

Manuál k hodnoteniu a rozvoju základných zručností

pre odborných poradcov na úradoch práce, sociálnych vecí a rodiny

Plány pre rozvoj základných zručností na Slovensku
(BLUESS – Blueprints for basic skills development in Slovakia)

Oddelenie poradenstva a vzdelávania UPSVaR
Katedra andragogiky Prešovskej Univerzity

Verzia 1.0
12/2020

Vytvorené vďaka podpore Európskej komisie v rámci programu EaSI
(program na podporu zamestnanosti a sociálnej inovácie)

Vydavateľ: © Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny, Špitálska 8, 812 67 Bratislava, 20201

Táto publikácia bola vydaná s finančnou podporou Európskej únie v rámci programu: EU Programme for Employment and Social Innovation; projekt BLUESS/VS/2019/0106, implementovaného Štátnym inštitútom odborného vzdelávania v rokoch 2019 – 2021.

Podpora Európskej komisie na výrobu tejto publikácie nepredstavuje súhlas s obsahom, ktorý odráža len názory autorov, a Komisia nenesie žiadnu zodpovednosť za použitie informácií, ktoré sú v nej obsiahnuté.

This publication was published with the financial support of the European Union within the project BLUESS - Blueprints for Basic Skills Development in Slovakia (BLUESS/VS/2019/0106), implemented by the State Institute of Vocational Education in 2019 - 2021.

The European Commission's support for the production of this publication does not imply endorsement of the content, which reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Obsah

I.	VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV	3
II.	ZÁKLADNÉ ZRUČNOSTI – ÚVOD	4
III.	ZÁKLADNÉ ZRUČNOSTI – HODNOTENIE	10
IV.	ZÁKLADNÉ ZRUČNOSTI – ÚVODNÝ ROZHOVOR	15
V.	ZÁKLADNÉ ZRUČNOSTI – ADMINISTRÁCIA ÚLOH	20
VI.	ZÁKLADNÉ ZRUČNOSTI – INDIVIDUÁLNY VZDELÁVACÍ PLÁN	22
VII.	ČITATEĽSKÁ GRAMOTNOSŤ I.	27
VIII.	ČITATEĽSKÁ GRAMOTNOSŤ II.	30
IX.	ČITATEĽSKÁ GRAMOTNOSŤ III.	33
X.	MATEMATICKÁ GRAMOTNOSŤ I.	36
XI.	MATEMATICKÁ GRAMOTNOSŤ II.	39
XII.	MATEMATICKÁ GRAMOTNOSŤ III.	42
XIII.	DIGITÁLNA GRAMOTNOSŤ I.	45
XIV.	DIGITÁLNA GRAMOTNOSŤ II.	47
XV.	DIGITÁLNA GRAMOTNOSŤ III.	51

VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

MATERIÁL PRE PORADCU

i **Vedomosti/znalosti** sú výsledkom asimilácie informácií prostredníctvom učenia sa, pričom reprezentujú súhrn faktov, princípov, teórií a postupov týkajúcich sa študijného alebo pracovného odboru.

Zručnosť je schopnosť prakticky použiť naučené vedomosti, procesy a procedúry k splneniu úloh a riešeniu problémov. Zručnosti sú súčasťou gramotnosti a kompetencie.

Kompetencia je schopnosť adekvátne použiť vzdelávacie výstupy, zručnosti, vedomosti ako aj osobnostné a sociálne vlastnosti v adekvátne definovanom kontexte (vzdelávanie, práca, osobný a kariérny rozvoj). Kompetencia nie je limitovaná na kognitívne prvky (používanie teórie, konceptov alebo implicitných vedomostí) a zahŕňa funkčné aspekty (technické/odborné zručnosti), ako aj sociálne a organizačné vlastnosti alebo etické hodnoty. Kompetencie je možné hodnotiť na úrovni zručností a vedomostí.

Gramotnosť sa prejavuje v kompetencii (spôsobilosti k výkonu konkrétnych činností) a je tvorená základnými zručnosťami potrebnými k funkčnému životu v súčasnej spoločnosti, medzi ktoré patria najmä čítanie, počúvanie, rozprávanie, písanie, počítanie a používanie technológií. Gramotnosť súvisí s rozvojovým potenciálom osobnosti, ktorý je tvorený okrem systému vedomostí a osvojených zručností aj skúsenosťami jednotlivcov, ich aspiráciami, postojmi, motiváciami, črtami osobnosti a pod.

Postoje opisujú charakter a názory, o ktoré sa opiera konanie či reakcie na myšlienky, osoby alebo situácie. Postoje je v dospelom veku veľmi ťažké meniť. Pre účely tohto manuálu sa prejavujú najmä v ochote spolupracovať a učiť sa.

Kľúčové kompetencie sú kombináciou vedomostí, zručností a postojov, ktoré potrebujú všetci ľudia na svoje osobné naplnenie a rozvoj, zamestnateľnosť, sociálne začlenenie, udržateľný životný štýl, aktívne občianstvo, pre riadenie života so zodpovedným prístupom ku zdraviu a svojmu prostrediu a úspešný život v spoločnosti, ktorá žije v mieri.

Klient s nízkou kvalifikáciou je jednotlivec, ktorého úroveň dosiahnutého vzdelania je nižšia ako zadaný štandard/vyžadované požiadavky. V Európskej únii je za takéhoto jednotlivca považovaný ten, ktorého úroveň dosiahnutého vzdelania je nižšia ako horné stredoškolské vzdelanie (v stupnici ISCED je to vzdelanie rovné a nižšie ako druhý stupeň).

Odborný poradca je zamestnanec služieb zamestnanosti, ktorý poskytuje odborné poradenské služby zamerané na ovplyvňovanie rozhodovania a správania sa uchádzača o zamestnanie, vytváranie súladu medzi osobnostnými predpokladmi uchádzača o zamestnanie a požiadavkami na vykonávanie určitého zamestnania, sociálnu a pracovnú adaptáciu uchádzača o zamestnanie.

Hodnotenie je proces posudzovania dosiahnutých vedomostí, know-how, zručností a/alebo schopností jednotlivca podľa vopred stanovených kritérií, po ktorom zvyčajne nasleduje validácia a certifikácia. Pre naše účely slúži hodnotenie k analýze vzdelávacích potrieb v oblasti základných zručností.

ZÁKLADNÉ ZRUČNOSTI – ÚVOD

MATERIÁL PRE PORADCU

Základné zručnosti, ako aj ich hodnotenie sú komplexné koncepty, ktoré je možné chápať rôznymi spôsobmi v závislosti od situácie a účelu. Základnými zručnosťami pre účely tohto manuálu sú čitateľská a pisateľská gramotnosť, matematická gramotnosť a digitálna gramotnosť. V tejto publikácii vychádzame z nasledujúcich definícií¹:

i „Čitateľská a pisateľská gramotnosť spočíva v schopnosti porozumieť, vyhodnotiť, používať a pracovať s písanými textami, čo umožňuje aktívne sa podieľať na živote v spoločnosti, dosahovať svoje ciele a rozvíjať svoje vedomosti a potenciál v rôznych oblastiach života. Je vyjadrená aj schopnosťou efektívne komunikovať a nadväzovať kontakty s ostatnými.““

„Matematická gramotnosť spočíva v schopnosti používať, interpretovať a komunikovať matematické informácie a myšlienky, čo umožňuje efektívne riešiť problémy a aktívne zvládnuť matematické požiadavky rôznorodých situácií v zložitých sociálnych podmienkach. Znamená to byť schopný: zhromažďovať, interpretovať a reprezentovať údaje ako aj identifikovať, odhadnúť, predpovedať a vypočítať vzory, trendy a vzťahy, čo umožňuje rozvíjať rozumové schopnosti a porozumieť rôznorodým problémom.“

„Digitálna gramotnosť spočíva v sebavedomom a kritickom využívaní informačno-komunikačných technológií pre prácu, voľný čas, učenie a komunikáciu. Základné digitálne zručnosti zahŕňajú používanie počítačov a mobilných zariadení na získavanie, prístup, ukladanie, výrobu, prezentáciu a vymieňanie informácií, čo umožňuje efektívnejšie komunikovať a zúčastňovať sa na spolupráci.

„Základné zručnosti sú nevyhnutným základom učenia sa a podporujú všetky rozvojové činnosti, ako aj kľúčové vlastnosti, ktorými sú kritické myslenie, tvorivosť, iniciatívnosť, schopnosť učiť sa učiť, riešenie problémov, hodnotenie rizík, rozhodovanie a konštruktívne riadenie vlastného správania a pocitov.“

Tieto definície zdôrazňujú, že základné zručnosti:

- sú **mnohostranné koncepty** zložené z navzájom súvisiacich prvkov a dimenzií, ktoré **umožňujú jednotlivcom konať samo-organizovaným spôsobom**;
- zahŕňajú **technické/odborné zručnosti a znalosti**;
- zahŕňajú **osobný a sociálny rozmer**;
- **závisia od kontextu** (osobného, sociálneho, ekonomického);
- zdôrazňujú dôležitosť uplatňovania technických zručností a znalostí v **životných situáciách**.

Primeraná úroveň gramotnosti je nevyhnutným predpokladom na plnohodnotný život v modernej spoločnosti a neustále meniacom sa svete. **Nadobudnutie základných zručností je podmienkou rozvoja a uplatňovania relevantných zručností v správnom čase a vhodným spôsobom tam, kde je to v bežnom živote vyžadované.**

¹ ODPORÚČANIE RADY z 22. mája 2018 o kľúčových kompetenciách pre celoživotné vzdelávanie, Európsky referenčný rámec, 2018 ([https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=en](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=en))

Dôvera vo vlastnú gramotnosť otvára dvere k plnohodnotnému dospelému životu spojenému s prácou a osobným rozvojom ako aj k lepšej starostlivosti o vlastné deti. **Širšie dimenzie základných zručností sa tiež spájajú s rozvojom postojov, osobného a sociálneho správania alebo samostatnosti.** Niekedy práve tieto širšie dimenzie sú rozdielom medzi tým, či je možné efektívne využiť technické/odborné vedomosti a zručnosti alebo nie. Ťažkosti klienta plnohodnotne fungovať totiž veľmi často nespočívajú len v technických/odborných zručnostiach (a už vôbec nie v základnej gramotnosti), ale spočívajú najmä v schopnosti mobilizovať tieto širšie dimenzie tak, ako je to vyžadované².

Uvedme niekoľko príkladov:

- Novo vymenovaná vedúca predajne musí spravovať a viesť registratúru o pracovných činnostiach pre celý personál. Avšak keď sa v jej prítomnosti nachádzajú jej kolegovia a sledujú ju, tak má problém vykonať potrebné výpočty, hoci keď je sama, tak to bez problémov zvládne. **Musí zapracovať na sebadôvere vo vlastnú gramotnosť.**
- Študent dostal za úlohu napísať do svojho portfólia list, ale je pre neho náročné opraviť chyby v rôznych konceptoch, spojiť ich dokopy a vytvoriť konečný dokument bez pomoci školiteľa. **Musí ešte popracovať na svojej samostatnosti.**
- Pre študentku je náročné písať dostatočne rýchlo, aby si počas hodiny mohla robiť poznámky. **Musí ešte popracovať na plynulosti a rýchlosti.**
- Klient zvláda vytvoriť si domáci rozpočet a manipulovať s peniazmi, ale je pre neho náročné viesť a kontrolovať pokladňu v práci. **Musí zvýšiť svoju kompetenciu používať čísla a matematické operácie v rôznych prostrediach.**

Vo všetkých uvedených situáciách vedeli spomínaní ľudia využiť svoje technické/odborné zručnosti v kontrolovanom prostredí – písať, čítať alebo robiť výpočty doma, v práci alebo v triede, ale v podmienkach reálneho života sa už u nich objavili isté problémy. **Pre týchto ľudí nie je najdôležitejší pokrok v ďalšom osvojovaní si zložitejších alebo náročnejších zručností v písaní alebo počítaní, ale skôr v kompetencii plnohodnotne využívať zručnosti, ktoré už majú, a to v rôznych situáciách. Pri hodnotení a rozvoji základných zručností je preto dôležité presne identifikovať, v akých konkrétnych oblastiach klient potrebuje podporu.**

Pre mnohých klientov je rozvoj vlastnej gramotnosti aj pokrokom v dosahovaní osobných a sociálnych cieľov a nevyhnutným prvým krokom na ceste k dosiahnutiu kvalifikácie alebo zamestnania alebo k uskutočneniu ďalších pozitívnych zmien v ich živote. **Všeobecný cieľ hodnotenia a rozvoja gramotnosti tak musí zohľadňovať túto rozmanitosť.**

Rozvoj gramotnosti sa súbežne prejavuje aj v iných oblastiach:

- klienti, ktorí získajú základnú gramotnosť, majú väčšiu pravdepodobnosť úspechu pri **hľadaní zamestnania alebo pri zefektívnení výkonu v práci,**
- zvýšená dôvera vo vlastnú schopnosť zvládnuť úlohy spojené so základnou gramotnosťou môže motivovať aj k **zvýšenej účasti na spoločenských/komunitných aktivitách,**

² SOLAS (2018) - Initial and Ongoing Assessment of Adult Literacy and Numeracy at NFQ levels 1-3

- získanie základnej gramotnosti môže **zvýšiť sebaúctu klientov**, ako aj ich pripravenosť zvládnuť náročnejšie vzdelávacie ciele.

Vo všeobecnosti tak platí, že **základná gramotnosť zvyšuje príležitosť pre jednotlivcov, rodiny a komunity porozumieť svojej životnej situácii, objavovať nové možnosti, iniciovať zmenu a zlepšiť kvalitu svojho života.**

ŠPECIFIKÁ CIEĽOVEJ SKUPINY KLIENTOV S NÍZKOU KVALIFIKÁCIOU

Klienti s nízkou kvalifikáciou sú heterogénnou skupinou z hľadiska veku, pohlavia, etnicity, pracovných skúseností ako aj individuálnych špecifik osobnosti. **Často však majú spoločné nízky stupeň vzdelania, nízku úroveň základných zručností, nízku úroveň sebazpoznania a problémy s uplatniteľnosťou na trhu práce.** V poradenskom procese je preto potrebné zohľadňovať nasledovné špecifiká tejto cieľovej skupiny:

- **Nedostatočná znalosť slovenského jazyka** – ktorá je často spojená s menšinovou národnosťou alebo používaním rôznych slovenských dialektov (ich životné podmienky nevyžadovali dostatočnú znalosť slovenčiny).
 - **Chudobná slovná zásoba** – klienti a klientky len krátky čas strávili vo formálnom vzdelávaní, dá sa preto predpokladať, že väčšina z nich sa vzdeláva a číta len občas, aj to len jednoduché texty.
 - **Obmedzený jazykový kód** – spôsob používania reči je priamo naviazaný na sociálne a kultúrne prostredie, v ktorom klienti žijú, čo znamená, že klienti s nízkou kvalifikáciou často **nevedia pomenovať veci, javy a procesy, s ktorými sa v živote nestretli.** Nepoznajú význam slov, ktoré poradca bežne používa. V práci s klientmi je preto nevyhnutné používať termíny, ktorým porozumejú požadovaným spôsobom.
- **Nedostatočne rozvinuté učebné návyky a schopnosť učiť sa** – klienti nemajú z detstva a mladosti osvojené návyky súvisiace s pravidelným učením sa, čo zásadne ovplyvňuje aj ich schopnosť učiť sa samostatne, keďže iba na základe už vybudovaného základného poznania je možné samostatne vyhľadávať informácie a vedieť ich logicky spracovať.
- **Postoj k učeniu sa: dospelí sa vo všeobecnosti vzdelávajú, pokiaľ to potrebujú** – môžu byť klienti, ktorí si budú uvedomovať význam poradenského procesu a vzdelávania, ale môžeme očakávať i klientov kultúry chudoby, ktorí generačne zažívali neúspech v škole, žijú tu a teraz, pracujú pre živobytie, používajú stratégie prežitia a majú čierno-biele uvažovanie. **Hnacou silou je pre nich najmä prežitie, vzťahy a zábava.** Vzdelanie je pre nich abstraktná hodnota.
- **Zvnútornená hanba** – dospelí klienti s nízkou kvalifikáciou si často uvedomujú nedostatočnosť svojich zručností, čo môžu vnímať veľmi citlivo a prežívať kvôli tomu pocity hanby. To ich môže viesť k tomu, aby svoje ťažkosti skrývali.
- **Všeobecné obavy a predsudky** – vyjadrovanie vlastných myšlienok, pocitov, očakávaní, cieľov a obáv môže byť pre klientov s nízkou kvalifikáciou problematické, obzvlášť v cudzom prostredí (ktoré dokonca môže byť vnímané ako nepriateľské) a v rozhovore s cudzím človekom z odlišného socio-kultúrneho prostredia.

