí znalosti jednotlivců;
- posílit klíčová témata týkající se zdraví tím, že se k nim v případě potřeby vrátí;
- prezentovat materiály jako zdroje, které mají použít jednotlivci sami nebo na podporu ostatních lidí;
- usnadnit učení pomocí technik zaměřených na žáka a založených na úkolech - dělat, vidět, číst, poslouchat atd .;

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

- zahrnout do programu sociální aspekty zdraví spolu s fyzickým a duševním.⁵



obraz3 - Zapojit prvky komunity s různými sociálními rolemi

1.1.2 Jak provést analýzu potřeb v oblasti zdravotní gramotnosti?

Zdravotní gramotnost označuje schopnost, kterou jednotlivci musí získat, zpracovat a porozumět základním zdravotním informacím a službám, které jsou nezbytné pro přijímání příslušných zdravotních rozhodnutí. K jeho měření existují jednoduché nebo komplexnější nástroje.

Kategorie zdravotní gramotnosti jsou obvykle rozdělena do čtyř:

- **špatný / nedostatečný:** způsobuje problémy jednotlivci a společnosti;
- **omezené / okrajové:** způsobuje jednotlivci problémy, kterým se lze vyhnout;
- **dostatečné / přiměřené:** potřeby hlavního jedince jsou uspokojeny;
- **vynikající:** vysoká kompetencekritická zdravotní gramotnost.

Hranice mezi kategoriemi nejsou rigidní a určování zdravotní gramotnosti někoho je složitý a obtížný proces. Někteří lidé mohou mít dobrou zdravotní gramotnost v jedné oblasti (např. Při léčbě cukrovky), ale špatnou zdravotní gramotnost v jiné oblasti (např. Správné užívání antibiotik). Projekt ON-CALL se zaměřuje na lidi se špatnou nebo omezenou zdravotní gramotností.

Existují některé sociální charakteristiky, které pomohou identifikovat lidi s vyšším rizikem špatné zdravotní gramotnosti:

- Nízký socio-ekonomický status, podmíněný povoláním, příjmem nebo sociálním vyloučením;
- Nízké vzdělání;
- Špatné jazykové dovednosti nebo negramotnost (analphabeticismus);
- Znevýhodněné postavení etnické menšiny;
- Prevalence nízké nebo neadekvátní zdravotní gramotnosti se neustále zvyšuje od 50 let věku a většina lidí ve věku 75 a více let má nízkou zdravotní gramotnost;
- Jakákoli skupina, která je pravděpodobně nedotčena preventivními zdravotnickými službami, jako jsou migrující pracovníci nebo nelegální uživatelé drog.

Je důležité poznamenat, že neadekvátní zdravotní gramotnost není omezena na žádnou konkrétní charakteristiku, sociální či nikoli, a proto se výše uvedené informace nemusí vztahovat na všechny jednotlivce / komunity.

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

Jednotlivci s nízkou zdravotní gramotností nemusí prokazovat ochotu řídit se pokyny pro zdravotní péči. Být součástí sociální nebo kulturní specifické skupiny, např. Menšinové etnické skupiny, často vytváří překážky pro jednotlivce při zacházení se zdravotními informacemi. Proto mají zdravotní poradci ON-CALL šanci být úspěšní ve své roli, protože zdravotní obsah dodávají pedagogové vrstevníků ze stejné sociální / kulturní skupiny, kteří jsou citliví na specifické kulturní hodnoty a chování.⁶

Jak již bylo zmíněno, prvním krokem zdravotních poradců, kteří musí spolupracovat s jednotlivci / komunitami, je pochopit jejich zdravotní gramotnost. Jednoduchým nástrojem k posouzení zdravotní gramotnosti a určení něčích potřeb, pokud jde o to, je položit jednotlivcům otázky. Níže je uveden krátký seznam nejčastěji používaných otázek k určení kategorie zdravotní gramotnosti, do které může jedinec spadnout. Výběr otázek závisí na jednotlivci a na jejich cíli.

Jednoduché otázky pro posouzení něčí zdravotní gramotnosti jsou:

- *Jak sebevědomě vyplňujete lékařské formuláře sami?*
- *Jak často vám někdo pomáhá číst nemocniční materiály?*
- *Jak často máte problémy se učením o svém zdravotním stavu kvůli obtížnosti porozumět psaným informacím?*⁷



Průzkumné testy jsou složitější nástroje, které mohou pomoci určit něčí potřeby v otázkách zdraví. Existuje jeden web, kde najdete vhodný nástroj pro měření zdravotní gramotnosti s ohledem na vaše cíle. Můžete to zkontrolovat na <http://healthliteracy.bu.edu/>

Agentura pro výzkum a kvalitu ve zdravotnictví (USA) je jednou z organizací, která vyvinula nástroje pro měření zdravotní gramotnosti jednotlivců, pokud jde o porozumění čtení v lékařském kontextu. Tyto nástroje umožňují srovnání zdravotní gramotnosti mezi jednotlivci a lze je použít pro účely plánování programového školení.

Krátké hodnocení zdravotní gramotnosti - angličtina (SAHL – E) je jedním z těchto nástrojů. Osobám provádějícím hodnocení je předloženo 18 termínů zdravotních testů. Každý termín je prezentován společně se 2 slovy: jedno s příbuzným významem pro testovací období a druhé nesouvisející s testovacím termínem. Posuzuje to chápání osoby i výslovnost termínů souvisejících se zdravím. Zkoušku lze provést za méně než pět minut. V sekci aktivity najdete test připravený k použití a pokyny k jeho použití s místními skupinami.⁸

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

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

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

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

Obrázek 4 - Počáteční část krátkého hodnocení zdravotní gramotnosti - angličtina (SAHL – E)

Použitím otázky k posouzení zdravotní gramotnosti jednotlivce nebo Krátké hodnocení zdravotní gramotnosti - anglicky (SAHL – E), budete schopni identifikovat některé potřeby studentů ohledně zdravotních informací a vybrat odpovídající zdroje ON-CALL, které s nimi budete používat.