V poradenskom procese je dôležité poznať aj identifikovať, v čom konkrétnom môže spočívať prípadný odpor k spolupráci, resp. čo môžu byť prekážky v hodnotení a rozvoji základných zručností, a pracovať s tým. Tiež je potrebné si uvedomiť, že dokonca aj tí klienti, ktorí budú motivovaní k zmene, môžu byť počas poradenského procesu odradení používaním slov, ktorým nebudú rozumieť. Čo je úplne prirodzené, nakoľko odbornú literatúru nečítajú a väčšinou komunikujú v rodinách a komunitách o udalostiach, ktoré reálne zažívajú v uzatvorenom prostredí komunity. Tí/tie klienti a klientky, ktorí napr. zažili pracovnú skúsenosť v zahraničí, môžu byť motivovaní k učeniu sa oveľa viac. Rôzne skúsenosti mimo komunitu alebo aj pracovné skúsenosti zvyšujú motiváciu k učeniu sa.

ZÁSADY EFEKTÍVNEHO PRÍSTUPU KU KLIENTOM S NÍZKOU KVALIFIKÁCIOU

Nedostatočná gramotnosť predstavuje pre klientov značné prekážky v ich plnohodnotnej účasti na rodinnom, spoločenskom alebo ekonomickom živote. Klienti, ktorí nemajú dostatočné základné zručnosti, sú častokrát stigmatizovaní, čo mnohých z nich vedie k tomu, aby svoje ťažkosti skrývali, čo podkopáva ich sebadôveru a sebaúctu. Emocionálne a sociálne dôsledky z toho vyplývajúce pritom môžu spôsobiť omnoho väčšie ťažkosti ako samotné nedostatky v oblasti gramotnosti. Dospelí s nízkou gramotnosťou majú tiež často negatívne zážitky z formálneho vzdelávacieho procesu, ktoré im môžu brániť v ďalšom vzdelávaní.

Z uvedených dôvodov je **pre efektívnu prácu s klientmi s nízkou kvalifikáciou potrebné:**

- vytvoriť bezpečné a neodsudzujúce prostredie;
- pracovať na získaní si ich dôvery;
- vytvoriť s nimi vzťah pracovného spojenectva.

K efektívnosti poradenského procesu **v najväčšej miere prispieva vzťah pracovného spojenectva, v ktorom klient zohráva aktívnu rolu³.** Poradca na druhej strane zastáva rolu **osobného sprievodcu**, ktorý udržiava rovnováhu medzi postojom zameraným na kontrolu a postojom zameraným na podporu. Vzťah medzi poradcom a klientom by tiež mal byť participatívny a demokratický. **To si vyžaduje otvorenosť, rovnosť, dôveru a flexibilitu.** Úspešná spolupráca je založená aj na vzájomnom rešpekte k životným skúsenostiam a zručnostiam toho druhého. Sprevádzanie klienta musí prebiehať v čo možno najviac **prijímajúcom, priateľskom, podpornom, diskrétnom a neohrozujúcom prostredí**, ktoré vytvára príležitosť k otvorenej komunikácii.

Je tiež možné predpokladať, že klienti budú na začiatku aktivity veľmi skeptickí a negatívne naladení, úspech poradenského procesu preto do veľkej miery závisí práve od úvodného nastavenia vzťahu medzi poradcom a klientom. **Dôležitým krokom pri budovaní vzájomnej dôvery je umožniť klientom otvorene vyjadriť vlastné očakávania a obavy.** Pri tomto je potrebné počítať s tým, že tento kľúčový moment môže byť zo začiatku pre poradcu zdrojom rozpačitosti, vzhľadom na skutočnosť, že klient môže vyjadriť práve také názory, ktoré nemusia byť prajné k ďalšej spolupráci. Poradca však môže svojím správaním uvedené nastavenie zmeniť.

³ Európska komisia (2016) - Cost-benefit Analysis of Remedial Interventions for the Long-term Unemployed

Poradca tiež musí veľmi citlivo zaobchádzať s klientom, ako aj informáciami, s ktorými sa mu klient zdôverí. Zároveň musí existovať jasný proces riešenia akýchkoľvek problémov, ktoré by mohli vzniknúť a narušiť priebeh spolupráce. Poradca by si mal od klienta priebežne pýtať spätnú väzbu a preverovať, či mu zvolená metóda práce vyhovuje.

Vzhľadom na skutočnosť, že životná situácia každého klienta je jedinečná, je **nevyhnutné zo strany poradcu pristupovať ku každému klientovi individuálne**. To je možné docieľiť iba aktívnym záujmom o životný príbeh klienta so zameraním na jeho špecifické ciele a potreby. V tejto súvislosti zdôrazňujeme, že každý poradca musí byť schopný poskytnúť klientovi služby, ktoré zodpovedajú jeho potrebám (voľba špecifických metód a postupov), a nie ponúkať štandardizované služby všetkým rovnako.

Pri práci s klientom je zároveň dôležité rozpoznať rozdiel medzi nedostatočným ovládaním úradného jazyka (slovenský jazyk nemusí byť jeho prvým jazykom) a nízkou úrovňou základných zručností. Poradca musí túto skutočnosť citlivo posudzovať a nevytvárať si vopred názor o tom, že klient mu nerozumie, pretože je neschopný porozumieť. To, či je problém v jazykovom kóde alebo v nízkej úrovni zručností, príp. v intelektových schopnostiach, sa bude priebežne vyjasňovať (pri plnení úloh, vzájomnej komunikácii). V tejto súvislosti je vhodné, aby poradca prispôbil svoj jazykový kód úrovni klienta – napr. jednoduchším vyjadrovaním, ale aj používaním nárečových výrazov, slangu a pod.

Pre zabezpečenie hladkého priebehu práce s nízko-kvalifikovanými klientmi odporúčame dodržiavať nasledovné zásady⁴:

- **Hodnotenie a rozvoj základných zručností musí byť v súlade s osobným rozvojom a sociálnou činnosťou klienta.**

„Život v modernej spoločnosti neustále zvyšuje nároky na ľudí a ich zručnosti. Práca s klientmi s nízkou-kvalifikáciou preto musí byť previazaná s realitou ich každodenného života a s ich minulými skúsenosťami. Hodnotenie a rozvoj základných zručností musí viesť klienta k poznaniu, že mu to pomôže zdefinovať a riešiť praktické problémy v jeho živote. Preto je osobný rozvoj neoddeliteľnou súčasťou procesu učenia sa. Okrem toho učenie sa základným zručnostiam by malo viesť jednotlivcov a ich komunity k tomu, aby získané zručnosti využili na lepšiu identifikáciu a riešenie širších sociálnych problémov.“

- **Hodnotenie a rozvoj základných zručností musí byť aktívny a expresívny proces**, v ktorom klienti majú právo skúmať svoje potreby a záujmy, stanovovať si vlastné ciele a rozhodovať o tom, ako, kde a kedy sa chcú učiť.

„Hodnotenie a rozvoj základných zručností sú najúspešnejšie, keď sa klienti aktívne zapájajú do procesu a sú povzbudzovaní, aby vyjadrili svoje nápady a čerpali zo svojich skúseností. Klienti by tiež mali mať možnosť preskúmať metódy a materiály, ktoré im pomáhajú čo najefektívnejšie sa učiť a aktívne sa podieľať na definovaní svojich cieľov a plánovaní vzdelávacieho programu.“

⁴ Guidelines for Good Adult Literacy Work (NALA, 2012)

- **Vedomosti a zručnosti klientov sú nevyhnutné pre efektívnu organizáciu práce pri hodnotení a ďalšom rozvoji základných zručností.**

„Skúsenosti a vedomosti klientov sú dôležité pre efektívne naplánovanie procesov hodnotenia a rozvoja základných zručností. Ich názory a porozumenie vlastnej situácii sú cenným podkladom pre nastavenie zmysluplných pracovných postupov, ktoré pomáhajú klientom nadobudnúť požadované kompetencie. Okrem zlepšenia poskytovania služieb pre nich samých je možné ich osobné skúsenosti využiť aj pri nastavovaní kurzov, sociálnych aktivitách, publicite a podpore ďalších klientov k zapojeniu sa do rozvoja zručností.“

- **Klienti sa učia najlepšie, keď je rozhodnutie vrátiť sa k učeniu ich vlastné a prostredie je podporujúce, uvoľnené a priateľské.**

„Klienti, ktorí sa rozhodnú pracovať na svojej gramotnosti, urobili dôležitý a často ťažký krok. Zotrvanie a pravidelná účasť na vzdelávaní je priamo závislá od ich presvedčenia, že ich potreby a starosti sú jadrom vzdelávacieho procesu, a že spôsob výučby, ako aj využívané zdroje im poskytujú najlepšie možné podmienky pre učenie sa. Klienti sa učia najlepšie, keď ich tento proces baví a učenie im poskytuje príležitosti pre nové sociálne vzťahy. V takomto prostredí klienti často zistia, že učenie je pre nich prínosom v bežnom živote, ako aj možnosťou neformálne relaxovať a socializovať sa s ostatnými študentmi a lektormi. Interakcia vo výučbovej skupine navyše zásadne prispieva k zefektívneniu procesu učenia sa.“

- **Etický kódex dôvery a spoľahlivosti musí byť základom všetkých aspektov práce s klientmi, čo zahŕňa aj rešpektovanie rôznorodosti viery, kultúry a spôsobov bytia.**

„Dospelí, ktorí sa vrátia k rozvoju základných zručností, pochádzajú z rôznorodých sociálnych a kultúrnych prostredí. Poradcovia a vzdelávacie organizácie preto musia aktívne pracovať na vyjadrení jasnej pozície rešpektujúcej rôznorodosť viery, jazykov, kultúry a spôsobov života. Uvedenú rôznorodosť treba považovať za poskytnutie príležitostí na vzdelávanie pre všetkých účastníkov vzdelávania. Dodržiavaním tejto zásady sa rieši ústredná otázka rešpektovania rozdielov a rozmanitosti, čo vytvára bezpečný, dôverný a rešpektujúci priestor na výučbu.“

Zároveň musíme zdôrazniť, že nepredvídateľnosť a jedinečnosť poradenskej situácie nevyhnutne vytvára priestor na robenie mnohých chýb, najmä v začiatkoch práce s klientmi. Spomínané pochybenia v poradenskom procese sa prejavujú najmä v drobných prehliadnutiach klientovho prežívania, jeho očakávaní a možností, či v zanedbaní jeho potenciálu. Avšak ak sa Vám podarí vybudovať priestor vzájomnej dôvery, pochopenia a rešpektu, tak je omnoho väčšia pravdepodobnosť, že spolu s klientom dokážete napraviť aj pochybenia, ktoré sa môžu prirodzene objaviť pri využívaní poradenských metód/intervencií alebo pri interpretovaní získaných informácií.

V súvislosti s využívaním hodnotiacich metód a intervencií Vám ešte odporúčame⁵:

- **jasne a zreteľne objasniť cieľ vykonávaných aktivít** – nepredpokladajte, že to, čo je zrejmé Vám, bude zrejmé aj Vaším klientom;
- **podporiť klienta, aby aktívne poskytoval vstupy** a prispel k rozhodovaniu o priebehu hodnotiaceho a vzdelávacieho procesu;
- **zmierniť klientove obavy z neúspechu**, ktoré môžu zväzovať a znižovať kvalitu spolupráce a komunikácie;
- **akceptovať výhrady klienta** a ak je to možné, pokúste sa ho zapojiť do inej aktivity;
- **citlivo vyhodnocovať vhodnosť používaných metód**, najmä ak ešte nemáte dostatok skúseností s prácou s ľuďmi;
- **byť opatrní, aby ste neprivedli klienta smerom k aktivite, ktorú preferujete len vy** (dôležité najmä pri pasívnych klientoch, ktorí sú obzvlášť náchylní potešiť Vás);
- zapamätať si, že **aktivity nemusia byť veľmi ťažké, aby boli pre klienta hodnotné** – postupujte od najľahších k najťažším úlohám zohľadňujúc prínos pre klienta.

Okrem toho je potrebné pamätať na skutočnosť, že **klienti s nízkou kvalifikáciou majú často kumulované rôzne znevýhodnenia**, ktoré im prekážajú v rôznych životných situáciách, ako aj v ich uplatnení na trhu práce. Títo klienti vyžadujú dlhodobú, intenzívnu a individualizovanú poradenskú podporu, ktorá by mala byť poskytovaná v súčinnosti viacerých služieb. **Odborný poradca si preto musí byť vedomý aj svojich limitov** a v prípade potreby by mal vedieť zapojiť aj iných aktérov. **Hlavným výstupom poskytovanej služby by mala byť aktívna podpora klienta v nachádzaní rôznorodých ciest** (vypracovaním individuálneho akčného/ vzdelávacieho plánu), ktoré mu pomôžu krok za krokom dosiahnuť zadané ciele.

ZÁKLADNÉ ZRUČNOSTI – HODNOTENIE

MATERIÁL PRE PORADCU

Existuje veľa definícií hodnotenia, ktoré zdôrazňujú rôzne aspekty a účely. Táto príručka využíva definíciu Cedefopu⁶, ktorá vyhovuje mnohým vzdelávacím prostrediam v službách rozvoja a hodnotenia gramotnosti dospelých. **Hodnotenie je proces posudzovania dosiahnutých vedomostí, know-how, zručností a / alebo schopností jednotlivca podľa vopred stanovených kritérií**, po ktorom zvyčajne nasleduje validácia a certifikácia.

Všetky postupy hodnotenia a podporné materiály sú založené na stanovených zásadách vzdelávania dospelých a osvedčených postupoch pri rozvoji gramotnosti u dospelých⁷. Hodnotenie je:

- **orientované na potreby klienta**: vychádza z vedomostí, zručností, cieľov a aspirácií jednotlivca; posudzuje sa akákoľvek dimenzia základných zručností, ktorú klient potrebuje na dosiahnutie svojich individuálnych cieľov,

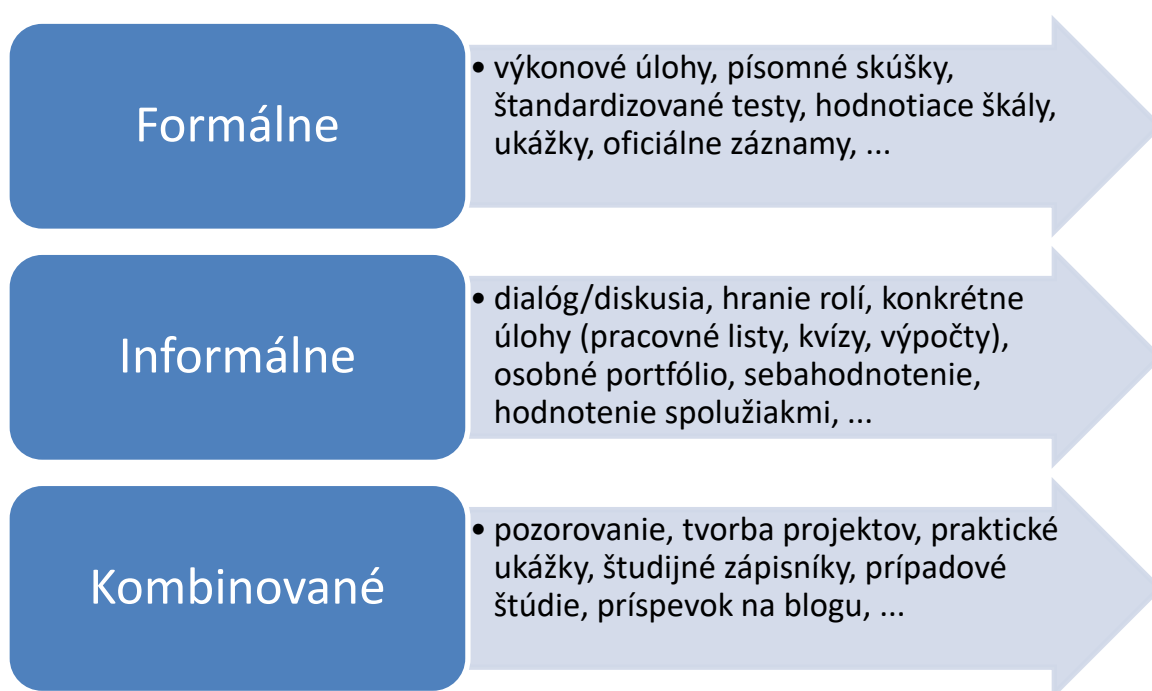
⁵ Schwartz & Flowers (2007) – Ako zlyháva terapeut

⁶ Cedefop (2008). Terminology of European education and training policy: a selection of 100 key terms. Luxembourg: Publications Office.

⁷ SOLAS (2018) - Initial and Ongoing Assessment of Adult Literacy and Numeracy at NFQ levels 1-3

- **dobrovoľné:** informovaný súhlas klienta je nevyhnutným predpokladom priebehu všetkých stupňov procesu hodnotenia,
- **dôverné:** informácie získané počas hodnotenia sú bezpečne uložené a osobné údaje klienta, vrátane informácií o pokroku a dosiahnutých výsledkoch, môžu byť distribuované ďalším ľuďom/kolegom iba v prípade odsúhlasenia klientom alebo odôvodnenej potreby vyhodnotenej odborníkom,
- **konštruktívne:** podporuje učiaceho sa pri rozvíjaní povedomia o jeho potenciáli,
- **presné:** vytvára overiteľné dôkazy o pokroku a dosiahnutých výsledkoch,
- **účelné:** vedie k akcii, ktorá podporuje ďalší rozvoj klienta.

Metódy hodnotenia môžu byť formálne alebo neformálne, štruktúrované alebo neštruktúrované, vždy však predstavujú otázku a odpoveď na ňu musí viesť k určitému druhu činnosti, ktorý je v súlade s cieľmi klienta⁸.



Pri hodnotení zručností rozlišujeme 3 oblasti:

- **Úvodné testovanie/Screening:** Má klient ťažkosti s čítaním, písaním alebo počítaním?
- **Umiestňovanie/Placing:** Aké sú klientove ciele, vzdelávacie potreby a akú má základnú úroveň zručností?
- **Diagnostika/Diagnostic:** Čo sú klientove silné stránky, v čom má nedostatky a akú oblasť zručností je potrebné rozvíjať?

Hodnotenie umožňuje určiť počiatočný stav, ako aj sledovať ďalší priebeh rozvoja zručností/dosahovania cieľov. **Nejde o proces, ktorý sa dá jednoducho vyriešiť jedným rozhovorom, ale je to pokračujúci proces, v ktorom sa odpovede na otázky môžu meniť,** dotvárať v súlade s prehĺbujúcim sa poznávaním aktuálnej úrovne zručností a rozvojových potrieb klienta. Plnohodnotné hodnotenie musí viesť k:

⁸ SOLAS (2018) - Initial and Ongoing Assessment of Adult Literacy and Numeracy at NFQ levels 1-3

- **objasneniu aktuálneho stavu a vytvorení najlepšieho vzdelávacieho prostredia**, ktoré bude zamerané na dosiahnutie individuálnych vzdelávacích cieľov klienta, resp. rozvoj konkrétnych nedostatkových zručností alebo kompetencií;
- **tvorbe individuálneho vzdelávacieho plánu** zameraného na zadefinovanie a plnenie rozvojových potrieb klienta.

V našich službách zamestnanosti sa vzhľadom na obmedzené možnosti zameriavame primárne len na oblasť úvodného testovania, ktorého cieľom je identifikovať, či má klient ťažkosti so základnými zručnosťami, resp. zisťujeme aká je jeho východisková úroveň zručností. **V tejto fáze odborník zhromažďuje informácie potrebné na to, aby spolu s klientom rozhodol o ďalších krokoch v jeho vzdelávaní** resp. nastavení podporného prostredia vedúceho k rozvoju konkrétnych zručností. Posudzujú sa najmä:

- **technické/odborné zručnosti a znalosti v oblasti gramotnosti a počítania;**
- **sebadôvera, samostatnosť, postoj k gramotnosti a k učeniu sa všeobecne.**

Hodnotenie pozostáva z individuálneho rozhovoru s klientom a splnenia zadaných úloh, ktorých cieľom je u klienta overiť konkrétnu úroveň jeho zručností. Individuálny rozhovor poskytuje počiatočnú informáciu o tom, ako svoje zručnosti vníma sám klient a aký je jeho postoj k hodnoteniu a rozvoju základných zručností, zatiaľ čo konkrétne úlohy overujú jeho reálny výkon. **Úlohy by sa mali používať takým spôsobom, aby individuálne vyhovovali klientovi a aby čo najviac zodpovedali oblasti jeho záujmov⁹.**

Pri hodnotení základných zručností je totiž potrebné u klienta **citlivo vyhodnocovať prítomnosť rôznych znevýhodnení**. Znevýhodnenie môžeme definovať ako nedostatok možností alebo schopností dôležitých pre plnohodnotný rozvoj jednotlivca v rámci širšieho sociálneho celku, čo vedie k obmedzeniu jeho výkonu, aktivity alebo realizácie jeho sociálnej role. Toto znevýhodnenie môže spôsobovať, že bežne využívaný spôsob hodnotenia nám neposkytne adekvátne informácie o skutočných možnostiach a schopnostiach klientov, kvôli čomu môžeme získať skreslené výsledky. **Pre hodnotiteľa je preto veľmi dôležité poznať anamnézu hodnotenej osoby, identifikovať prípadné znevýhodnenie a konfrontovať to s výsledkami v testoch⁸.**

Dá sa to ilustrovať na príklade detí zo sociálne znevýhodneného prostredia, ktoré sú v praxi častokrát posudzované ako mentálne postihnuté, pričom ich kognitívny výkon i potenciál nemôžu byť štatisticky horšie ako detí z normálneho prostredia. Akurát **ich znevýhodnenie v zmysle nedostatočnej podpory, neadekvátnej stimulácie a množstva deprivácií spôsobuje ich zhoršený výkon v tradičných testoch** štandardizovaných na bežnej populácii, pretože tieto deti napríklad nemajú skúsenosti s bežnými vecami v domácnosti a zároveň si nemajú kde osvojiť adekvátny jazykový aparát.

V rámci hodnotenia zručností môžeme znevýhodnenie zapríčiniť aj my samotní, a to nevhodne vybranými metódami, zle nastavenými normami, neadekvátnym stanovením si cieľov

⁹ SOLAS (2018) - Initial and Ongoing Assessment of Adult Literacy and Numeracy at NFQ levels 1-3

hodnotenia, striktné statickým hodnotením a nerešpektovaním špecifik samotnej práce s nízko-kvalifikovaným klientom. **Pri hodnotení zručností je dôležité dbať na to, aby posudzovaný výkon klientov nebol skreslený ich nepochopením toho, čo od nich žiadame.**

Pri hodnotení základných zručností preto odporúčame využívať skôr dynamický prístup, ktorý umožňuje hodnotiteľovi vstupovať do procesu testovania¹⁰, získavať spätnú väzbu a pomáhať klientovi, ak je to potrebné. Tradičným (statickým) testovaním výkonu totiž získavame najmä informáciu o tom, či klient zapadá do nami nastavených štandardov, teda či zvláda úlohy, ktoré sú bežné/vyžadované pre väčšinovú populáciu. Dynamickým testovaním výkonu vieme lepšie vyhodnotiť prítomnosť požadovanej zručnosti, pretože zadanú úlohu môže hodnotiteľ pozmeniť do kontextu, ktorý je pre klienta blízky a známy, teda ľahšie riešiteľný, čo nám poskytne výpovednejšiu informáciu o tom, či klient vie danú úlohu riešiť alebo nie. Dynamické hodnotenie nám zároveň vie poskytnúť širšie spektrum informácií o ďalšom potenciáli k optimálnej zmene výkonu hodnotenej osoby a jej schopnosti učiť sa po intervencii hodnotiteľa¹¹.

Trvanie hodnotenia sa líši v závislosti od konkrétneho klienta, možnosti vytvorenia bezpečného prostredia a nadviazania vzťahu pracovného spojenectva, ako aj miestnych organizačných požiadaviek. K samotnému hodnoteniu zručností je potrebné pristúpiť až po vybudovaní vzájomnej dôvery medzi poradcom a klientom. **Hodnotenie zručností tým pádom odporúčame využiť až v priebehu rozbehnutého poradenského procesu**, a nie na začiatku poradenskej práce s klientom. Ak to situácia umožňuje, je vhodné obidve zložky hodnotenia, rozhovor aj úlohy, dokončiť na tom istom stretnutí, čo väčšinou trvá okolo 2-3 hodín vrátane administrácie. Tiež je možné individuálny rozhovor uskutočniť na úvodnom stretnutí a hodnotiace úlohy vykonať na nasledujúcich stretnutiach, ak o to klient bude mať záujem, najneskôr však do dvoch týždňov po individuálnom rozhovore.

Výstupom hodnotenia má byť predovšetkým zlepšenie porozumenia klientovi, jeho potrebám a učebnému procesu, ktoré je potrebné zaznamenať do individuálneho vzdelávacieho plánu. Je potrebné sa vyvarovať jednoznačným stanoviskám o zistenej „negramotnosti“ klienta, resp. byť si vedomý, že stanovením konkrétnej úrovne zručností dávame klientovi istú nálepku. Preto je veľmi dôležité byť pri stanovovaní „diagnózy“ veľmi opatrný, a to práve kvôli tomu, aby sme nespôsobili ďalšie znevýhodnenie. **Cieľom hodnotenia zručností je analýza vzdelávacích potrieb klienta.**

Klient musí byť oboznámený s tým, že výsledky hodnotenia reprezentujú aktuálny stav, ktorý je možné vlastnou aktivitou zmeniť.

¹⁰ Feuerstein, R. (2002) - The dynamic assessment of cognitive modifiability: the learning propensity assessment device : theory, instruments and techniques. Jerusalem: ICELP Press.

¹¹ Feuerstein, R., Feuerstein, R. S., & Falik, L. H. (2010). Beyond smarter : mediated learning and the brain's capacity for change. New York: Teachers College Press.

Pre lepšie porozumenie procesom hodnotenia uvádzame aj porovnanie medzi statickým a dynamickým hodnotením¹²:

	Normatívne (statické) hodnotenie	Dynamické hodnotenie
Čo je porovnávané	Skúmaný jedinec s ostatnými.	Skúmaný jedinec v rámci svojho vývoja.
Ústredná otázka	Čo sa táto osoba v minulosti naučila? Čo dokáže? Aký je výkon tejto osoby v porovnaní s ostatnými?	Akým spôsobom sa táto osoba učí v nových situáciách? Ako a naokoľko môžeme zlepšiť jej učenie a výkon? Aké sú hlavné prekážky rozvoja jej schopností?
Charakter úloh	Vzťahujúci sa k produktom, výsledkom, výkonom.	Vzťahujúci sa k procesom, konštruovaných pre učenie sa a stupňovaných pre výučbu (intervenciu).
Výstupy	Popis všeobecnej miery schopností reflektujúcej porovnanie s populačnými normami; zóna aktuálneho vývoja.	Popis učebného potenciálu (čo sa dokáže naučiť po zmenšení prekážok? ako tieto prekážky zmenšiť?); zóna proximálneho vývoja
Hodnotiaci proces	Štandardizovaný, orientovaný na produkty a minulé skúsenosti.	Individualizovaný, reagujúci na prekážky v učení daného jedinca, orientovaný na procesy zapojené do zámerného získavania nových informácií či schopností.
Hodnotenie sa primárne zameriava na	Samostatný výkon, koncový produkt (statický), objektívne skóre a ich profil.	Procesy učenia, metakognitívne procesy, porozumenie chybám.
Interpretácia výsledkov	Prevažne objektívne; identifikácia limitov učení a výkonu, štruktúra schopností, doloženie potreby ďalšej diagnostiky a prípadnej intervencie.	Prevažne subjektívne; identifikácia prekážok v učení a špecifický plán intervencie potrebnej k ich odstráneniu.
Správanie hodnotiteľa	Predkladá problémy, zachytáva odpovede; je emocionálne neutrálny.	Predkladá problémy, identifikuje problémy, učí metakognitívne stratégie, a ak je to potrebné, tak je aj emocionálne angažovaný.
Správanie hodnotenej osoby	Reaktívne.	Aktívne.
Kontext hodnotenia	Štandardizovaný, štruktúrovaný, formálny; iné osoby väčšinou nemôžu byť prítomné na hodnotení.	Dynamický, otvorený, interaktívny, podporujúci, pomáhajúci, so spätnou väzbou; iné osoby môžu byť na hodnotení prítomné.

¹² Křežčová (2012, str. 9) - Dynamický přístup k pedagogicko-psychologické diagnostice a intervenci v škole (disertační práce). UK, Praha

ZÁKLADNÉ ZRUČNOSTI – ÚVODNÝ ROZHOVOR

MATERIÁL PRE PORADCU

Cieľom úvodného rozhovoru je posilniť s klientom vzťah pracovného spojenectva, oboznámiť ho s priebehom stretnutia, ako aj identifikovať jeho predstavy a ciele v oblasti rozvoja zručností. Počas úvodného rozhovoru medzi poradcom a klientom dochádza tiež k vzájomnej výmene informácií, ktoré pomáhajú poradcovi aj klientovi naplánovať ďalší postup spoločnej práce a predbežne zadefinovať východiskovú úroveň základných zručností.

Pri vedení rozhovoru odporúčame dodržiavať nasledujúce všeobecné zásady¹³:

- **Začnite rozhovor tým, čo klient považuje za dôležité** a o čom chce hovoriť.
Pozorne počúvajte, s čím prichádza.
- **Príliš sa neponáhľajte** (poskytnite klientovi čas na rozvinutie myšlienok).
- **Používajte najmä otvorené otázky.** Nedávajte hneď na začiatku otázky, ktoré by mohli klienta ohrozovať.
- **Nevyjadrujte hneď prekvapenie alebo nedôveru k tomu, čo klient hovorí.** Požiadajte o vysvetlenie či príklad, pokiaľ nie je úplne jasné, čo Vám klient hovorí. Nerobte rýchle závery (overujte si vlastné postrehy a myšlienky).
- **Prispôbte svoje vyjadrovanie jazykovej úrovni klienta.**
- **Myslieť neznamená vysloviť** – pýtajte sa, pokiaľ si nie ste istí, či ste správne vyhodnotili alebo odkomunikovali poskytnuté informácie.
- **Vysloviť neznamená vypočuť** – uistite sa, čo ste vy alebo klient počuli.
- **Vypočuť neznamená porozumieť** – uistite sa, či to, čo ste povedali alebo počuli, bolo aj správne pochopené.

PRIEBEH ÚVODNÉHO ROZHOVORU

Hneď v úvode predstavte seba a službu, ktorú vykonávate.

„Dobrý deň, vitajte, sadnite si, som rada/rád, že ste tu, moje meno je a starám sa o ...“

Vysvetlite účel stretnutia a pozvite klienta, aby povedal niečo o sebe, najmä vo vzťahu k jeho cieľom a rozvoju zručností. Zistite, aké sú klientove všeobecné životné ciele a aká je jeho motivácia rozvíjať svoje zručnosti. Zistite, ako jasne hovorí o svojich vlastných učebných a životných cieľoch. **V rozhovore sa zamerajte na to, čo by chcel dosiahnuť alebo získať z účasti na rozvoji zručností. Zistite, či existujú konkrétne oblasti osobitného významu, ktoré sú pre neho dôležité, alebo či má všeobecný záujem zvyšovať svoje vzdelanie/kvalifikáciu.** Pýtajte sa jednoduché otázky, najlepšie bez odborných výrazov, ak je to potrebné, tak popisne. Zároveň je dôležité ku klientovi pristupovať ako k rovnocennému partnerovi, aby chcel spolupracovať.

Počas rozhovoru dôsledne pozorujte klientove prejavy správania a zamerajte sa na to, či je u neho prítomná nervozita/úzkosť, alebo je spokojný s priebehom rozhovoru. **Vašou úlohou je**

¹³ Wasilová (2008) - Poradenství pro cílený osobní a profesní rozvoj k uplatnění na trhu práce

zmierniť prípadné obavy, ktoré klient môže mať. Zároveň overte jeho súčasnú motiváciu a odhodlanie podstúpiť hodnotenie a následný rozvoj základných zručností. Objavte, aké je klientove povedomie o procese učenia sa a o jeho vlastných učebných preferenciách.

Vyzvite klienta, aby bol otvorený a prediskutoval s vami svoje pocity z návratu k učeniu/rozvoju zručností. **Povzbudzujte a motivujte ho.**

VZOROVÉ OTÁZKY K CIEĽOM A MOTIVÁCIÍ:

- Čo ste robili? Čo viete urobiť? Kde ste pracovali? Kde by ste chceli pracovať?
Čo ste nevedeli urobiť?
- Čo Vás viedlo k tomu, že ste sa rozhodli ďalej vzdelávať? Nastala vo vašom živote nejaká zmena, ktorá vám dala k tomu podnet?
- Čo by ste chceli získať zhodnotením a rozvojom Vašich zručností?
- Máte záujem pracovať na niečom konkrétnom? Alebo máte skôr záujem o všeobecné zlepšenie svojich zručností/zvýšenie Vašej kvalifikácie?

PREDCHÁDZAJÚCE SKÚSENOSTI S UČENÍM

V rámci rozhovoru zistíte viac o formálnych a neformálnych vzdelávacích skúsenostiach klienta a výsledkoch informálneho učenia. Získajte vecné informácie, vrátane veku a stupňa štúdia, absolvovaných skúšok a získanej kvalifikácie. **Zamerajte sa na akékoľvek špeciálne silné stránky alebo problémy, ktoré by sa mali pri ďalšom vzdelávaní a hodnotení zohľadniť.** Zamerajte sa najmä na pozitívne študijné skúsenosti a diskusie o tom, ako to fungovalo a prečo to fungovalo dobre; čo bolo pre neho užitočné a ako by sa dalo vytvoriť podobné výučbové prostredie.