1.1.3 Styly učení

Každý jednotlivec se učí jinak. Pochopení toho, jak se každý jednotlivec více zapojuje do učení, je důležité, protože chcete, aby si uchovali informace, které předáváte, aby je mohl použít ve svém každodenním životě. Existuje mnoho teorií učení stylů. Dále uvedeme nejjednodušší tři.

Učební styly⁹

Vizuální	Žáci se spoléhají na to, že se budou učit obrázky, grafiku, diagramy, grafy, mapy, PowerPoints atd.
Sluchový	Žáci se musí poslouchat, aby se učili. Může to být v situacích jako přednášky, skupinové diskuse, nahlas čtení atd.
Kinaesthetic	Žáci se „učí praktikováním“ a vyžadují, aby byl pohyb zahrnut do jejich učení. Toho lze dosáhnout pomocí praktického učení, hraní nebo hraní rolí.

Lidská inteligence je výsledkem kombinace různých a komplexnějších stylů učení. Důležité je udržet si, že musíte pozorovat své studenty a zjistit, jaké činnosti odpovídají jejich stylu učení, tj. Více se do nich zapojují, takže můžete implementovat osvědčené postupy pro zlepšení jejich procesu učení.

1.1.4 Tréninkové techniky

Učební osnovy ON-CALL zahrnují digitální soubor 36 multimediálních zdrojů zdravotní gramotnosti, rozdělený na tři hlavní předměty:

- Podpora pozitivního duševního zdraví;

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

- Dieta, výživa a zdravé stravování;
- Opatření pro zdravý život.

Každý multimediální zdroj se skládá z:

- **Příručka pro učitele** - exkluzivně pro školitele, poskytuje informace o tématu a návrh aktivity;
- **Informační přehled** - jedna vizuálně atraktivní stránka se základními informacemi o tématu;
- **PowerPoint** - rozvinutá prezentace tématu;
- **Video** - krátké video s avatarem představujícím důležité informace k tématu.

K dispozici je mnoho školicích technik, které vám pomohou zajistit školení a využívat tyto zdroje. Tolik, že může být obtížné určit, které z nich použít. Použití různých technik v každém tréninku je obvykle nejúčinnějším způsobem, jak se jednotlivci učí a uchovávají informace.

Jak je představeno pedagogickými principy vzdělávání dospělých, je to důležité vybrat techniky zaměřené na žáka. Proto vám doporučujeme soustředit se na tři pedagogické přístupy - interaktivní, induktivní a průzkumný. Poté, co vám bude představovat techniky a zdroje, které můžete použít k doručování učebních plánů ON-CALL vašim žákům za účelem zlepšení jejich studijních zkušeností.

Ačkoli, před zvážení konkrétních tréninkových technik, musíte se zeptat sami sebe:

- *Jaké jsou mé cíle v oblasti školení?*
- *Kdo je školen?*
- *Jak dlouho bude trénink trvat?*
- *Kde se bude školení konat?*
- *Jaké zdroje školení potřebuji?*



Vaše odpovědi na tyto otázky vám pomohou vybrat nejvhodnější techniky a zdroje školení z níže uvedeného seznamu.

Interaktivní¹⁰

- **Kvízy**- pravidelně zastavovat, aby klást otázky k informacím předloženým v tomto bodě. Můžete také zahájit relace s předběžným kvízem a dejte účastníkům vědět, že bude také následný kvíz. Stážisté zůstanou zapojeni, aby zlepšili své skóre před kvízem v posledním kvízu. Můžete použít více otázek nebo pravdivé / nepravdivé otázky, jako jsou ty na konci této jednotky.
- **Malé skupinové diskuse**- rozdělte účastníky do malých skupin a dejte jim skutečné životní situace, aby diskutovali nebo vyřešili. Například: Jaká opatření můžeme přijmout, abychom se vyhnuli obezitě? Jak se vypořádat se stresem? Je to dobrý způsob, jak je mohou žáci s většími znalostmi předat ostatním. Nakonec nechte každou skupinu odhalit svá zjištění. Nakonec jim ukážete zdroje ON-CALL týkající se těchto témat.
- **Případové studie**- dospělí mají tendenci mít problémově orientovaný způsob myšlení, jak bylo uvedeno výše, takže případové studie jsou skvělým způsobem, jak je zapojit. Analýzou situací souvisejících se skutečným životem se mohou naučit, jak zvládat podobné situace. Můžete

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

použít jako inspirační příklady z vaší komunity, zpráv nebo trendů o zdravotních tématech v médiích, takže pravděpodobnost, že se s nimi studenti seznámí, je vyšší.

- **Aktivní souhrny**- vytvářet malé skupiny a nechat je vybrat si vůdce. Požádejte je, aby shrnuli hlavní body přednášky a nechali každého vedoucího týmu shrnout všechny skupiny. Opravte nebo doplňte důležité informace a poskytněte zpětnou vazbu k shrnutí.
- **Otazníky**- během přednášky požádejte účastníky, aby psali otázky k tématu. Sbírejte je a na konci proveďte kvíz / revizi.
- **Hraní rolí**- přijetím rolí a jednáním v situacích, které by se mohly vyskytnout ve skutečném životě, se lidé naučí, jak zvládat různé situace, než jim čelí. Hraní rolí může být skvělou technikou školení, například pro lidi, kteří se u schůzky s lékařem učí, jak správně vyjadřovat.¹¹nebo simulovat, jak mohou pomoci příteli při řešení problémů duševního zdraví. Studentům můžete ukázat některé zdroje ON-CALL k těmto tématům a po hraní rolí, abyste mohli zajistit, že informace zůstanou zachovány.
- **Účastnická kontrola**- vytvořit seznam témat, která budou / mohou být pokryta. Můžete použít názvy 36 mediálních zdrojů ON-CALL. Požádejte účastníky, aby to zkontrolovali a vybrali položky, o kterých se chtějí dozvědět více. Vyzvěte účastníka, aby identifikoval jeho / její výběr. Pokryjte toto téma a přejděte k dalšímu účastníkovi.
- **Ukázky** - pokud je to možné, přivezte nástroje nebo vybavení, které jsou součástí školicího tématu, a předvedte kroky, které se učí, nebo přijaté procesy. Například můžete jednoduše použít míč k ukázce některých fyzických cvičení, které lidé mohou dělat každý den, aby získali výhody fyzické aktivity.
- **Vytvořte osobní akční plán**- každý jednotlivec má své vlastní potřeby týkající se zdraví. Proto můžete pomoci studentům navrhnout individuální akční plány týkající se strategií duševního zdraví, stravy a fyzické aktivity.
- **Venkovní trénink**- návštěva míst v komunitě, která se týkají školení, může být pro studenty velmi užitečná. Možná si neuvědomují umístění zdravotnických služeb nebo podpůrných organizací a tím, že jim ukážou své umístění, seznámí je s lidmi, kteří tam pracují, a vysvětlují, jaké služby nabízejí organizace, může to být krok vpřed ke zlepšení jejich zdraví.