Rátajte s tým, že pri klientoch s neúspešnou vzdelávacou dráhou môžu byť spomienky na školu často vytesnené a ich spomienky sa obmedzujú skôr na kamarátske vzťahy, než na individuálne úspechy. Pri zisťovaní toho, čo sa naučili a čo vedia, je potrebné sa zamerať najmä na informálne učenie sa, čo treba klientovi náležite vysvetliť – neučíme sa len v škole.

Pýtajte sa aj na to, či sa klient zapájal v nedávnej dobe do vzdelávacích aktivít. **Snažte sa odhaliť aj aktuálne bariéry učenia sa (sociálne roly, miera zaťaženia, rozdelenie rolí v domácnosti, ...).** K učeniu sa človek aktívne odhodlá len vtedy, ak benefity prevážia nad existujúcimi prekážkami, resp. existujúce prekážky budú analyzované a zároveň budú pre klienta ponúknuté relevantné riešenia.

VZOROVÉ OTÁZKY K PREDCHÁDZAJÚCIM SKÚSENOSTIAM S UČENÍM:

- Akú školu ste navštevovali? Z akých dôvodov ste si vybrali práve túto školu?
- Boli nejaké veci, ktoré vás v škole naozaj bavili? Kedy Vám učenie šlo ľahko?
- Bolo to pre vás v škole jednoduché alebo náročné? Vedeli by ste to popísať?
Bolo v škole niečo náročné, čo ste nevedeli prekonať? Čo Vám nepomáhalo/Vás brzdilo?
- V ktorej fáze ste skončili školu? Čo ste potom robili? Aký bol dôvod, že ste nepokračovali ďalej? Myslíte si, že ste sa v škole naučili menej, ako ste mohli?
- Vrátili ste sa po ukončení školy k učeniu akéhokoľvek druhu?

- Boli ste zapojený do nejakých aktivít (nie formálneho kurzu), ktoré Vám pomohli rozvíjať nové zručnosti? Ak áno, čo Vám k tomu pomohlo? Ak nie, čo Vás odrádzalo?

STANOVENIE VÝCHODISKOVEJ ÚROVNE

V rámci rozhovoru sa zamerajte aj na konkrétne životné situácie, v ktorých klient identifikuje svoje rezervy. Získajte vecné informácie o tom, ktoré situácie sú pre klienta náročné, v čom konkrétnom vníma svoje rezervy, čo by chcel zlepšiť a čo konkrétne by mu zjednodušilo život/pomohlo pri riešení problémov. **Povzbudzujte klienta k diskusii o tom, ako vníma svoje základné zručnosti a v akých situáciách ich využíva.** Zamerajte sa na všetky oblasti základných zručností (čitateľskú, pisateľskú, matematickú a digitálnu gramotnosť) ako aj širšie dimenzie ich využívania (samostatnosť, plynulosť, sebadôveru, ...).

VZOROVÉ OTÁZKY K STANOVENIU VÝCHODISKOVEJ ÚROVNE:

- Vedeli by ste popísať v akých situáciách zvyknete využívať svoje základné zručnosti? Využívate čítanie/písanie/počítanie/používanie technológií doma, v práci alebo niekde inde? Pomáhate deťom s domácimi úlohami?
- Ako často čítate brožúry, časopisy, noviny alebo knihy?
- Ako viete narábať s peniazmi/zostavovať rozpočet/vypočítať, ako dlho vám bude trvať cesta/zmeniť množstvá v recepte/zmerať miestnosť na jej vyzdobenie?
- Ako zvládáte bežné každodenné úlohy, ako je platenie účtov, vybavovanie úradných listov, posielanie pohľadníc/e-mailov?
- Máte doma prístup k telefónu/počítaču/notebooku/tabletu/internetu? Ako ich využívate?
- Vedeli by ste popísať situácie, v ktorých bolo pre vás náročné zvládnuť požadované úkony? Čo konkrétne vám robilo najväčšie ťažkosti? S akými úlohami by ste potrebovali pomôcť?
- Čo robíte, keď máte ťažkosti zvládnuť/dokončiť každodennú úlohu?
- Čo by vám pomohlo, aby ste mohli plnohodnotne využívať vaše zručnosti v rôznych životných situáciách? V akých oblastiach sa potrebujete zlepšiť?
- Chceli by ste robiť niečo lepšie? Poznáte niekoho, kto vie robiť určité veci lepšie? Chceli by ste to dokázať aj Vy?

V prípade, že z uvedených otázok nezískate relevantné informácie, ktoré by Vám pomohli odhadnúť na akej úrovni sa klient nachádza, **odporúčame použiť ďalšie nepriame alebo projektívne otázky.** Napríklad:

- Čo robíte, keď nájdete veľa papierov v schránke, ktoré posielajú z Lidlu/Kauflandu? Číta ich niekto? Vedia dospieť vo Vašom okolí dobre čítať? A čo ,? A čo čítate Vy?
- Chodíte na poštu? A prečo tam chodíte? Kto vypisuje tie papiere čo od vás chcú?
- Viem, že peňazí nie je dosť. Ale kto sa u Vás doma stará o peniaze? Aj ich počítate?
- Používate mobil? Aký? A máte doma internet? Počítač? Čo si pozeráte cez mobil/počítač?

Uvedené otázky by mali smerovať najmä k tomu, aby poradca cez problémové každodenné situácie:

- **podporoval klienta k učeniu sa, resp. uvedomeniu si, že to skutočne potrebuje/využije;**

- **podnecoval klienta k tomu, aby spolupracoval** pri overení výkonu na zistenie úrovne zručností;
- **odhadol, čo sa dá očakávať od klientovho výkonu** a aké môžu byť žiadané vzdelávacie potreby;
- **stanovil výber konkrétnych hodnotiacich úloh**, ktoré budú pre klienta relevantné.

Po absolvovaní úvodného rozhovoru si môže poradca **sám pre seba** položiť otázky z nasledujúcej tabuľky, aby zhodnotil, či už získal dostatočné informácie k tomu, aby vedel správne odhadnúť s akými úlohami a na akej úrovni by bolo vhodné začať pri administrácii hodnotiacich úloh.

1. Úroveň	
Čítanie a porozumenie	Zapája sa do jednoduchých rozhovorov o známych témach? Rozumie ľahkým otázkam? Rozpoznáva základné písmená/slová/symboly/značky v známom prostredí? Vie čítať hlavné informácie v krátkych známych materiáloch (v letákoch, oznamoch, správach, inzerátoch, účtoch a pod.)? Odpovedá na otázky týkajúce sa obsahu jednoduchého textu? Vie zoradiť jednoduché informácie v konkrétne popísanom poradí?
Písanie a vyjadrovanie	Vie čitateľne napísať krátke známe slová a jednoduchú vetu? Vie prepísať jednoduchý text? Vie písomne/ústne podať osobné informácie a reprodukovat svoje zážitky? Vie klásť jednoduché otázky s cieľom získať konkrétne informácie? Vie napísať jednoduché a čitateľné texty (adresa, pohľadnica, SMS)?
Počítanie a používanie matematických postupov	Vie čítať a porozumieť informáciám vyjadrených v jednoduchých symboloch a číslach do 10? Vie porovnať a roztriediť známe čísla alebo geometrické tvary podľa ich vlastností? Vie používať jednoduché sčítanie a odčítanie v bežnom živote? Využíva mince a bankovky? Vie skontrolovať a porovnať ceny pri nákupe alebo predaji?
Používanie digitálnych technológií a zariadení	Rozpoznáva základné zariadenia a ich funkcie? Vie ich bezpečne zapojiť, zapnúť a vypnúť? Vie používať dotykovú obrazovku/myš/klávesy? Vie využívať a interpretovať informácie zobrazené vo forme ikon na obrazovke? Vie prijímať a odosielať hovory a textové správy? Vie si vytvoriť osobný profil a vyhľadávať základné informácie na známych stránkach?
2. Úroveň	
Čítanie a porozumenie	Vie plynulo prečítať jednoduchý text (listy, správy)? Rozumie otázkam k obsahu textu? Vie vyhľadávať všeobecné informácie v krátkych (aj neznámych) textoch? Rozumie jednoduchým návodom a vie ich využívať, napr. recept/cestovný poriadok? Pozná rôzne znaky, symboly, dopravné značky alebo výstrahy? Vie splniť zadané inštrukcie a pokyny v slovnej i symbolickej podobe?
Písanie a vyjadrovanie	Vie vyplniť jednoduchý formulár (meno, adresa, vzdelanie, ...)? Zodpovedá otázky rozvitými vetami? Vie klásť otázky na získanie konkrétnej informácie, potrebnej na lepšie porozumenie problému? Vie napísať jednoduché informácie podľa povahy dokumentu, účelu alebo cieľového prijímateľa (adresu, krátky list, jednoduchý pokyn vo viacerých krokoch)? Vie používať pravidlá pravopisu primerane, (napr. správny pravopis vlastných podstatných mien, diakritika, písanie i/y po mäkkých a tvrdých spoluhláskach)?
Počítanie a používanie matematických postupov	Vie čítať, zbierať, triediť, zapisovať a porozumieť informáciám vyjadreným v číslach do 100, jednoduchých grafoch a tabuľkách? Vie zvoliť základné matematické operácie (vrátane jednoduchých násobkov a delenia) a používať rôzne metódy na získanie výsledku podľa určeného postupu? Vie používať jednoduché zlomky a percentá? Vie používať odhad v súvislosti s jednoduchými číslami a posúdiť výsledky? Vie vykonať jednoduché merania a používať základné jednotky? Vie používať kontrolné postupy s cieľom preveriť správnosť výsledku a využiť na to kalkulačku?

<p>Používanie digitálnych technológií a zariadení</p>	<p>Vie využívať rôzne ikony na obrazovke a základné klávesové skratky? Vie s pomocou vyhľadávača nájsť základné informácie (uviesť správne kľúčové slová)? Vie vyhľadať, získať a otvoriť dokumenty online? Vie organizovať, ukladať a obnovovať dáta (tvorba priečinkov a súborov)? Vie využívať základné softwarové funkcie (tlačiť, uložiť do súboru, upraviť, ...)? Vie tvoriť jednoduché digitálne dokumenty (napr. texty, obrázky, prezentácie)? Vie využívať základné aplikácie v smartfóne (nastavenia, google play; apple store, ...)? Vie identifikovať jednoduché technické problémy pri používaní zariadení a digitál. nástrojov? Vie využívať jednoduché spôsoby ochrany svojich zariadení a digitálneho obsahu?</p>
<p>3. Úroveň</p>	
<p>Čítanie a porozumenie</p>	<p>Vie čítať s porozumením bežné písomné materiály o známych témach (články, noviny)? Vie sa orientovať v texte (písomnom i digitálnom) a vyhľadať požadované informácie, posúdiť ich a urobiť z nich jednoduchý záver? Vie zreprodukovať kratší prečítaný text s dodržaním časovej a logickej postupnosti deja? Vie postupovať podľa viackrokových inštrukcií alebo návodov?</p>
<p>Písanie a vyjadrovanie</p>	<p>Vyjadruje sa jasne, plynulo a zrozumiteľne k rôznym známym témam? Vie diskutovať na vybranú tému, ako aj obhajovať svoje názory, pocity a myšlienky? Vie samostatne napísať krátky štruktúrovaný text (s úvodom, obsahom a záverom) na sprostredkovanie informácií/názorov s prispôbením publiku? Vie používať základné vedomosti o syntaxi, pravopise a gramatike pri tvorbe textov? Vie na základe spätnej väzby robiť jednoduché zmeny v textoch?</p>
<p>Počítanie a používanie matematických postupov</p>	<p>Vie používať, porovnávať a zoraďovať číselné hodnoty do 10 000? Vie používať matematické operácie (vrátane násobilky) v praktických situáciách? Vie čítať a porozumieť informáciám z čísel, symbolov, grafov a tabuliek používaných na rôzne účely a rôznymi spôsobmi v grafických, numerických a písomných materiáloch? Vie riešiť praktický problém alebo úlohu pomocou čísel, mier a grafov a tabuliek? Vie vybrať vhodné merné jednotky a samostatne skúmať, zhromažďovať a zaznamenávať príslušné informácie? Vie identifikovať potenciálne príčiny chýb v rôznych výpočtoch?</p>
<p>Používanie digitálnych technológií a zariadení</p>	<p>Vie komunikovať s inými ľuďmi prostredníctvom rôznych digitálnych technológií a zdieľať s nimi rôzne informácie (súbory, kalendáre)? Vie využívať informácie založené na digitálnych službách (eshopy/egovernment/elearning)? Vie prispôbiť využívané digitálne nástroje a používateľské rozhranie programov osobným potrebám a k riešeniu problémov (cieľene využiť rôzne digitálne nástroje)? Vie získať a využívať relevantné zdroje informácií pomocou internetových vyhľadávačov ako aj filtrovať a kriticky vyhodnotiť získané informácie? Vie vytvoriť digitálny obsah v rôznych formátoch (text, grafika, multimédia)?</p>

Klienti s nízkou kvalifikáciou, ktorí sa nachádzajú na úrade práce, môžu mať aj **ťažkosti vyjadriť, čo vlastne od hodnotenia a rozvoja základných zručností očakávajú**. Úlohou poradcu je pomôcť im tieto očakávania vyjadriť, napríklad otázkami:

- Čo očakávate od našej spoločnej práce?
- Čím Vám môže byť úrad práce nápomocný?
- Ako by sme mali spoločne trávený čas využiť tak, aby to bolo pre Vás užitočné?

Je tiež možné, že uchádzači o zamestnanie nemajú žiadne očakávania, alebo sú dokonca voči spoločnej práci v odpore. V takom prípade je vhodné im pripomenúť, že registrácia na úrade práce je dobrovoľná a plynú z nej určité povinnosti.

ZÁKLADNÉ ZRUČNOSTI – ADMINISTRÁCIA ÚLOH

MATERIÁL PRE PORADCU

Cieľom druhej časti hodnotenia je overiť reálny výkon klienta v plnení konkrétnych úloh z jednotlivých oblastí a úrovni základných zručností. Úlohy by sa ideálne mali vybrať takým spôsobom, aby individuálne vyhovovali každému klientovi a aby čo najviac zodpovedali oblasti jeho záujmov¹⁴. To je však pri úvodnom hodnotení náročné, a preto odporúčame využívať vytvorenú sériu úloh, ktoré sú špecificky zamerané na preverenie vopred definovaných čiastkových zručností viažucich sa ku konkrétnej úrovni gramotnosti. V prípade, že ste presvedčený/á, že klient by bol schopný preverovanú zručnosť preukázať v inom kontexte, môžete vybranú úlohu pozmeniť.

ÚVOD

„Mám pre vás pripravené jednoduché úlohy z čítania/písania/práce s číslami. Hlavným cieľom týchto úloh je ukázať, ako by ste zvládli úlohy, ktoré sa môžu objaviť v bežnom živote. Je to v poriadku? Boli by ste ochotný/á to urobiť teraz?“

Ak klient súhlasí:

„Výborne. Počas vašej práce si urobím pár poznámok, ktoré mi pripomenú, ako sa vám darí, aby sme sa o tom mohli porozprávať, až skončíte. V poriadku?“

Ak klient povie "áno", pokračujte v činnosti a jasne sa dohodnite na dobe, počas ktorej možno úlohy vykonať, pričom postupujte podľa procesu opísaného v úvode aktivity.

Ak je klient nervózny, alebo sa zdráha:

„Toto nie je test a nedostanete známku, takže sa nemusíte obávať. Nebudem na Vás vyvíjať žiadny nátlak a v prípade potreby Vám budem pomáhať. Túto časť potrebujeme absolvovať kvôli tomu, aby sme získali všeobecnú predstavu o tom, kde sa nachádzate pri čítaní/písaní/počítaní/používaní technológií, aby sme potom mohli spoločne napláňovať, čo pre Vás môžeme v najbližšom období urobiť.“

Ak klient naďalej odmieta úlohu vykonať:

„Žiaden problém, nemusíme to robiť hneď. V určitom okamihu ale na tom budeme musieť popracovať, aby sme mohli napláňovať váš vzdelávací plán.“

¹⁴ SOLAS (2018) - Initial and Ongoing Assessment of Adult Literacy and Numeracy at NFQ levels 1-3

PRIEBEH

Na začiatku administrácie úloh vždy ukážte klientovi pracovný zošit s vybranými úlohami a vysvetlite mu ako má postupovať pri plnení úloh. Inštrukcie môžete klientovi aj dovysvetliť alebo upraviť, ak by to bolo potrebné. Konkrétne úlohy si môžete aj rozstrihať a predkladať klientovi postupne, aby ste ho zo začiatku nezneistili množstvom úloh, ktoré ho čakajú. Zabezpečte, aby administrácia úloh bola čo najviac interaktívna/názorná s cieľom zmierniť prípadné obavy alebo nepochopenie, ktoré sa u klienta môžu vyskytnúť. **Dbajte na vytvorenie takého prostredia, ktoré klientovi nebude pripomínať testovanie v škole – komunikujte s ním a podporujte ho. Pozorujte a zaznamenajte ako klient zvláda plniť úlohy.**

V prípade, že klient splní väčšinu požiadaviek, ktoré sú zadané v úlohe, je potrebné to vyhodnotiť ako splnenie úlohy. Zmyslom administrácie úloh totiž nie je nachytať klienta pri tom čo nevie, ale preveriť, či sa v posudzovanej oblasti/zručnosti orientuje a vie ju na základnej úrovni preukázať. Nedostatočné zvládnutie úlohy je potrebné zaznamenať ako príležitosť k určeniu vzdelávacích cieľov.