Výhodou interaktivních lekcí je to, že udržují účastníky školení, což je činí vstřícnějšími k novým informacím. Školení také dělají zábavnější a zábavnější a žáci mohou školitelům poskytnout zpětnou vazbu během relace o tom, jak dobře se učí. Interaktivní relace však mohou trvat déle, protože činnosti, jako je kvízy nebo lámání do malých skupin, jsou časově náročné.

Induktivní¹²

¹¹ Další informace naleznete na adrese <https://www.ahrq.gov/patients-consumers/patient-involvement/ask-your-doctor/index.html>

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

Induktivní učení je technika, při níž student rozvíjí znalosti z pozorování a analýzy příkladů. To je v protikladu k deduktivnímu učení, kde jsou žákům nabízeny znalosti, které musí znát a později použít.

Pozorováním příkladů se můžeme pokusit zjistit, zda se věci pravidelně dějí stejným způsobem, a určit vzorec. S induktivním učením jsou úkoly navrženy tak, aby pomáhaly žákovi vést a pomáhaly mu při budování znalostí. Výhodou této techniky je to, že nám duševní snaha o vypracování vzorců pro sebe pomáhá zapamatovat si je, na rozdíl od obtížnosti asimilace mnoha nových znalostí, které se dějí v deduktivním učení.

V případě induktivního učení, pokud student odečte něco nesprávně, mají školitelé za úkol vést a pomáhat jim, aby zajistili, že správně odvodili.

Takže, kdykoli můžete, musíte tuto techniku také upřednostnit. Některé z výše uvedených interaktivních technik jsou založeny na induktivním učení, jako jsou diskuse v malých skupinách a případové studie.

INDUCTIVE

specific examples → general knowledge

DEDUCTIVE

general knowledge → specific examples

Průzkumné¹³

Průzkumné učení je přístup, který povzbuzuje studenta, aby prozkoumal a experimentoval s cílem odhalit vztahy, s menším zaměřením na didaktický výcvik - výuku přednášením. Žáci mohou objevovat neočekávané lekce a dospět k závěrům různými cestami.

Žákům by měl být dán cíl - může to být otázka založená na problémech - a prostředky k jejich dosažení, a oni mohou selhat nebo uspět. Potěšení přichází, když na to přijdou sami. Stejně jako v induktivním výcviku mají školitelé roli při průzkumu zdrojů, aby zajistili, že dosáhnou svého cíle.

Počítače lze použít jako nástroje pro podporu průzkumného učení. Můžete například poskytnout studentům informační přehledy ON-CALL nebo videa a nechat je, aby je spojili se svým životním stylem, aby dospěli k závěrům o tom, co by mohli změnit v jejich chování, aby zlepšili své zdraví.

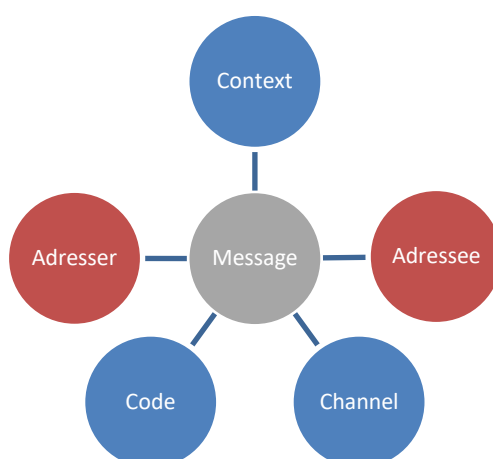
Existuje však mnohem více online zdrojů, které můžete hledat a používat, s ohledem na potřeby vašich studentů. Například víte, že mnoho lidí užívá ředidla krve z různých důvodů? Ale někdy si lidé, kteří je berou, nejsou plně vědomi všech opatření, která musí mít, pokud jde o jejich použití. Video můžete ukázat studentům [Zůstat aktivní a zdravý s ředidly krve](#) a nechají je propojit s opatřeními oznámenými s jejich zvyky, aby zkontrolovali, zda je něco, co by mohli zlepšit ve svých rutinách týkajících se užívání těchto pilulek.

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

1.2 Komunikační techniky

1.2.1 Zásady teorie komunikace

Nejběžnější model interpersonální komunikace odkazuje na šest faktorů v jakémkoli verbálním komunikačním aktu: adresát, který posílá zprávu adresátovi, kontext, ve kterém k tomu dojde, společný kód adresátovi a adresátovi, který zprávu pošle, a konečně, kanál mezi adresátem a adresátem, který umožňuje obojím zůstat v komunikaci.¹⁴



Obrázek 5 - Verbální komunikační faktory

V kontextu školení ON-CALL lze těchto šest faktorů slovní komunikace chápat jako:

- **Adresář** - školitelé nebo školenci.
- **Adresát** - stážisté nebo školitelé.
- **Zpráva** - obsah, který mají poskytovat školitelé, a zpětná vazba od účastníků;
- **Kontext**- obecně se týká dodání obsahu laickými zdravotními poradci, které bylo vytvořeno v projektu ON-CALL; zejména se může odkazovat na konkrétní kontext, ve kterém každý z poradců pro zdraví doručuje obsah;
- **Kód**- je slovní jazyk a neverbální zdroje (obrázky, videa atd.) Používané ke komunikaci;
- **Kanál** - jsou média používaná pro komunikaci, v tomto případě to bude ústně / současně.