V prípade, že zvolená náročnosť úloh nebude klientovi vyhovovať (sú príliš jednoduché alebo naopak náročné), **môžete pozmeniť kontext úloh, pomôcť mu s riešením alebo prejsť na iný typ úloh.** Tieto skutočnosti je potrebné zaznamenať do pozorovacieho hárku resp. poznámok. V priebehu riešenia úloh je vhodné pýtať si od klienta spätnú väzbu, napríklad otázkami:

- Je to, čo hovorím, pre Vás zrozumiteľné?
- Ako sa vám to pozdáva? Je to pre Vás náročné alebo jednoduché?
- Je to, čo teraz spolu robíme, to, čo potrebujete?
- Čo by som rozhodne nemal/a robiť, aby som vás niekam netlačil/a?
- Čo z toho, čo sme doteraz urobili, bolo pre Vás najužitočnejšie?
- Nebolo by náhodou vhodné skončiť, čo robíme, a radšej vyskúšať niečo iné?

ZÁVER

Keď klient dokončil úlohy:

„Skvelé, to nám dáva naozaj užitočné informácie. Aký to bol pocit? Ako hodnotíte zvládnutie zadaných úloh?“

Vytvorte priestor, aby klient povedal niečo o tom zážitku, ak bude chcieť. Keď nemá čo povedať, zhrňte jeden alebo dva body z vášho pozorovania.

„Všimol/a som si, že ... (vložíte jednu pozitívnu informáciu z vášho pozorovania), a ak vzniknú nejaké ťažkosti, tak sa snažíte ich prekonať (a ak je tomu klient otvorený, môžete uviesť aj jednu vec, na ktorej by mohol ešte popracovať).“

Ak klient považoval činnosť za veľmi ľahkú:

„To bolo skvelé. Očividne nemáte s týmto typom úlohy žiadny problém. Môžeme skúsiť iný, ktorý je trochu ťažší?“

Vyslovenie súhrnného záveru, na akej úrovni zručností sa klient pravdepodobne nachádza, je vyslovene v odbornej kompetencii hodnotiteľa. V prípade nejasností odporúčame výsledky skonzultovať s iným odborníkom, alebo skúsiť zhodnotenie doplniť špecificky zameranými úlohami na ďalšom stretnutí s klientom.

ZÁKLADNÉ ZRUČNOSTI – INDIVIDUÁLNY VZDELÁVACÍ PLÁN

MATERIÁL PRE PORADCU

Výstupom hodnotenia základných zručností je **individuálny vzdelávací plán**¹⁵ (ďalej len „IVP“), ktorý:

- **podporuje klienta** v procese rozvoja zručností a dosahovaní stanovených cieľov;
- **neobsahuje žiadne administratívne údaje**, okrem základných kontaktných údajov;
- **definuje dlhodobé a krátkodobé ciele**, ktoré si klient určil v spolupráci s poradcom;
- **opisuje východiskový stav, silné stránky a vzdelávacie potreby** v relevantných oblastiach;
- **zahŕňa základný plán činností**, potrebných k získaniu požadovaných zručností;
- **opisuje priebeh nadobúdania technických vedomostí a zručností**, ako aj širších dimenzií základných zručností;
- **môže byť priebežne aktualizovaný** podľa meniacich sa cieľov a potrieb klienta.

IVP je majetkom klienta. Vypĺňa ho poradca spolu s klientom a je bezpečne uložený v jeho osobnom spise. Informácie zaznamenané v IVP môžu byť zdieľané s ostatnými odborníkmi len na základe zásady nevyhnutnosti. V iných prípadoch iba so súhlasom klienta.

Poradca začína vypracovávať IVP už počas prvého stretnutia s klientom. Odpovede na otázky 1 až 5 je možné v tejto fáze uviesť aspoň vo forme návrhu. Ostatné časti je možné dokončiť neskôr alebo počas ďalších stretnutí s poradcom/lektorom. Odpovede na prvé dve otázky zaznamenávajú dôvody klienta vedúce k vstupu do procesu hodnotenia a rozvoja základných zručností a jeho predchádzajúce skúsenosti s učením.

Odpovede na tretiu a štvrtú otázku zaznamenávajú dlhodobé a krátkodobé ciele klienta. V prípade, že klienti potrebujú pomoc pri objasňovaní svojich cieľov, môžete tejto téme **venovať v rozhovore viac času, prípadne to odložiť na ďalšie stretnutie a využiť iné poradenské metódy na to určené.** Odporúčame, aby zadané ciele mali štruktúru SMART (Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time-framed) – **špecifické** (zamerané na konkrétnu činnosť/správanie), **merateľné** (pokrok v dosahovaní cieľa je možné odsledovať), **dosiahnuteľné** (rešpektujúce klientove možnosti), **realistické** (rešpektujúce situačné limity) a **časovo ohraničené** (s odhadom časového rámca, ktorý je potrebný na dosiahnutie cieľa).

Dlhodobé ciele klientov je vhodné využiť ako východiskový bod pre diskusiu o krátkodobých cieľoch a ich vyjadrenie vo forme požadovaných vzdelávacích výstupov (otázka č. 5). Výstupy vzdelávania môžu byť napr.: „chcem byť schopný/á napísať list/vyplniť formuláre bez pomoci/prečítať mapu/posielať e-maily/vytvoriť rodinný rozpočet.“

¹⁵ SOLAS (2018) - Initial and Ongoing Assessment of Adult Literacy and Numeracy at NFQ levels 1-3

Účelom vzdelávacích výstupov je poskytnúť jasné vyhlásenie o zamýšľanom výsledku vzdelávania a mali by podrobne vyjadriť veľmi konkrétny zámer/činnosť.

Vhodne zadaný vzdelávací výstup musí zodpovedať otázky:

- Aká vedomosť je vyžadovaná?
- Aké pozorovateľné zručnosti bude možné preukázať?
- Ktoré základné postoje, resp. širšie dimenzie sú k tomu potrebné?

Veľmi podrobné výstupy môžu zvýrazniť vedomosti alebo zručnosti alebo širšie postoje, pretože niekedy môže byť potrebné zamerať sa iba na jednu oblasť, aby sa zvýraznila kľúčová oblasť. **Výstup vzdelávania, ktorý popisuje skutočnú kompetenciu, však obsahuje prvky všetkých troch uvedených dimenzií.** Všimnite si rozdiel medzi:

1. Opísať štruktúru/rozloženie súkromného listu.

Vedomosť: formát listu

2. Napísať súkromný list, ktorý obsahuje aspoň tri čitateľné odseky.

Vedomosť: formát listu Zručnosť: písanie

3. Samostatne napísať súkromný list, ktorý bude bez pravopisných chýb.

Vedomosť: formát listu Zručnosť: písanie Postoj: zmysel pre detail

Širšie dimenzie: samostatnosť

Výstupy vzdelávania popisujú pozorovateľné správanie. To neznamena, že všetko učenie sa obmedzuje len na to, čo sa dá pozorovať. Znamená to, že pri hodnotení pokroku klienta v ktorejkoľvek oblasti – vrátane vedomostí – sme odkázaní na jeho pozorovateľné správanie, aby sme mohli posúdiť, čo vie, alebo čomu rozumie.

Výstupy vzdelávania, ktoré zahŕňajú „vedomosti“ a „porozumenie“, je preto potrebné vyjadriť v zmysle toho, čo by klienti v skutočnosti urobili, aby preukázali, čo sa naučili. V príklade spomenutom vyššie na to, aby poradca/lektor mohol posúdiť, či klient „pozná“ formát listu, by od neho musel vyžadovať vysvetlenie (prinútiť ho, aby „opísal“ štruktúru listu) alebo prípadne opravil zle napísaný list.

Niektoré pojmy, ako napríklad „vedieť“, „rozumieť“, „oceniť“, „uvedomiť si“, nie sú **dostatočné na preukázanie dosiahnutia požadovanej kompetencie**, a preto by sa pri písaní výstupov vzdelávania nemali využívať. Keď sú vedomosti a porozumenie ústredným prvkom výstupov vzdelávania, opýtajte sa: čo by mohol klient urobiť, aby ukázal, že „vie“, „rozumie“, „uvedomuje si“? Potom použite tento výraz (väčšinou je to činné sloveso) na vytvorenie vzdelávacieho výstupu. **V každom vzdelávacom výstupe by malo byť iba jedno činné sloveso.** Samostatné činnosti si vyžadujú samostatné vzdelávacie výstupy. Všetky vzdelávacie výstupy by mali byť naviazané na konkrétnu úroveň kvalifikačných rámcov.

Akonáhle vhodne zadaný vzdelávací výstup, **požiadajte klienta, aby pomocou štvorbodovej škály posúdil, ako dobre v súčasnosti zvládne vykonať zadanú úlohu.** Poradca alebo sám klient následne CERUZKOU vyznačí príslušnú odpoveď v časti 5 b).

Uvedené sebahodnotenie sa následne overuje alebo koriguje výkonom klienta pri plnení zadaných úloh v jednotlivých oblastiach základných zručností.

Poradca a klient prediskutujú dosiahnuté výsledky pri plnení úloh vo vzťahu k definovaným výstupom vzdelávania a vložia dohodnuté hodnotenie do časti 5 (b). **To bude tvoriť hlavnú časť východiskovej základnej línie, od ktorej sa bude sledovať ďalší pokrok.**

V časti šesť je potrebné uviesť stručný popis úloh, ktoré klient splnil, napr. „Prečítal si text o a správne odpovedal na otázky – čítanie, úroveň 2.“

Časť sedem sa zaoberá širšími dimenziami základných zručností. Širšie dimenzie sa neobmedzujú iba na samostatnosť, plynulosť a situačné nastavenie. Môžu napríklad zahŕňať prácu pod tlakom alebo na verejnosti alebo tam, kde je veľa rušivých elementov. Uvedené dimenzie môžete vložiť pod položku „iné“. Zadefinovať ciele v týchto širších dimenziách pritom môže byť náročné, obzvlášť počas prvého stretnutia. V tomto prípade ich odporúčame zadefinovať až vtedy, keď sa prejaví počas procesu vzdelávania.

Každý IVP by mal obsahovať niektoré, ale nie nevyhnutne všetky, spomenuté širšie dimenzie. Zaznamenávajú sa iba tie, ktoré súvisia s dlhodobými cieľmi študenta¹⁶.

¹⁶ SOLAS (2018) - Initial and Ongoing Assessment of Adult Literacy and Numeracy at NFQ levels 1-3

INDIVIDUÁLNY VZDELÁVACÍ PLÁN

Meno

Kontakt (telefónne číslo, e-mail)

1. Moja motivácia: môj hlavný dôvod zapojenia sa do hodnotenia a rozvoja základných zručností

2. Moje predchádzajúce skúsenosti s učením

Formálne: škola, tréningy, kurzy, ocenenia, iné

Informálne: komunitná práca, domácnosť, iné

3. Moje dlhodobé ciele, ak ich poznám: práca, rodina, komunita, štúdium, iné

4. Moje krátkodobé ciele, ktoré som identifikoval/a: úlohy v čítaní, písaní, počítaní a iné

5. Vzdelávacie výstupy, na ktorých som sa rozhodol/a pracovať:

	a) Chcem byť schopný/á:	b) Môžem to vykonať:			
		ešte nie	trochu	väčšinou	áno
1					
2					
3					
4					
5					
6					

6. Úvodné hodnotenie mojich zručností: úlohy, ktoré som zvládol/a

--	--

7. Širšie dimenzie: samostatnosť, plynulosť, nastavenie, iné

Chcem byť schopný/á zvládnuť:

Výstup	Samostatnosť: bez pomoci	Môžem to vykonať:			
		ešte nie	trochu	väčšinou	áno
1					
2					
3					
Výstup	Plynulosť: ľahko, bez zaváhania	ešte nie	trochu	väčšinou	áno
1					
2					
3					
Výstup	Situačné nastavenie: hocikde a hocikedy	ešte nie	trochu	väčšinou	áno
1					
2					
3					
Výstup	Iné: sebavedomie, sebaúcta, atď.	ešte nie	trochu	väčšinou	áno
1					
2					
3					

ČITATEĽSKÁ GRAMOTNOSŤ I.

MATERIÁL PRE PORADCU

CIEĽ A ZÁKLADNÉ CHARAKTERISTIKY

Čitateľská gramotnosť obsiahnutá v odporúčaní o kľúčových kompetenciách pre celoživotné vzdelávanie¹⁷ je chápaná ako „schopnosť identifikovať, pochopiť, vyjadrovať, tvoriť a interpretovať koncepty, pocity, fakty a názory ústnou aj písomnou formou pomocou vizuálnych, zvukových a digitálnych materiálov v rozličných odboroch a kontextoch. Je vyjadrená aj schopnosťou efektívne komunikovať a nadväzovať kontakty s ostatnými.“

Rozvoj tejto gramotnosti tvorí základ pre ďalšie vzdelávanie a ďalšiu jazykovú interakciu. V závislosti od kontextu sa gramotnosť môže rozvíjať v materinskom jazyku, jazyku výučby a/alebo úradnom jazyku danej krajiny alebo regiónu.

Táto kompetencia znamená znalosť čítania a písania a dostatočné chápanie písomných informácií, a teda vyžaduje, aby mal človek vedomosti o slovnej zásobe, používanej gramatike a jazykových funkciách.

Jednotlivci by mali mať zručnosti v ústnej, ako aj v písomnej komunikácii v rozličných situáciách a v sledovaní a prispôsobovaní vlastnej komunikácie požiadavkám danej situácie. Táto kompetencia takisto zahŕňa schopnosť rozlišovať a používať rôzne typy zdrojov, vyhľadávať, zhromažďovať a spracúvať informácie, používať pomôcky a formulovať a vyjadrovať ústne a písomné argumenty presvedčivým spôsobom primeraným danému kontextu. Zahŕňa kritické myslenie a schopnosť posudzovať informácie a pracovať s nimi.

Positívny postoj ku gramotnosti obsahuje dispozíciu pre kritický a konštruktívny dialóg, zmysel pre estetické kvality a záujem o interakciu s ostatnými ľuďmi. To znamená uvedomiť si vplyv jazyka na ostatných a potrebu chápať a používať ho pozitívne a sociálne zodpovedne.

Cieľom úloh je identifikovať, či klient zvládne v kontrolovanom prostredí pod dohľadom vykonať základné úlohy na 1. úrovni rámca základných zručností. Ich zvládnutie preukazuje schopnosť postupne sa učiť informácie a využívať základné opakujúce sa zručnosti v oblasti čítania, písania, počúvania a vyjadrovania.

Jednotlivec dokáže prečítať veľmi stručné texty o známych témach a pomocou základnej slovnej zásoby vyhľadá jednoduchú informáciu. Má problémy so spájaním dvoch alebo viacerých informácií obsiahnutých v texte. S ťažkosťami sa orientuje v digitálnych textoch pri vyhľadávaní informácií z rôznych častí dokumentu.