Všechny tyto faktory jsou rozhodující pro úspěch školení, a proto je třeba je brát v úvahu při plánování a poskytování obsahu.

¹⁴ Citováno z <https://www.oxfordreference.com/view/10.1093/oi/authority.2011080108000016553>

1.2.2 Mezikulturní komunikace

Komunikace s lidmi, kteří mají odlišnou kulturu, než je ta naše, v dnešní době charakterizuje mnoho evropských komunit kvůli fenoménu migrace. Proto musí vědět, jak komunikovat s jinými kulturami, být dovedností laických komunitních zdravotních poradců.

Kulturní rozdíly jsou klíčovým faktorem komunikace obecně. Zahrnují faktory jako rasa, etnicita, jazyk, národnost, náboženství, věk, pohlaví, sexuální orientace, úroveň příjmu a zaměstnání. Zdravotní gramotnost je také ovlivňována různými kulturními hodnotami, které ovlivňují to, jak lidé chápou a reagují na zdravotní informace.

Mezi příklady hodnot, postojů a tradic, které souvisejí s kulturou a mohou ovlivnit zdravotní gramotnost, patří:

- Přijaté role mužů a žen;
- Hodnota tradiční medicíny versus západní medicína;
- Oblíbená a zakázaná jídla;
- Způsob oblékání;
- Řeč těla, zejména to, zda je dotyk nebo blízkost povolena v konkrétních situacích.

Překážky účinné komunikace v mezikulturních skupinách, tj. Tvořené lidmi patřícími k různým kulturám, zahrnují stereotypizaci - příliš zjednodušenou představu o určité osobě / skupině - a etnocentrismus - hodnocení ostatních kultur podle standardů vlastní kultury.

Abyste se těmto překážkám vyhnuli, musíte si rozvinout svou mezikulturní kompetenci, tj. Schopnost „rozpoznat kulturní přesvědčení, hodnoty, postoje, tradice, jazykové preference a zdravotní praktiky různých populací“.¹⁵ I tvrdí poradci v oblasti zdraví mohou mít jinou kulturu než jejich žáci, musí se vložit do bot ostatních a přizpůsobit jim svůj komunikační styl. To znamená komunikovat kulturně a lingvisticky vhodným způsobem relevantní informace s ohledem na kulturu žáků, aby byla zajištěna účinná komunikace.

Některá doporučení k dosažení účinnosti jsou:

- buďte citlivý na charakteristiku konkrétních kultur, se kterými se zabýváte, a musíte se jim přizpůsobit pozorným pozorováním a nasloucháním druhým;
- buďte opatrní s konkrétními hosty a výrazy obličejů, protože mohou mít různé významy. Například gesta prstů mohou mít v různých zemích různý význam. Zatímco v některých zemích (jako je Portugalsko a Velká Británie) znamená připojení palce a ukazováčku k vytvoření prstenu pozitivní znaménko (OK), v některých středomořských, arabských a latinskoamerických zemích je toto gesto obscénnost¹⁶;
- mluvit individuálně s kým může mít více kulturních nebo jazykových bariér, aby interakce byla účinná;
- posílit používání multimediálních zdrojů, jmenovitě videa a obrázky ON-CALL, pokud si myslíte, že vás ostatní lidé nepochopili;

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

¹⁶ Další informace o tom, jak číst řeč těla, a další příklady přístupu po celém světě: <https://takelessons.com/blog/how-to-read-body-language-examples-z14>

- pokud přistěhovalec nemluví nebo má omezenou znalost jazyka hostitelské země, naváže se kontakt s osobou z komunity, která mluví stejným mateřským jazykem jako přistěhovalec, aby mohl lépe vyjadřovat a předávat relevantní informace.

Závěrem, buďte ohleduplní a respektujte kulturu druhých. Budete tak moci řídit komunikaci v rámci kulturně rozmanité skupiny, takže rozmanitost může být použita jako zdroj mezikulturních znalostí a obohacení mezi kulturně rozmanitými jednotlivci.¹⁷



Obrázek 6 - Buďte ohleduplní a respektujte kulturu druhých

1.2.3 Komunikační techniky pro poskytování zdravotních témat - osvědčené postupy

Po přístupu ke zdravotní gramotnosti jednotlivců / komunit a jejich potřebám v oblasti zdravotních informací a po seznámení se s jejich kulturním zázemím jsou poradci zdraví připraveni vybrat informace, které studenti potřebují znát, a připravit jejich komunikaci.

Aby byla zajištěna účinná komunikace v otázkách zdravotní gramotnosti, poradci v oblasti zdraví musí zvážit následující komunikační techniky:

- **Prolomit ledy:** existuje několik aktivit, které můžete udělat na začátku tréninku, zapojte lidi do toho a více se spolu bavte. Doporučujeme vám aktivitu „Příběh mého jména“, která je v sekci aktivity. Současně se lidé budou prezentovat a již budou sdílet některé charakteristiky svého kulturního zázemí;
- **Použití komunikace zaměřené na jednotlivce:**
 - Než se žákům individuálně zeptáte na předchozí znalosti o významu pojmů, než jim poskytnete informace, cítí se uznáni;
 - Vysvětlení témat zohledňujících výše uvedené kulturní a sociální charakteristiky jednotlivců, jako je věk, jazyk, náboženství atd .;¹⁸
- **Použití prostým (jednoduchým) a jasným jazykem,** aby jednotlivci mohli nejprve porozumět tomu, co slyší nebo čtou¹⁹;
- **Vyhnete se dlouhým větám;**
- **Nejprve uspořádejte informace a prezentujte nejdůležitější témata / klíčové body;**

¹⁷ Více informací na https://www.the-centre.co.uk/blog/post/7_principles_of_intercultural_communication_by_the_equality_academy

¹⁸ Další informace o sledování komunikace zaměřené na jednotlivce <https://www.youtube.com/watch?v=xGQ0hCdNDIU>

¹⁹ Podrobné pokyny k prostým informacím najdete <https://www.plainlanguage.gov/guidelines>

- **Vysvětlete význam technických zdravotních termínů** - můžete použít [Prostý jazyk lékařský slovník](#) lépe porozumět lékařským termínům a vysvětlovat je ostatním lidem; pokud potřebujete další informace o podmínkách, zkontrolujte <https://www.nhs.uk/conditions/>;
- **Používejte každodenní příklady** vysvětlit technické pojmy;
- **Používejte multimediální zdroje** jak zvyšují motivaci a umožňují lepší porozumění informacím - ON-CALL má k dispozici vlastní digitální sadu nástrojů literárních zdrojů o zdraví, ale můžete také použít další zdroje, které by vám mohly být užitečné;
- **Ptejte se na otevřené otázky**, počínaje slovy „co“, „jak“ a „proč“, místo těch, na které lze odpovědět „ano“ nebo „ne“;
- **Motivujte jednotlivce** tím, že je budou podrobně a přesně sdílet své zdravotní problémy;
- **Použijte aktivní hlas**;
- **Státní opatření** a doporučení, která mají žáci přijmout;
- **Použijte metodu „chunk and check“**: rozdělte informace na malé kousky s přestávkami, abyste mezi nimi zkontrolovali porozumění. Tím se zabrání přetížení osoby informacemi v řadě a umožní identifikaci všeho, čemu nerozumí, nebo že by chtěla další informace o²⁰;
- **Použijte metodu „učit se zpět“** zkontrolovat porozumění a zlepšit vzájemnou komunikaci - poradci v oblasti zdraví požádají osobu, která informace obdrží, aby je přeformulovala podle svých vlastních slov, což zajistí, že informace budou pochopeny a zapamatovány. Příklady otázek: „Můžeš mi tyto informace zopakovat, abych věděl, že je to jasné?“ nebo „Pokud se váš člen vaší rodiny zeptá na toto téma, co mu chcete říct?“. Pokud porozumění není úspěšné, poradce opakuje tento postup a posiluje chybějící informace, dokud jej student nemůže přeformulovat.²¹



Obrázek 7 - Motivujte jednotlivce ke sdílení jejich zdravotních

Komunikační dovednosti jsou pro poradce v oblasti zdraví velmi důležité. Jejich dovednosti mohou mít velký dopad na to, jak žáci rozumí zdravotním informacím. Během tréninku si proto vyžádejte zpětnou vazbu týkající se relevantnosti a účinnosti vaší komunikace a v případě potřeby ji vylepšte. Kritéria fungují nejlépe, jsou-li psána a anonymní, pokud se uchazeč dobrovolně nezúčastní diskuse o svých myšlenkách osobně. Vstup účastníka je nezbytný pro zefektivnění následující relace.

²⁰ Citováno z <https://rcpsg.ac.uk/college/this-is-what-we-stand-for/policy/consent/health-literacy-and-communication-techniques>

²¹ Pro více informací navštivte <https://www.merckconnect.com/static/pdf/TeachBack.pdf>

1.3 Sociální citlivost

Sociální citlivost je emocionální a kognitivní schopnost související s okolními lidmi a situacemi. V centru společenské citlivosti jsou dva základní procesy: inkulturace a socializace. Inkulturace je postupné získávání charakteristik a norem kultury nebo skupiny osobou nebo jinou skupinou / kulturou. Socializace je proces učení se chovat způsobem přijatelným pro společnost. S ohledem na to je cílem sociální citlivosti schopnost vnímat intelektuální stavy druhých. Takže je to něco, co děláme každý den²².

1.3.1 Sociální dovednosti

Jako poradce pro laické rodinné zdraví musíte mít již realizovanou komunikaci, která hraje důležitou roli ve vašich úkolech. Existují však i jiné dovednosti, které usnadňují interakci mezi vámi a vašimi studenty. Jedná se o sociální a mezilidské dovednosti, které vám pomohou úspěšně řídit práci zprostředkovatele. Držení následujících sociálních a mezilidských dovedností je pro vás důležité²³:

- **Aktivní poslouchání**- podívejte se na osobu, se kterou mluvíte, a držte oční kontakt. Shrňte a parafrázujte, co říká, aby si vybudoval své vztahy. To vám pomůže zapamatovat si, co se říká, prokázat profesionalitu a prokázat, že věnujete pozornost. Každý se chce cítit slyšet;
- **Komunikace** - již jsme zmínili důležitost tohoto. Další tipy jsou použití správného hlasového tónu a řeči těla podle toho, s kým mluvíte. Udržujte zapojený řeč těla, například občas přikývněte během konverzace a usmívejte se. Pomůže to vybudovat důvěru a důvěryhodnost. To, co říkáte, je tak důležité, jak to říkáte;
- **Zvládání stresu** -stres je dnes běžný. Je pravděpodobné, že na vás studenti promítnou své stresy. Proto je důležité, abyste byli schopni řídit svůj vlastní, abyste zabránili tomu, aby vaše nálada zasahovala do vašich vztahů se studenty a pomohla zmírnit jejich stres;
- **Soucítí** - je starost o utrpení druhých. Je klíčovou součástí soucítí s vašimi studenty a pomáhá ostatním vidět vaši vášně pro vaši práci jako poradce;
- **Empatie** -schopnost cítit to, co cítí druhý člověk. Pokud jednotlivci nejsou sebevědomí, nemusí se cítit pohodlně, když se k vám přiblíží nebo vám důvěřují. Vaším úkolem je poskytnout studentům bezpečný a lákavý prostor a podporovat na nich optimismus;
- **Týmová práce** -protože můžete působit jako styk mezi rodinami a zdravotnickými službami, je důležité, abyste se mohli zapojit do týmové práce a spolupráce;
- **Řešení problému** -musíte být schopni rychle přemýšlet o problému, abyste jej mohli efektivně vyřešit. Někdo s vámi nemusí souhlasit, naštvat se na něco, co říkáte, urazit vás nebo se vůči vám stát agresivním. To vyžaduje vyjednávání a kompromisy, rozdávání a přijímání;
- **Náhled** -konverzace vyžadují, abyste přemýšleli o tom, jaký účinek mohou mít vaše slova nebo činy na posluchače, než je řeknete nebo uděláte. Pokud si myslíte, že dopad bude negativní, můžete upravit to, co byste řekli nebo udělali.