Dospelý učiaci sa by mal na tejto úrovni zvládnuť:

- čítať a rozumieť krátkym textom na známe témy,
- odpovedať na otázky týkajúce sa obsahu prečítaného textu,
- čítať text napísaný tlačným alebo písaným písmom,
- čítať hlavné informácie v krátkych písomných materiáloch (letákoch, oznamoch, správach, inzerátoch a pod.)
- porozumieť informáciám vyjadreným bežnými znakmi a symbolmi,

¹⁷ ODPORÚČANIE RADY z 22. mája 2018 o kľúčových kompetenciách pre celoživotné vzdelávanie, Európsky referenčný rámec, 2018 ([https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=en](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=en))

- získať informácie počúvaním hovoreného jazyka, napr. z rádia, z rozhovoru,
- klásť otázky s cieľom získať konkrétne informácie,
- postupovať podľa jasných a stručných inštrukcií v známych situáciách,
- zapájať sa do jednoduchých rozhovorov o známych témach,
- reprodukovať svoje zážitky,
- čitateľne napísať krátke známe slová,
- zostaviť a správne napísať jednoduchú vetu,
- písať jednoduché texty pre rôzne osobné a spoločenské situácie,
- napísať jednoduché, čitateľné texty (adresa, pohľadnica, SMS)
- ústne podať osobné informácie
- zoradiť a zapísať jednoduché informácie v špecifickom poradí,
- prepísať text tlačeným aj písaným písmom

POSTUP

1. Ukážte klientovi pracovný zošit s úlohami a požiadajte ho, aby postupoval podľa inštrukcií uvedených v zadaní. Inštrukcie môžete klientovi aj prečítať a vysvetliť, ak by to bolo potrebné. Povzbudzujte ho pri riešení úloh.
2. Vašou hlavnou úlohou je pozorovať a zaznamenať, ako klient zvládne plniť úlohy. V prípade, že zvolená náročnosť úloh nebude klientovi vyhovovať (sú príliš jednoduché alebo naopak náročné), môžete pozmeniť kontext úloh, pomôcť mu s riešením alebo prejsť na iný typ úloh.

HODNOTENIE

Na hodnotenie využite priestor na poznámky a tabuľku uvedenú nižšie, kde zaznamenajte relevantné skutočnosti, ako klient zvládol splniť zadanú úlohu. Pokiaľ si všimnete niečo, čo si vyžaduje špeciálnu pozornosť, uveďte to do kolónky „iné“.

<u>Čítanie, písanie, porozumenie a vyjadrovanie</u>		Samostatnosť		
		Nie	Áno, ale iba s pomocou	Áno
Vedomosť/ zručnosť:	ústne podá jednoduché informácie			
	zapája sa do jednoduchých rozhovorov na známe témy			
	reprodukuje svoje zážitky			
	pozná abecedu			
	rozumie informáciám vyjadrenými bežnými znakmi a symbolmi			
	číta jednoduchý text na známu tému, ktorý je napísaný tlačným písmom			
	vie získať základné informácie z krátkeho textu			
	postupuje podľa jasných a stručných inštrukcií v známych situáciách			
	vie čitateľne napísať jednoduché slová/meno a priezvisko			
	zostaví a správne napíše jednoduchú vetu			
	píše jednoduché, čitateľné texty pre rôzne osobné a spoločenské situácie (adresa, pohľadnica, blahoželenie, SMS)			
Iné/poznámky (prístup klienta k úlohe, plynulosť riešenia úloh, pochopenie zadaní, súvisiace vyjadrenia a komentáre klienta):				

ČITATEĽSKÁ GRAMOTNOSŤ II.

MATERIÁL PRE PORADCU

CIEĽ A ZÁKLADNÉ CHARAKTERISTIKY

Vzdelávacie výstupy sa na 2. úrovni týkajú schopnosti naučiť sa nové zručnosti a vedomosti v kontrolovanom prostredí a vykonávať rutinnú prácu pod vedením. Predstavujú úvod do systematického učenia sa.

Jednotlivec identifikuje jednoduché parafrázovanie alebo vyvodenie záverov na nízkej úrovni. S ťažkosťami dokáže porozumieť viacstranovým textom, prechádzať zložitejšími digitálnymi dokumentmi on-line alebo hodnotiť jednu alebo viac informácií. Dokáže čítať kratšie digitalizované alebo tlačené texty napísané hovorovým a administratívnym štýlom a vyhľadať jednotlivé informácie, ktoré sú identické alebo sú synonymom slova uvedeného v pokyne či otázke. Jednotlivec dokáže prečítať veľmi stručné texty o známych témach a pomocou základnej slovnej zásoby vyhľadá jednoduchú informáciu. Má problémy so spájaním dvoch alebo viacerých informácií obsiahnutých v texte. S ťažkosťami sa orientuje v digitálnych textoch pri vyhľadávaní informácií z rôznych častí dokumentu.

Dospelý učiaci sa by mal na tejto úrovni zvládnuť:

- plynulo prečítať jednoduchý text,
- čítať krátke texty z dokumentu aj obrazovky - listy, správy
- čítať a získavať informácie z krátkych dokumentov, známych znakov a symbolov,
- identifikovať zmysel známych textov a symbolov (napr. šek, SMS, recept, dopravné značky, jedálny lístok, cestovný poriadok),
- vyhľadať hlavné informácie v texte,
- porozumieť jednoduchým návodom a inštrukciám, napr. receptu,
- poznať znaky, symboly, napr. dopravné značky, výstrahy a pod.,
- kladie otázky na získanie informácie v známych situáciách alebo pre lepšie porozumenie,
- vyjadriť svoje názory, myšlienky a pocity,
- sledovať podstatu a primerane prispievať do diskusie,
- nasledovať počuté inštrukcie a pokyny,
- napísať jednoduché informácie podľa povahy dokumentu, účelu alebo cieľového prijímateľa (jednoduchý pokyn vo viacerých krokoch, oznámenie, blahoželenie),
- používať pravidlá pravopisu primerane (napr. správny pravopis vlastných podstatných mien, diakritika, písanie i/y po mäkkých a tvrdých spoluhláskach.)

POSTUP

1. Ukážte klientovi pracovný zošit s úlohami a požiadajte ho, aby postupoval podľa inštrukcií uvedených v zadaní. Inštrukcie môžete klientovi aj prečítať a vysvetliť, ak by to bolo potrebné. Povzbudzujte ho pri riešení úloh.
2. Vašou hlavnou úlohou je pozorovať a zaznamenať, ako klient zvládne plniť úlohy. V prípade, že zvolená náročnosť úloh nebude klientovi vyhovovať (sú príliš jednoduché alebo naopak náročné), môžete pozmeniť kontext úloh, pomôcť mu s riešením alebo prejsť na iný typ úloh.

HODNOTENIE

Na hodnotenie využite priestor na poznámky a tabuľku uvedenú nižšie, kde zaznamenajte relevantné skutočnosti, ako klient zvládol splniť zadanú úlohu. Pokiaľ si všimnete niečo, čo si vyžaduje špeciálnu pozornosť, uveďte to do kolónky „iné“.

<u>Čítanie, písanie, porozumenie a vyjadrovanie</u>		Samostatnosť		
		Nie	Áno, ale iba s pomocou	Áno
Vedomosť/ zručnosť:	zodpovedá otázky rozvitými vetami			
	sleduje podstatu a prispieva do diskusie na rôzne témy			
	autonómne vyjadruje svoje názory, pocity a myšlienky			
	pozná rôzne znaky, symboly, dopravné značky alebo výstrahy			
	rozumie a dodržiava jednoduché návody a inštrukcie (šek, recept, jedálny lístok, cestovný poriadok)			
	plynulo prečíta jednoduchý text z dokumentu aj obrazovky (listy, správy)			
	získava všeobecné informácie z jednoduchých textov			
	kladie otázky na získanie informácii pre lepšie porozumenie			
	vyplní rôzne formuláre/textové šablóny			
	vie napísať jednoduché informácie podľa povahy dokumentu, účelu alebo cieľového prijímateľa (správne uvedie požadované informácie)			
primerane používa pravidlá pravopisu (správny pravopis vlastných podstatných mien, diakritika, písanie i/y po mäkkých a tvrdých spoluhláskach)				
Iné/poznámky (prístup klienta k úlohe, plynulosť riešenia úloh, pochopenie zadaní, súvisiace vyjadrenia a komentáre klienta):				

ČITATEĽSKÁ GRAMOTNOSŤ III.

MATERIÁL PRE PORADCU

CIEĽ A ZÁKLADNÉ CHARAKTERISTIKY

Vzdelávacie výstupy na 3. úrovni predstavujú základný objem praktických zručností a teoretických vedomostí. Preukazujú schopnosť výkonu relatívne jednoduchej práce a sú predpokladom pre zamestnateľnosť v povolaniach s nízkou kvalifikáciou. Úroveň 3 Rámca pre základné zručnosti koreluje s úrovňou 1 Slovenského kvalifikačného rámca (SKKR 1).

Jednotlivec sa dokáže orientovať a porozumieť viacstranovým textom alebo textom v zložitom digitálnom formáte. Identifikuje, interpretuje alebo vyhodnotí jednu alebo viac informácií, ktoré vyžadujú rôzne úrovne dedukcie. Vykonáva úlohy, ktoré si vyžadujú pochopiť zmysel rozsiahlejších textov alebo vykonať viacstupňové operácie. Rozlíši informácie, ktoré nie sú relevantné pre správne zodpovedanie otázok.

Dospelý učiaci sa by mal na tejto úrovni zvládnuť:

- čítať s porozumením jednoduché písomné materiály o známych témach,
- čítať a postupovať podľa písomných inštrukcií, návodov a používateľských príručiek,
- orientovať sa v texte (písomnom i digitálnom) a vyhľadať požadované informácie, posúdiť ich a urobiť z nich jednoduchý záver,
- používať niektoré čitateľské techniky, napr. skimming (prebehnutie textu),
- rozoznať komunikačný zámer textu,
- identifikovať v texte mapy, diagramy, grafy a prečítať ich,
- posúdiť formu a obsah známych textových žánrov,
- rozprávať plynule, jasne a zrozumiteľne,
- používať slovnú zásobu vhodnú pre rôzne známe životné situácie
- zreprodukovať kratší prečítaný text s dodržaním časovej a logickej postupnosti deja,
- uviesť do súvisu dve alebo viac informácií, porovnať ich,
- kombinovať rôzne vyjadrovacie prostriedky, ako kresby, obrázky, symboly, verbálne a neverbálne vyjadrovanie,
- podať informáciu a poznať spôsoby jej odovzdania,
- diskutovať na vybranú tému, vyslovovať a obhajovať svoje názory ,
- dodržiavať pravidlá spoločenského správania počas diskusie,
- rozoznať rozdiel medzi spisovným a nespisovným jazykom (nárečie, slang),
- písať plynulo elektronickou alebo písomnou formou,
- vytvoriť štruktúru textu s nadpisom, úvodom a záverom,
- vyplňať formuláre a textové šablóny,
- samostatne napísať krátky text na sprostredkovanie informácií a názorov s určitým prispôbením publiku,
- používať základné vedomosti o syntaxi a gramatike pri tvorbe písomných textov,
- na základe spätnej väzby robiť jednoduché zmeny v textoch.

POSTUP

1. Ukážte klientovi pracovný zošit s úlohami a požiadajte ho, aby postupoval podľa inštrukcií uvedených v zadaní. Inštrukcie môžete klientovi aj prečítať a vysvetliť, ak by to bolo potrebné. Povzbudzujte ho pri riešení úloh.
2. Vašou hlavnou úlohou je pozorovať a zaznamenať, ako klient zvládne plniť úlohy. V prípade, že zvolená náročnosť úloh nebude klientovi vyhovovať (sú príliš jednoduché alebo naopak náročné), môžete pozmeniť kontext úloh, pomôcť mu s riešením alebo prejsť na iný typ úloh.

HODNOTENIE

Na hodnotenie využite priestor na poznámky a tabuľku uvedenú nižšie, kde zaznamenajte relevantné skutočnosti, ako klient zvládol splniť zadanú úlohu. Pokiaľ si všimnete niečo, čo si vyžaduje špeciálnu pozornosť, uveďte to do kolónky „iné“.

Čítanie, písanie, porozumenie a vyjadrovanie		Samostatnosť		
		Nie	Áno, ale iba s pomocou	Áno
Vedomosť/ zručnosť:	vyjadruje sa jasne, plynulo a zrozumiteľne k rôznym známym témam a využíva primeranú slovnú zásobu			
	diskutuje na vybranú tému, vyslovuje a obhajuje svoje názory, pocity a myšlienky			
	postupuje podľa viackrokových inštrukcií alebo návodov (vypĺňa žiadosti, využíva manuál na obsluhu zariadení alebo tvorbu)			
	zreprodukuje kratší prečítaný text s dodržaním časovej a logickej postupnosti deja			
	orientuje sa v texte (aj digitálnom) a vie vyhľadať požadované informácie z rôznych častí dokumentu alebo dokumentov			
	vie porovnať a uviesť do súvisu dve alebo viac informácií a spraviť z nich jednoduchý záver			
	číta s porozumením bežné písomné materiály (články, noviny, knihy)			
	píše plynulo jednoduché texty s jasnou štruktúrou a vie ich prispôbiť cieľovému prijímateľovi			
	používa základné vedomosti o gramatike a pravopise pri tvorbe textov			
	samostatne napíše krátky štruktúrovaný text na sprostredkovanie informácií/náborov, postojov			
	na základe spätnej väzby vie v textoch robiť jednoduché zmeny			
Iné/poznámky (prístup klienta k úlohe, plynulosť riešenia úloh, pochopenie zadaní, súvisiace vyjadrenia a komentáre klienta):				

MATEMATICKÁ GRAMOTNOSŤ I.

MATERIÁL PRE PORADCU

Matematická gramotnosť obsiahnutá v odporúčaní o kľúčových kompetenciách pre celoživotné vzdelávanie¹⁸ je chápaná ako „kompetencia rozvíjať a používať matematické myslenie a porozumenie na riešenie rôznych problémov v každodenných situáciách.“ Zahŕňa nielen matematické vedomosti, ale aj schopnosti používať matematické postupy a spôsoby prezentácie napr. formou vzorcov, diagramov, grafov, tabuliek) a riešiť ich v rôznych situáciách každodenného života, čo sa označuje ako „matematické správanie“.

Podľa PIAAC (The Programme for the International Assessment of Adult Competencies) sa matematické správanie prejavuje v štyroch aspektoch:

- **kontexte** (situáciách, v ktorých dospelí používajú matematické zručnosti - každodenný život, práca, spoločenské a ďalšie vzdelávanie);
- **odpovediach** (spôsoboch reagovania na rôznu povahu matematických problémov – identifikovať/nájsť, konať, interpretovať, hodnotiť/analyzovať a komunikovať);
- **obsahu** (ktorý môže byť vyjadrený v štyroch kategóriách: 1. množstvo a počet; 2. dáta a pravdepodobnosť; 3. vzorce, vzťahy a zmena; 4. rozmer a tvar);
- **prezentácii** (formách matematických informácií - obrázky; matematické symboly, zápisy alebo vzorce; diagramy, mapy; grafy a tabuľky; textové a vizuálne zobrazenia).

Splnenie matematickej úlohy čiastočne závisí od schopnosti prečítať a porozumieť textu, preto **matematická gramotnosť vyžaduje viac, ako len uplatniť matematické zručnosti, je potrebné ich uplatniť vo vzťahu k informácii a kontextu**, ktoré sú súčasťou rozsiahlejšieho textu.

Rámec základných zručností popisuje matematickú kompetenciu prostredníctvom troch kategórií:

- **porozumenie a používanie matematických pojmov, faktov, postupov a uvažovania,**
- **výpočet a manipulácia s matematickými informáciami,**
- **interpretácia, komunikácia a hodnotenie výsledkov.**

CIEĽ A ZÁKLADNÉ CHARAKTERISTIKY

Cieľom úloh je identifikovať, či klient zvládne v kontrolovanom prostredí pod dohľadom vykonať základné úlohy na 1. úrovni rámca základných zručností. Ich zvládnutie preukazuje schopnosť postupne sa učiť informácie a využívať základné opakujúce sa zručnosti v oblasti počítania a matematického správania.

Jednotlivec na tejto úrovni dokáže vyriešiť veľmi jednoduché úlohy situované v konkrétnom, bežne známom kontexte, s explicitne formulovaným matematickým obsahom, ktoré vyžadujú iba znalosť základných operácií, ako je počítanie alebo usporadúvanie. Dokáže vykonávať základné aritmetické operácie s celými číslami alebo peniazmi a rozumie základnému priestorovému znázorneniu.

¹⁸ ODPORÚČANIE RADY z 22. mája 2018 o kľúčových kompetenciách pre celoživotné vzdelávanie, Európsky referenčný rámec, 2018 ([https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=en](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=en))

Dospelý učiaci sa by mal na tejto úrovni zvládnuť:

- sčítať a odčítať celé čísla do 10 v známych situáciách;
- používať jednoduché sčítanie a odčítanie;
- zoradiť, spočítať, odčítať a porovnať čísla do 10 položiek;
- pomenovať a opísať vlastnosti jednoduchých geometrických útvarov, napríklad trojuholníkov, obdĺžnikov, štvorcov a kruhov;
- porovnať objekty podľa veľkosti, dĺžky, výšky, veku, rýchlosti, množstva a pod;
- čítať jednoduché tabuľky;
- rozpoznávať a vyberať mince a bankovky;
- skontrolovať a porovnať ceny pri nákupe alebo predaji;
- usporiadať znaky, predmety, symboly a časové údaje napr. dni v týždni, ročné obdobia) podľa daného kritéria;
- používať kalkulačku na jednoduché operácie.