Účastníci, kteří mají nedostatky v těchto dovednostech, bývají také více stresovaní a osamělí. Ale teď, když máte znalosti, procvičujte tyto sociální dovednosti, zatímco máte příležitost postarat se o laické rodiny, prohloubit váš vztah s nimi a stát se velkým zdravotním poradcem.

²² V SCHULKIN, Jay, Roots of Social Sensibility and Neural Function, MIT Press, 2000.

²³ Na základě <https://cliniciantoday.com/the-top-7-interpersonal-skills-for-nps/> a <https://www.cdl.org/articles/social-skills-and-school/>

1.3.2 Sociální praxe

Různé sociální dovednosti mohou také ovlivnit sociální praktiky. Tento výraz může mít různé významy a v širokém smyslu se vztahuje na veškerou lidskou činnost ve specifickém kontextu sociální skupiny, pokud jde o čas a prostor. Může odkazovat na chodit do práce nebo do školy, vaření, hygienické návyky, slavnosti atd. Tyto činnosti jsou běžně prováděny a dodržují pravidla, která určují společné chování jednotlivců ve skupině - to je to, čemu říkáme Kultura. Tato chování mají v tom konkrétní význam

skupiny, ale v jiné skupině nemusí mít žádnou hodnotu. To znamená, že sociální praxe platná pro jednu skupinu / kulturu nemusí platit pro jinou.

Společenské praktiky ukazují sílu tradice. To však neznamená, že sociální praxe je věčná, pokud uvažíme, že existují zvyky, které končí, protože v současnosti jsou interpretovány z jiné perspektivy. Poznání o jiných kulturách v naší komunitě, o jejich zvycích a tradicích, je pozitivní způsob, jak otevřít naši mysl, abychom zjistili, že neexistuje jediný způsob, jak dělat věci, ale různé úhly pohledu. Je také dobré mít osobní kritérium pro sociální praktiky, protože něco nemusí být platné jednoduše proto, že to většina lidí dělá.²⁴

Zdravotní poradci laiků pracují uvnitř znevýhodněných komunit s cílem zlepšit jejich zdravotní gramotnost. Pak se můžeme zeptat: „Jak můžeme změnit zdravotní postupy a chování jednotlivců k lepšímu?“ Toho lze dosáhnout porozuměním komponentám, které tvoří praktiky, a posilováním vztahů mezi jednotlivci. Například vaření a sdílení jídla je praxe, která může jednotlivcům z různých kultur pomoci spolupracovat a zároveň mohou hovořit o tématu výživy - mohou diskutovat o nutriční hodnotě jídla a najít způsoby, jak to může být vylepšeno. To vytváří příležitost prozkoumat osobní a sociální identitu a poučit se z různých zkušeností.



Obrázek 8 - Vaření je společenská praxe, která může zapojit lidi

Pokud jde o vzdělávání, bylo již zmíněno, že motivace k učení může být nedostatečná, pokud to není pro jednotlivce relevantní. Takže další činností, kterou můžete vyvinout, je požádat studenty, aby sdíleli příběhy o zdraví. Ty musí být vybrány pečlivě, aby odpovídaly cílům výcviku. Tyto příběhy podají pohled na život jednotlivců, na jejich různé společenské role a úkoly - ať už v rodině nebo v pracovním kontextu -, na další aktéry, kteří se na něm podílejí, pomohou vám identifikovat jejich postupy a jak je zlepšit, učinit učení důležitým pro žáci. Budete vytvářet příležitosti k učení v jejich každodenním životě, jejich rodin a dalších lidí, kteří je obklopují.

²⁴ Citováno z <https://queconceito.com.br/pratica-social>

Mnoho jedinců vyrostlo bez velkého spojení s uměním. Zkušenosti z učení prostřednictvím umění však prospívají i lidem zapojeným do celoživotního učení. Poradci se mohou odvolat k fantazii a zapojit dospělé do zkoumání sebe samých a jejich vztahu ke společnosti, ve které žijí. Níže jsou uvedeny způsoby zkoumání sociální identity prostřednictvím umění, které můžete použít se svými studenty²⁵:

- **Výkres** - Vytvářejte plakáty s frázemi a obrázky, které apelují na správné chování, například co se týče konzumace potravin, a umístěte je do školící místnosti nebo jim řekněte, aby je vzali domů a poslali tam
- **Malování** - Vytvářejte autoportréty, rodinné portréty nebo jakákoli jiná vyjádření každodenních situací žáků, kde mohou zkoumat témata související se zdravím - například mohou zobrazovat člena rodiny nebo jinou osobu, která má zdravotní problém;
- **Fotografování** - Fotografujte každodenní situace, včetně situací na pracovišti, které představují správné chování, jako jsou správné postupy pro používání obrazovek nebo správné držení těla při sezení;
- **Psaní** - Prostřednictvím psaní mohou studenti lépe vyjádřit své obavy ohledně svých zdravotních problémů nebo vytvářet povídky jako dobré příklady správných zdravotních postupů - například popisem příběhu někoho, kdo kouřil a měl související zdravotní problémy, a poté, co odejdou, získané přínosy;
- **Tanec** - Některé zdroje v projektu ON-CALL se zabývají výhodami cvičení, takže se můžete naučit choreografii písně a pohybovat svým tělem pro lepší zdraví;
- **Hudba** - Můžete pomoci studentům psát nějaké texty, vytvářet hudbu a zpívat své smutky;
- **Role play** - Kromě toho, co bylo řečeno dříve na toto téma, je další možnou činností spoléhat se na zkušenosti studentů, které jim pomohou znovu interpretovat zdravotní situace, o nichž si uvědomují, že by mohli mít správnější přístup, nyní, když mají více znalostí o zdraví.

Vzdělávání dospělých může probíhat také v muzeích, galeriích, divadlech a podobných místech. Vaším úkolem je hledat výstavy, hry atd., které se vztahují ke zdravotní gramotnosti a vzít tam nebo nasměrovat své studenty.