POSTUP

1. Ukážte klientovi prehľad číslic, slov a symbolov zobrazujúcich čísla 1 – 10.
2. Skontrolujte, či klient rozpozná obsah troch stĺpcov a vie pomenovať, ktorý rad reprezentuje číslice, slová a symboly.
3. Upozornite klienta, že číslice, slová ani symboly nie sú zoradené v správnom poradí.
4. Požiadajte klienta, aby vám ukázal slovo „desať“. Keď vám ho ukáže, tak s ceruzkou nakreslite čiaru zo slova „desať“ na príslušný symbol „desať“, a potom pokračujte a čiarou spojíte aj číslicu označujúcu „desať“.
5. Požiadajte klienta, aby urobil to isté so všetkými ostatnými slovami: spojil slovo, číslicu a symbol tak, aby významovo boli v súlade. Ak klient váha, požiadajte ho, aby postupoval jedno slovo po druhom podľa Vašich inštrukcií.
6. V ďalších úlohách požiadajte klienta, aby postupoval podľa inštrukcií uvedených v zadaní s tým, že inštrukcie môžete klientovi aj prečítať a vysvetliť, ak by to bolo potrebné. Zabezpečte, aby administrácia úloh bola čo najviac interaktívna/názorná s cieľom zmierniť prípadné obavy alebo nepochopenie, ktoré sa u klienta môžu vyskytnúť. Vašou úlohou je pozorovať a zaznamenať, ako klient zvládne plniť úlohy.
7. V prípade, že zvolená náročnosť úloh nebude klientovi vyhovovať (sú príliš jednoduché alebo naopak náročné), môžete pozmeniť kontext úloh, pomôcť mu s riešením alebo prejsť na iný typ úloh.

HODNOTENIE

Na hodnotenie využite priestor na poznámky a tabuľku uvedenú nižšie, kde zaznamenajte relevantné skutočnosti, ako klient zvládol splniť zadanú úlohu. Hodnotenie odporúčame zaznamenať v priebehu testovania, ale ak sa to klientovi nebude pozdávať, je možné hodnotenie zaznamenať aj neskôr. Pokiaľ si všimnete niečo, čo si vyžaduje špeciálnu pozornosť, uveďte to do kolónky „iné“.

<u>Počítanie a používanie matematických postupov</u>		Samostatnosť		
		Nie	Áno, ale iba s pomocou	Áno
Vedomosť/ zručnosť:	rozpoznáva slová jedna až desať			
	rozpoznáva čísla 1–10			
	správne spája slová s číslami			
	pozná a vie používať jednoduché geometrické tvary			
	vie zoradiť a porovnať čísla do 10 položiek			
	pozná a vie používať jednoduché matematické operácie v bežnom živote			
	rozpoznáva a vie používať bankovky a mince			
Iné/poznámky (prístup klienta k úlohe, plynulosť riešenia úloh, pochopenie zadaní, súvisiace vyjadrenia a komentáre klienta):				

MATEMATICKÁ GRAMOTNOSŤ II.

MATERIÁL PRE PORADCU

CIEĽ A ZÁKLADNÉ CHARAKTERISTIKY

Vzdelávacie výstupy sa na 2. úrovni týkajú schopnosti naučiť sa nové zručnosti a vedomosti v kontrolovanom prostredí a vykonávať rutinnú prácu pod vedením. Predstavujú úvod do systematického učenia sa.

Jednotlivec dokáže riešiť úlohy so základnými matematickými operáciami v bežných konkrétnych súvislostiach a s matematickým obsahom explicitne formulovaným v krátkom texte s minimom rušivých prvkov. Dokáže plniť jednokrokové alebo jednoduché matematické operácie, ako je počítanie, usporadúvanie, základné aritmetické operácie, chápe jednoduché percentá a umiestnenie alebo vyhľadanie jednotiek v jednoduchých alebo bežných grafických a priestorových obrazoch.

Dospelý učiaci sa na tejto úrovni zvládne:

- čítať, písať, zoradiť a porovnávať čísla do 100;
- sčítavať a odčítavať dvojciferné celé čísla;
- používať jednoduché percentá ako 25 %, 50 %, 75 % a 100 %, desatinné čísla ako 0,25, 0,5 a 1,5 a zlomky, ako sú napríklad $1/4$, $1/3$ a $1/2$;
- násobiť a deliť dvoma;
- používať odhad v súvislosti s jednoduchými číslami a posúdiť výsledky;
- znázorniť odhad a veľkosť čísla na číselnej osi;
- zaokrúhliť na najbližšiu celú jednotku meny alebo desiatkovú hodnotu;
- používať základné jednotky dĺžky, plochy, objemu, hmotnosti, teploty, času a uhlov v konkrétnych situáciách;
- používať meracie prístroje ako hodiny, teplomery, váhy, metre a litrové odmerky;
- zbierať, triediť, zapisovať a zobrazovať údaje formou tabuliek;
- čítať a pochopiť jednoduché tabuľky a grafy;
- pomocou kalkulačky skontrolovať výpočty celých čísel.

POSTUP

1. Ukážte klientovi pracovný zošit s vybranými úlohami a požiadajte ho, aby postupoval podľa inštrukcií uvedených v zadaní. Úlohy predkladajte postupne, aby ste klienta nezneistili množstvom úloh. Inštrukcie môžete klientovi aj prečítať a vysvetliť, ak by to bolo potrebné. Povzbudzujte ho pri riešení úloh.
2. Vašou hlavnou úlohou je pozorovať a zaznamenať, ako klient zvládne plniť úlohy. V prípade, že zvolená náročnosť úloh nebude klientovi vyhovovať (sú príliš jednoduché alebo naopak náročné), môžete pozmeniť kontext úloh, pomôcť mu s riešením alebo prejsť na iný typ úloh.

SPRÁVNE VÝSLEDKY

- úlohy 1 až 8:
9; áno - zaplatím 48€; 46€; 1,60€; 75 mililitrov; za 15 dní; 184,180,200; možnosť c);

- úloha 9:
26, 83, 60, 32, 12, 25
- úloha 10:
-1; 18,47; 22,5;
- úlohy 14 až 17:
9; 3,75 kg; 16€; 28,5€
- úloha 19:
Bratislava – Nové Zámky; Bratislava – Košice; Košice; Bratislava; 424 km
- úloha 20 (na začiatku sa klienta opýtajte či vie popísať tento graf – čo je na jednotlivých osiach, aké hodnoty tam sú zaznamenané):

Roman; 45€, 38€; Roman minie dokopy 62€, Lucia 61€ a spoločne to je 123€; u Romana je to 10€ na nápoje a u Lucie 13€ na telefonovanie, pričom spoločne to je telefonovanie za 30€

HODNOTENIE

Na hodnotenie využite priestor na poznámky a tabuľku uvedenú nižšie, kde zaznamenajte relevantné skutočnosti, ako klient zvládol splniť zadanú úlohu. Pokiaľ si všimnete niečo, čo si vyžaduje špeciálnu pozornosť, uveďte to do kolónky „iné“.

Počítanie a používanie matematických postupov		Samostatnosť		
		Nie	Áno, ale iba s pomocou	Áno
Vedomosť/ zručnosť:	rozpoznáva a vie používať čísla do 100			
	vie sčítať a odčítať dvojčiferné čísla			
	používa jednoduché násobky			
	používa jednoduché zlomky			
	používa jednoduché percentá			
	vie správne identifikovať vyžadovanú matematickú operáciu			
	vie správne vyriešiť matematické úlohy v slovnom zadaní			
	vie správne vyriešiť matematické úlohy v rovniciach			
	vie správne využiť kalkulačku aj na zložitejšie výpočty			
	vie správne použiť základné meracie jednotky v konkrétnych situáciách			
	vie zbierať, triediť, zapisovať a zobrazovať údaje formou tabuliek			
vie čítať a pochopiť jednoduché tabuľky a grafy				
Iné/poznámky (prístup klienta k úlohe, plynulosť riešenia úloh, pochopenie zadaní, súvisiace vyjadrenia a komentáre klienta):				

MATEMATICKÁ GRAMOTNOSŤ III.

MATERIÁL PRE PORADCU

CIEĽ A ZÁKLADNÉ CHARAKTERISTIKY

Vzdelávacie výstupy na 3. úrovni predstavujú základný objem praktických zručností a teoretických vedomostí. Preukazujú schopnosť výkonu relatívne jednoduchej práce a sú predpokladom pre zamestnateľnosť v povolaniach s nízkou kvalifikáciou. Úroveň 3 Rámca pre základné zručnosti koreluje s úrovňou 1 Slovenského kvalifikačného rámca.

Jednotlivec dokáže riešiť úlohy, ktoré vyžadujú vyhľadanie matematických informácií a pojmov z textu, kde sú uvedené v obvyklom kontexte a ich matematický obsah je celkom explicitný alebo viditeľný a text obsahuje len málo rušivých prvkov. Dokáže pochopiť a používať komplexné matematické informácie a tieto poznatky využiť na vyvodenie záverov, komunikáciu a prezentáciu matematických informácií.

Dospelý učiaci sa na tejto úrovni zvládne:

- čítať, písať, zoradiť a porovnávať čísla do 10 000;
- používať základné pravidlá sčítania, odčítania, násobenia a delenia s celými číslami, jednoduchými desatinnými číslami a jednoduchými zlomkami;
- používať násobilku a zvládať násobenie a delenie v praktických situáciách;
- násobiť a deliť desiatimi a stami;
- opísať vzťah medzi jednoduchými zlomkami, percentuálnymi podielmi a desatinnými číslami, napr. $\frac{1}{2}$, 50 % a 0,5;
- vypočítať jednoduché percentuálne podiely;
- robiť jednoduché prepočty s jednotkami dĺžky, hmotnosti a času;
- vysvetliť matematické problémy pomocou nákresov a príkladov;
- čítať a interpretovať tabuľky, diagramy a grafy;
- systematicky usporiadať a prezentovať číselné materiály ústnou aj písomnou formou.

POSTUP

1. Ukážte klientovi pracovný zošit s vybranými úlohami a požiadajte ho, aby postupoval podľa inštrukcií uvedených v zadaní. Úlohy predkladajte postupne, aby ste klienta nezneistili množstvom úloh. Inštrukcie môžete klientovi aj prečítať a vysvetliť, ak by to bolo potrebné. Povzbudzujte ho pri riešení úloh.
2. Vašou hlavnou úlohou je pozorovať a zaznamenať, ako klient zvládne plniť úlohy. V prípade, že zvolená náročnosť úloh nebude klientovi vyhovovať (sú príliš jednoduché alebo naopak náročné), môžete prejsť na iný typ úloh alebo mu pomôcť s riešením.

SPRÁVNE VÝSLEDKY

- úloha 1 (na začiatku sa klienta opýtajte či platí nejaké faktúry, či by vedel popísať čo je na uvedenej faktúre znázornené a či rozumie čo je DPH):
190,8€; 160,32€; 30,48€; 175,56€

- úloha 2 (na začiatku je potrebné odsledovať, či klient správne identifikoval, že spolu s ním sa jedná o 5 osôb, ktoré majú zaplatiť celý účet):
36€ na každého; 153€; 30,6€ na každého;
dva kamaráti by zaplatili 60€, takže zostáva ešte zaplatiť 120€, čo je potrebné rozdeliť medzi zvyšných troch, čo vychádza na 40€ na každého, takže áno vedeli by ste zaplatiť aj za uvedených podmienok
- úloha 3 (je potrebné odsledovať, či klient rozumie prevodom medzi sekundami, minútami a hodinami tzn. 1 hodina = 60 minút a 1 minúta = 60 sekúnd):
40 minút a 20 sekúnd; 37 minút
- úlohy 4 až 9:
jeden schod meria 12 cm; 314 m; Štefan potrebuje 1,152 kg farby; 300 gramov; palivo na cestu bude stáť 25,2 €; rozdiel v nákupe vysávača na splátky oproti kúpe v hotovosti je 27€;
- úloha 10:
550 gramov; 340 gramov; 8,82 dňa
- úloha 11:
 - v prvom grafe je znázornený rast priemernej a minimálnej mzdy, pričom na Y osi je vyjadrená výška v eurách a na X osi je znázornený vývoj v rokoch = oboje mzdy sa v čase konštantne zvyšujú.
 - v druhom grafe je znázornený podiel minimálnej mzdy na priemernú, pričom na Y osi je vyjadrený rozdiel v percentách a na X osi je znázornený vývoj v rokoch = podiel minimálnej mzdy na priemernú tvorí v priemere 40% tzn. sa dá povedať, že 40 % priemernej mzdy tvorí minimálnu mzdu, pričom tento pomer sa znižuje a v roku 2019 bol na úrovni približne 53% (čo značí istý trend v znižovaní rozdielov medzi nízkoprijemnými domácnosťami a priemernými domácnosťami)
 - v treťom grafe je znázornený denný počet pozitívnych prípadov na ochorenie COVID 19 na Slovensku, pričom na Y osi je vyjadrený počet prípadov a na X osi je znázornený vývoj v čase podľa jednotlivých dní/týždňov, kde údaje znázornené červenou predstavujú pozitivitu zistenú z testovania PCR metódou a modré údaje sú spojené výsledky z PCR testovania a antigénového testovania, pričom vertikálne čiary označujú počet prípadov v daný deň a horizontálne čiary označujú 7-dňový priemer = počet pozitívnych prípadov rastie, epidemiologická situácia sa zhoršuje a k 8.12.2020 sme prekonalí doterajší vrchol krivky, ktorý bol zaznamenaný 3.11.2020
- úloha 12 (1 mesiac má približne 4 týždne):
mesačné príjmy sú 56€, mesačné výdavky sú 35€; od septembra do decembra si našetril 78€ (63€+15€), ktoré môže využiť na nákup darčiekov; od decembra do júna si našetrí 126€, takže nový telefón si môže kúpiť; keďže po kúpe žiadaného telefónu by mu zostalo už len 26€ tak si nemôže dovoliť kúpiť aj žiadanú obuv (musel by si našetríť z predchádzajúcich mesiacov/kúpiť menej darčiekov alebo lacnejší telefón).

HODNOTENIE

Na hodnotenie využite priestor na poznámky a tabuľku uvedenú nižšie, kde zaznamenajte relevantné skutočnosti, ako klient zvládol splniť zadanú úlohu. Pokiaľ si všimnete niečo, čo si vyžaduje špeciálnu pozornosť, uveďte to do kolónky „iné“.

Počítanie a používanie matematických postupov		Samostatnosť		
		Nie	Áno, ale iba s pomocou	Áno
Vedomosť/ zručnosť:	rozpoznáva a vie používať čísla do 10 000			
	ovláda základné matematické operácie s celými číslami, desatinnými číslami a jednoduchými zlomkami			
	používa násobilku a zvláda násobenie a delenie v praktických situáciách			
	vie opísať vzťah medzi jednoduchými zlomkami, percentuálnymi podielmi a desatinnými číslami			
	používa jednoduché percentuálne podiely			
	používa vhodné jednotky a robí jednoduché prepočty jednotiek dĺžky, hmotnosti a času			
	vie vysvetliť matematické problémy pomocou nákresov a príkladov			
	číta a interpretuje tabuľky, diagramy a grafy			
	vie systematicky usporiadať a prezentovať číselné materiály ústnou aj písomnou formou			
Iné/poznámky (prístup klienta k úlohe, plynulosť riešenia úloh, pochopenie zadaní, súvisiace vyjadrenia a komentáre klienta):				

DIGITÁLNA GRAMOTNOSŤ I.

MATERIÁL PRE PORADCU

Digitálna gramotnosť obsiahnutá v odporúčaní o kľúčových kompetenciách pre celoživotné vzdelávanie¹⁹ je chápaná ako: „kompetencia používať digitálne zariadenia, komunikačné prostriedky a siete na získanie a posúdenie informácií, komunikovanie s inými a vykonávanie praktických úloh. Zahŕňa schopnosť riešiť problémy v osobnej, pracovnej a občianskej oblasti voľbou primeraných cieľov a postupov na získanie a použitie informácií prostredníctvom počítačov a počítačových sietí.“

Jednotlivci by mali chápať, ako digitálne technológie môžu prispievať ku komunikácii, tvorivosti a inovácii, a mali by vedieť, aké príležitosti, obmedzenia, vplyvy a riziká predstavujú. Mali by chápať všeobecné zásady, mechanizmy a logiku vyvíjajúcich sa digitálnych technológií a poznať základné funkcie a spôsoby použitia rôznych zariadení, softvérov a sietí.

Jednotlivci by mali mať kritický prístup k platnosti, spoľahlivosti a vplyvu informácií a údajov dostupných vďaka digitálnym prostriedkom a poznať právne a etické zásady súvisiace s prácou s digitálnymi technológiami.

Jednotlivci by mali byť schopní používať digitálne technológie na podporu svojho aktívneho občianstva a sociálneho začlenenia, spoluprácu s ostatnými a kreativnosť pri dosahovaní osobných, sociálnych alebo obchodných cieľov.