Soubor těchto uměleckých aktivit je zaměřen na produkci umění jako projev individuální / komunitní kultury. Podporují rozvoj komunikačních a reflexních schopností o sobě a ostatních a přispívají k sociální změně. Je důležité hovořit a přemýšlet o výstupech, které žáci produkují, aby se od nich mohli poučit. Očekává se, že se tak ještě více zapojí do školení ON-CALL a zvýší také jejich důvěru.

1.3.3 Prevence a řešení konfliktů

Trénink může být naplňujícím zážitkem, ale někdy to také nemusí být tak vzrušující. Trenéři musí pochopit dynamiku skupiny a jak narušují učení. Dodržováním všech doporučení, která jsme vám dali během této první jednotky, se snižuje pravděpodobnost konfliktů ve skupinovém tréninku. Přistoupili jsme k interaktivním a kolaborativním tréninkovým technikám, komunikačním technikám, znalostem sociálních dovedností a poskytujeme vám širokou škálu multimediálních zdrojů k použití, díky čemuž je učení atraktivní a poutavé.

Aliance a napětí mezi účastníky však mohou vytvářet nepříznivé vzdělávací prostředí. To může být ovlivněno mnoha faktory, jako jsou potíže s učením, osobní nebo rodinné problémy, sociální vyloučení

²⁵ Citováno z <https://www.ericdigests.org/2003-2/adult.html>

a nezaměstnanost. Dále vás seznámíme s tím, jak spravovat vaši skupinu, abyste věděli, jak se vyhnout konfliktům²⁶ během tréninku:

- **Naplánujte si trénink**- Jedním ze zdrojů problémů v relaci jsou žáci, kteří během ní mají „volný čas“. Naplánujte malé úkoly, které můžete někomu dát jednotlivě nebo ve skupině. Když žák dokončí svůj hlavní úkol předem, nechte je porovnat výsledky s jinými jednotlivci / skupinami;
- **Stanovte pravidla**- Povzbuzujte všechny, aby diskutovali a stanovovali pravidla. Tím se zamezí neúctě studentů vůči ostatním - respektovat cokoli a kdokoli je zásadní. Zdůrazněte také důležitost přesnosti, abyste zajistili, že dynamika skupin nebude narušena pozdními příjezdy. Definujte, kdy lze telefony používat, a naučte je, jak spolupracovat;
- **Zvažte cvičení na lámání ledu / teambuilding** - Čím více znáte své žáky a oni se navzájem znají, tím více budete logicky jednat s jejich různými typy osobnosti a budete schopni vyřešit všechny konflikty mezi nimi²⁷;
- **Poslouchat**- Při rozhovoru s nimi pozorně poslouchajte a podívejte se na své žáky, abyste jim ukázali pozornost a poskytli správnou zpětnou vazbu; mnoho konfliktů začíná kvůli nedorozumění a praktikanti musí být učeni dobrým poslechovým návykům, jako nechat mluvčího, aby mluvil bez přerušování;
- **Použijte vzájemné vzdělávání**- Když něco učíme, cítíme se a potřebujeme souhlas našich vrstevníků, takže dejte všem příležitost ukázat, co mohou učit ostatním. Wmilde vám již k tomu dala několik návrhů;
- **Použijte pozitivní posílení** - Je užitečné udržovat lidi povzbuzující a angažované;
- **Reflect** - Přemýšlejte o školení, zejména o příležitostech, které vám dává, a požádejte účastníky, aby provedli toto stejné cvičení;
- **Jednat před drobnými incidenty** - Mírné narušení může snadno eskalovat, pokud není zastaveno.



Obrázek 9 - Používejte pozitivní posilování, abyste žáky zapojili

Ve vzácných případech si mohou studenti zachovat své rušivé chování. Pokud chceme vytvořit kulturu tréninku, která si cení komunity, je třeba za cíl přistupovat ke konfliktům mezi studenty. V takových případech podrobně popíšeme kroky možného způsobu řešení konfliktů²⁸ během tréninku:

1. Poskytněte účastníkům šanci se ochladit a přemýšlet o jejich pocitech. Pokud v průběhu tréninku dojde ke sporům, kdy s nimi možná nebudete schopni diskutovat o situaci, můžete je oddělit a poskytnout tiché prostory k uklidnění a soustředit se na některé reflexivní otázky a připravit se na pozdější diskusi.²⁹. Mohou se také vyjádřit písemně;

²⁶ Citováno z <http://europemc.org/backend/ptpmcrender.fcgi?accid=PMC6039817&blobtype=pdf>

²⁷ Chcete-li se dozvědět více o cvičeních na lámání ledu / teambuildingu, přejděte na následující odkaz: <https://risepeople.com/blog/team-building-icebreakers/>

²⁸ Citováno z <https://www.learnersedge.com/blog/resolving-conflict-in-the-classroom>

²⁹ Chcete-li se dozvědět více o řešení konfliktů, podívejte se na následující leták: <https://cdn2.hubspot.net/hubfs/345105/Blog-Additional->

2. Když uvažujete o vhodném čase, spojte účastníky a požádejte je, aby se podělili o své pohledy na situaci, pomocí I-prohlášení (jako „Cítím se...“), abychom diskutovali o jejich pocitech a postojích. Nebudeme hledat pártý. Měli by také přemýšlet a podělit se o to, jak jejich akce zasáhly ostatní v místnosti a jak mohou v budoucnu jednat jinak;

3. Jakmile účastníci budou sdílet své perspektivy, je čas vyjednat řešení. Můžete jim poskytnout možnosti nebo se můžete zeptat, jak by vyřešili jejich konflikty a vybrat si z vlastních navrhovaných řešení. Řešení musí zajistit, aby oba účastníci dosáhli svých cílů. Musí prohlásit, že souhlasí s řešením, a potřást rukou, aby uznal, že konflikt skončil. Mohou se také navzájem poděkovat za práci na tomto problému a omluvit se;

4. Za několik dní se znovu ujistěte se, že jsou mezi účastníky rozptýlení.

Cílem vytvoření jasného procesu řešení konfliktů není jen ukončit spory, ale také umožnit účastníkům, aby se poučili ze svých chyb, vyřešili své vlastní problémy a pozitivně přispěli do výcvikové skupiny. Časem a odhodláním můžeme každému pomoci dosáhnout těchto cílů.

Posledním návrhem, který můžete použít k pokusu o deaktivaci zdroje konfliktů (stresu) ve skupině, je meditace. Můžete si vybrat nejlepší čas na to během tréninku - na začátku sezení nebo po obědě jsou dobré možnosti - pro zlepšení pohody studentů³⁰. Naučte se, jak na to

Nyní jste vybaveni dovednostmi pro podporu lepších vztahů a pozitivního klimatu během tréninku.

<Content/2018%20Blog%20Additional%20Content/Conflict%20Resolution.pdf?hsCtaTracking=5c61763e-41f0-44d7-8871-5a23d65535e0%6-066-9f9096-9f9096-9f9096-9f9084fe5-8f58-81593eb0adca>

³⁰ Chcete-li se dozvědět více o zprostředkování, přečtěte si následující informační list:

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

Sebehodnocení

1. Která z následujících možností není pedagogickým principem vzdělávání dospělých?
 - a. Učení musí být řízeno samy.
 - b. Učení je teoretické.
 - c. Učení je zaměřeno na problémy.
2. Uveďte, zda je následující věta pravdivá nebo nepravdivá.
Pedagogicko-zdravotnické zásady se zaměřují na sociální rozměr zdraví.
 - a. Skutečný
 - b. Nepravdivé
3. Doplňte větu: Zdravotní poradci musí...
 - a. *během školení neopakovat zdravotní témata.*
 - b. *zapojit se pouze do výcviku jednotlivců komunity se stejnými sociálními rolemi.*
 - c. *zvážit předchozí znalosti účastníků.*
4. Kterou z následujících otázek nepoužíváte k hodnocení zdravotní gramotnosti někoho?
 - a. *Jak sebevědomě vyplňujete lékařské formuláře sami?*
 - b. *Jaká je podle vás míra zdravotní gramotnosti?*
 - c. *Jak často vám někdo pomáhá číst nemocniční materiály?*
5. Kterou z následujících tréninkových technik nesmíte používat s praktikanty?
 - a. Písemné zkoušky
 - b. Analýza případových studií
 - c. Hraní rolí
6. Adresář, adresát a zpráva jsou důležitými faktory verbální komunikace.
 - a. Skutečný
 - b. Nepravdivé
7. Mezi příklady hodnot, postojů a tradic, které souvisejí s kulturou a mohou ovlivnit zdravotní gramotnost, patří:
 - a. Přijaté role mužů a žen
 - b. Oblíbená a zakázaná jídla
 - c. Barvy na vlasy a oči
8. Kterou z následujících komunikačních technik nesmíte používat s praktikanty?
 - a. "Ano ne otázky
 - b. Otázky zaměřené na jednotlivce
 - c. Metoda učení
9. Aktivní poslech a empatie jsou důležité mezilidské dovednosti.
 - a. Skutečný
 - b. Nepravdivé
10. Nejlepší způsob, jak vyřešit konflikt mezi účastníky, je:

- a. Okamžité řešení situace před všemi skupinami poskytnutím řešení.
- b. Oddělení zúčastněných částí a po nějaké době je spojit, aby se zamyslela nad situací.
- c. Říká účastníkům, aby vyřešili konflikt mimo školicí místnost a sami.

Řešení: 1 - b; 2 - b; 3 - c; 4 - b; 5 - a; 6 - a; 7 - c; 8 - a; 9 - a; 10 - b.

Reference

Knihy a články

Schulkin, Jay, Kořeny sociální citlivosti a nervových funkcí, MIT Press, 2000.

Dostupné

v https://books.google.pt/books?id=wWXpiBOV0zkC&pg=PP4&lpg=PP4&dq=Roots+of+Social+Sensibility+and+Neural+Function&source=bl&ots=El9rHl8i_q&sig=ACfU3U3yGmV1iQbHvdLQCc6fR_u1FT9X3w&hl=pt-PT&sa=X&ved=2ahUKEwjE8_ap0avmAhW0A2MBHahDAZ4Q6AEwCnoECBIQAQ#v=onepage&q=Roots%20of%20Social%20Sensibility%20and%20Neural%20Function&f=false

Mahvar T, Ashghali Farahani M, Aryankhesal A., Strategie řešení konfliktů při zvládání rušivých chování studentů ve třídě: Systematizovaná recenze., J Adv Med Educ Prof. 2018; 6 (3): 102-114.

Dostupné v <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6039817/>

Rychlý průvodce zdravotní gramotností, Americké ministerstvo zdravotnictví a lidských služeb - Úřad pro prevenci nemocí a podporu zdraví, nd

Dostupné v <https://health.gov/communication/literacy/quickguide/quickguide.pdf>

Webové stránky

<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.2011080108000016553>

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

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/>

Videa

Co je Teach-Back?

Dostupné v https://www.youtube.com/watch?v=bzpJJYF_tKY

Jak dlouho trvá komunikace zaměřená na pacienta?

Dostupné v <https://www.youtube.com/watch?v=xGQ0hCdNDjU>

Ředidla krve: Zůstat aktivní a zdravý

Dostupné v https://www.youtube.com/watch?v=bvDIDz9UIPY&feature=emb_title

Další čtení

Zdravotní gramotnost - pevná fakta, Světová zdravotnická organizace, 2013.

Dostupné v <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/128703/e96854.pdf>

Gitimu, Priscila, Interkulturní komunikace: její význam pro různé profesní oblasti a perspektivy různých autorů, Southern Illinois University Carbondale, nd

Dostupné v <https://opensiuc.lib.siu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1013&context=ojwed>

The Teach-Back Technika - efektivní komunikace s pacienty, Merk, 2014.

Dostupné v <https://www.merckconnect.com/static/pdf/TeachBack.pdf>

Úvěry

Obrázky 3/9 - Získáno z pixabay.com

Obrázek 6 - Získáno z clipartart.com

Obrázek 7 - Získáno z shutterstock.com

Obrázek 8 - Získáno z freepik.com