Digitálne zručnosti zahŕňajú schopnosť pristupovať k digitálnemu obsahu, používať ho, filtrovať, hodnotiť, tvoriť, programovať a zdieľať digitálny obsah. Jednotlivci by mali vedieť riadiť a chrániť informácie, obsah, údaje a digitálne identity, ako aj rozoznávať softvéry, zariadenia, umelú inteligenciu alebo roboty a efektívne s nimi pracovať.

Práca s digitálnymi technológiami a digitálnym obsahom si vyžaduje hlbavý a kritický, ale zároveň zvedavý, otvorený a perspektívny postoj k ich vývoju. Vyžaduje si aj etický, bezpečný a zodpovedný prístup k využívaniu týchto nástrojov.

Digitálne zručnosti sú predpokladom pre ďalšie vzdelávanie a aktívnu účasť na pracovnom živote v neustále meniacej sa spoločnosti pod vplyvom rapídneho technologického rozvoja. Slovenský Rámec základných digitálnych zručností používa štruktúru oblastí kompetencií definovaných európskym rámcom DigiComp²⁰:

- Informačná a dátová gramotnosť
- Komunikácia a spolupráca
- Tvorba digitálneho obsahu
- Bezpečnosť
- Riešenie problémov

CIEĽ A ZÁKLADNÉ CHARAKTERISTIKY

¹⁹ ODPORÚČANIE RADY z 22. mája 2018 o kľúčových kompetenciách pre celoživotné vzdelávanie, Európsky referenčný rámec, 2018 ([https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=en](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=en))

²⁰ Digital competence framework: <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework>

Cieľom úloh je identifikovať, či klient zvládne v kontrolovanom prostredí pod dohľadom vykonať základné úlohy na 1. úrovni rámca základných zručností. Ich zvládnutie preukazuje schopnosť postupne sa učiť informácie a využívať základné opakujúce sa zručnosti v oblasti používania technológií.

Jednotlivec dokáže plniť explicitne určené zadania, v ktorých sa vykonáva jediná operácia v užívateľsky ústretovom prostredí. Dokáže riešiť úlohy s malým počtom postupových krokov a obmedzeným počtom operácií.

Dospelý učiaci sa na tejto úrovni zvládne:

- interpretovať informácie zobrazené vo forme ikon na obrazovke;
- používať dotykovú obrazovku;
- používať myš/joystick/vstupné zariadenie pre jednoduché funkcie, napr. kliknúť, dvakrát kliknúť, kliknúť a ťahať, ako aj rozumieť rôznym tvarom ukazovateľa;
- používať PIN kódy a heslá;
- prijímať a odosielať hovory a textové správy;
- ukladať a vyhľadávať kontakty v telefóne;
- nájsť svojich priateľov na sociálnych sieťach;
- vytvoriť si osobný profil na sociálnej sieti;
- dobiť batériu telefónu a reštartovať zariadenie.

POSTUP PRI ADMINISTRÁCIÍ ÚLOH

1. Požiadajte klienta, aby pomenoval zariadenia, s ktorými sa v bežnom živote mohol stretnúť (monitor, router/modem, počítač, myš, reproduktor, tlačiareň, klávesnica, notebook, bankomat, tablet, telefón).
2. Požiadajte klienta, aby vám ukázal alebo popísal základné fungovanie zariadení, ktoré pozná (zapnutie/vypnutie, zapojenie/odpojenie, využívanie ikon na dotykovej obrazovke, telefonovanie, kliknutie myšou, stláčanie kláves, zvyšovanie hlasitosti, príjem a vysielanie internetu/wifi, skenovanie/tlačenie, výdaj peňazí).
V prípade potreby sa pýtajte klienta dodatočné otázky, ktoré Vám môžu napomôcť pri zhodnotení jeho skúseností a schopností používať digitálne technológie.
3. V ďalších úlohách požiadajte klienta, aby postupoval podľa inštrukcií uvedených v zadaní s tým, že inštrukcie môžete klientovi aj prečítať a vysvetliť, ak by to bolo potrebné. Vašou úlohou je pozorovať a zaznamenať, ako klient zvládne plniť úlohy.
4. Klient nemusí poznať všetky zariadenia, služby alebo ikony. Pri plnení úloh by mal najmä preukázať, že pozná väčšinu požadovaných postupov alebo informácií a vie sa v danej oblasti zorientovať. Povzbudzujte ho.
5. Ikony v úlohe päť označujú: zapnúť/vypnúť, nastavenia, pošta, tichý režim/vypnutý zvuk, domovská/úvodná stránka, kôš, šípka späť, šípka dopredu, vyhľadávanie, zatvorenie, reštart, fotoaparát, telefón/hovor, WiFi, zavináč/mail, nabitá batéria, vybijajúca sa batéria, informácie, predchádzajúce, nasledujúce, hrať, stop, pauza.

6. V prípade, že zvolená náročnosť úloh nebude klientovi vyhovovať (sú príliš jednoduché alebo naopak náročné), môžete pozmeniť kontext úloh, pomôcť mu s riešením alebo prejsť na iný typ úloh.

HODNOTENIE

Na hodnotenie využite priestor na poznámky a tabuľku uvedenú nižšie, kde zaznamenajte relevantné skutočnosti, ako klient zvládol splniť zadanú úlohu. Pokiaľ si všimnete niečo, čo si vyžaduje špeciálnu pozornosť, uveďte to do kolónky „iné“.

DIGITÁLNA GRAMOTNOSŤ II.

Používanie digitálnych technológií a zariadení		Samostatnosť		
		Nie	Áno, ale iba s pomocou	Áno
Vedomosť/ zručnosť:	vie bezpečne zapojiť, zapnúť a vypnúť zariadenie			
	používa myš a jej základné funkcie			
	využíva základné klávesy (enter, escape, num lock, caps lock)			
	rozoznáva a rozumie základným ikonám na obrazovke			
	využíva ikony na obrazovke			
	vie prijímať a odosielať hovory/SMS			
	vie ukladať a vyhľadávať kontakty v telefóne			
	používa PIN kódy a heslá			
	vie si vytvoriť osobný profil na užívateľských stránkach/sociálnej sieti			
na užívateľských stránkach vie nájsť relevantné informácie (ponuky práce, kamarátov na sociálnych sieťach, ...)				
Iné/poznámky (prístup klienta k úlohe, plynulosť riešenia úloh, pochopenie zadaní, súvisiace vyjadrenia a komentáre klienta):				

MATERIÁL PRE PORADCU

CIEĽ A ZÁKLADNÉ CHARAKTERISTIKY

Vzdelávacie výstupy sa na 2. úrovni týkajú schopnosti naučiť sa nové zručnosti a vedomosti v kontrolovanom prostredí a vykonávať rutinnú prácu pod vedením. Predstavujú úvod do systematického učenia sa.

Jednotlivec dokáže plniť explicitne určené zadania, v ktorých sa potrebné operácie vykonávajú v užívateľsky ústretovom prostredí. Dokáže riešiť úlohy s malým počtom postupových krokov a obmedzeným počtom operácií.

Dospelý učiaci sa na tejto úrovni zvládne:

- plniť jednoduché pracovné úlohy s použitím digitálnych nástrojov (používať základné funkcie smartfónu, využívať základné klávesové skratky a dotykovú obrazovku);
- využívať základné funkcie hardwaru (vstupy, výstupy, bezpečné pripojenia a odpájania zariadení);
- využívať základné aplikácie v smartfóne (nastavenia, google play; apple store, ...);
- s pomocou vyhľadávača nájsť informácie online (zvoliť vhodné kľúčové slová);
- získať potrebné informácie zo známeho digitálneho zdroja;
- vyhľadať, získať a otvoriť dokumenty online;
- organizovať, ukladať a obnovovať dáta (tvorba priečinkov a súborov);
- vytvoriť jednoduché digitálne dokumenty (napr. texty, obrázky, prezentácie);
- využívať základné softwarové funkcie (tlačiť, uložiť do súboru, upraviť, ...);
- identifikovať jednoduché technické problémy pri obsluhu zariadení a používaní digitálnych prostredí;
- využívať jednoduché spôsoby ochrany svojich zariadení a digitálneho obsahu.

POSTUP PRI ADMINISTRÁЦИИ ÚLOH

1. Požiadajte klienta, aby popísal význam predložených ikon, resp. uviedol, kde sa s nimi v bežnom živote mohol stretnúť (osobný profil/účet; kalendár; galéria obrázkov; video; internet/siete; mobilné dáta; obľúbené; zdieľanie, mikrofón, slúchadlá, GPS/poloha, súbor, možnosti/rozbaľovacie menu, jas, košík, text, emotikony, chat/správy, rozšíriť, zmenšiť, uložiť).

Nie je potrebné, aby klient vedel všetky ikony (pre zistenie významu ikon stačí v digitálnom prostredí často krát nechať kurzor nad daným symbolom). Cieľom úlohy je len získať vedomosť o klientových znalostiach užívateľského prostredia rôznych zariadení alebo aplikácií. Nadviažte rozhovor k ikonám, ktoré klient identifikoval.

2. Požiadajte klienta, aby na obrázku označil vstupy, ktoré pozná a popísal, na čo slúžia, resp. aké zariadenia alebo káble môže cez tieto vstupy pripojiť (USB kľúč, internetový/dátový kábel, mobil/tablet, napájací kábel zo zásuvky, mikrofón, slúchadlá/reproduktor, monitor/obrazovku/fotoaparát, I-phone, mobil/tablet).

3. Požiadajte klienta, aby popísal využitie klávesových skratiek kopírovať, vložiť, vyhľadať, ctrl + alt + E (na vytvorenie €) a pravý alt + V (na vytvorenie @). Pýtajte sa, či pozná aj iné skratky (napríklad: označiť všetko: ctrl + A alebo vrátiť krok späť: ctrl + Z).

4. V prípade potreby sa pýtajte klienta dodatočné otázky, ktoré Vám môžu napomôcť zhodnotiť jeho skúsenosti a schopnosti používať digitálne technológie. Povzbudzujte ho pri riešení úloh.
5. V ďalších úlohách požiadajte klienta, aby postupoval podľa inštrukcií uvedených v zadaní s tým, že inštrukcie môžete klientovi aj prečítať a vysvetliť, ak by to bolo potrebné. Vašou úlohou je pozorovať a zaznamenať, ako klient zvládne plniť úlohy.
6. V úlohe 14. je potrebné získať základné informácie o tom, či klient pozná rôzne výhody a riziká elektronickej komunikácie. Najväčšie výhody sú rýchlosť, dostupnosť, evidencia prijatej a odoslanej pošty alebo možnosť posilať rôzny digitálny obsah. Najväčšou nevýhodou je získanie vírusov, spamov alebo zabudnutie prihlasovacích údajov.
7. V úlohe 15. sa od klienta požaduje, aby popísal dôvody ochrany svojho súkromia – zjednodušene sa totiž dá povedať, že to, čo sa objaví na internete, tam zostáva navždy. Klient by tak na druhej úrovni digitálnej gramotnosti mal rozumieť potrebe rozlišovať, komu posila svoje osobné informácie a ako ich zverejňuje.
8. V úlohe 16. sa od klienta požaduje, aby popísal možné spôsoby ochrany svojho súkromia na sociálnej sieti (ak ju využíva) – ako by upravil možnosti zobrazovania svojich príspevkov (iba pre niektorých priateľov, pre všetkých priateľov, pre všetkých, kto si otvorí jeho profil), alebo nastavil možnosti vyhľadania jeho osobného profilu (obmedzil možnosti, kto ho môže na internete nájsť alebo mu môže poslať správu/žiadost' o priateľstvo).
9. V úlohe 17. sa od klienta požaduje, aby popísal možné riešenia jednoduchých technických problémov – zistiť, čo konkrétne funguje/nefunguje; čo sa dá/nedá spustiť; skontroloval, či sú správne zapojené káble/zariadenie je nabité; či a ako sa dá zariadenie reštartovať a či v prípade nevyriešenia problému vie kontaktovať technickú podporu.
10. Vašou hlavnou úlohou je pozorovať a zaznamenať, ako klient zvládne plniť úlohy. V prípade, že zvolená náročnosť úloh nebude klientovi vyhovovať (sú príliš jednoduché alebo naopak náročné), môžete prejsť na iný typ úloh alebo mu pomôcť s riešením.

HODNOTENIE

Na hodnotenie využite priestor na poznámky a tabuľku uvedenú nižšie, kde zaznamenajte relevantné skutočnosti, ako klient zvládol splniť zadanú úlohu. Pokiaľ si všimnete niečo, čo si vyžaduje špeciálnu pozornosť, uveďte to do kolónky „iné“.

Používanie digitálnych technológií a zariadení		Samostatnosť		
		Nie	Áno, ale iba s pomocou	Áno
Vedomosť/ zručnosť:	vie využívať základné softwarové funkcie (tlačiť, uložiť do súboru, upraviť, ...)			
	používa základné funkcie „smart“ zariadení (inštalácia a využívanie aplikácií na komunikáciu/získavanie informácií)			
	vie s pomocou vyhľadávača nájsť informácie online (vhodné kľúčové slová)			
	vyhľadáva potrebné informácie zo známeho digitálneho zdroja			
	vie vyhľadať, získať a otvoriť dokumenty online			
	vie organizovať, ukladať a obnovovať dáta (tvorba priečinkov a súborov)			
	vytvára jednoduché digitálne dokumenty (napr. texty, obrázky, prezentácie)			
	využíva jednoduché spôsoby ochrany svojich zariadení a digitálneho obsahu (nastavenie ochrany súkromia)			
	identifikuje jednoduché technické problémy pri obsluhu zariadení a používaní digitálnych technológií			
Iné/poznámky (prístup klienta k úlohe, plynulosť riešenia úloh, pochopenie zadaní, súvisiace vyjadrenia a komentáre klienta):				

DIGITÁLNA GRAMOTNOSŤ III.

MATERIÁL PRE PORADCU

CIEĽ A ZÁKLADNÉ CHARAKTERISTIKY

Vzdelávacie výstupy na 3. úrovni predstavujú základný objem praktických zručností a teoretických vedomostí. Preukazujú schopnosť výkonu relatívne jednoduchej práce a sú predpokladom pre zamestnateľnosť v povolaniach s nízkou kvalifikáciou. Úroveň 3 Rámca pre základné zručnosti koreluje s úrovňou 1 Slovenského kvalifikačného rámca.

Jednotlivec sa dokáže orientovať a porozumieť viacstranovým textom alebo textom v zložitom digitálnom formáte. Identifikuje, interpretuje alebo vyhodnotí jednu alebo viac informácií, ktoré vyžadujú rôzne úrovne dedukcie. Vykonáva úlohy, ktoré si vyžadujú pochopiť zmysel rozsiahlejších textov alebo vykonať viacstupňové operácie. Rozlíši informácie, ktoré nie sú relevantné pre správne zodpovedanie otázok.

Dospelý učiaci sa na tejto úrovni zvládne:

- používať jednoduché digitálne nástroje a služby v súlade s pokynmi/usmerneniami;
- využívať používateľské rozhranie v známych programoch (ikony, tlačidlá možnosti);
- prispôbiť digitálne prostredie osobným potrebám (cielené využitie rôznych digitálnych nástrojov)
- s pomocou vyhľadávača nájsť, filtrovať a kriticky vyhodnotiť informácie online;
- prijímať, využívať a spracúvať informácie založené na digitálnych službách (e-shopy, e-government, e-learning);
- vytvárať digitálny obsah vo viacerých formátoch (text, grafika, multimédia);
- využívať digitálne nástroje a technológie na vzdialenú spoluprácu a spoločné vytváranie zdrojov, postupov, poznatkov a inovácií;
- využívať digitálne technológie na identifikáciu, posúdenie a riešenie problémov;
- dodržiavať odporúčané postupy pre bezpečné používanie digitálnych zariadení a služieb vrátane vhodnej starostlivosti o zdravie pri práci s počítačom;
- prijímať, odosielať a zdieľať informácie viacerým používateľom (súbory, kalendáre).

POSTUP

1. V úvodných úlohách na tretej úrovni digitálnej gramotnosti sledujeme najmä to, ako klient dokáže používať digitálne technológie, nástroje a služby v situáciách bežného života. Sledujeme, či vie využívať služby e-shopu, vyhľadávať žiadané informácie a služby na riešenie rôznych problémov/požiadaviek (google translator, mzdová kalkulačka, google maps/navigácia).
2. V ďalších úlohách sledujeme, ako vie klient využívať používateľské rozhranie rôznych programov, aplikácií a služieb tak, aby ich vedel prispôbiť vlastným potrebám (aby sa mu zobrazovalo len to, čo požaduje, upozorňovalo ho to iba na veci, ktoré si určí, atď.).
3. V prípade, že klient bude vedieť ovládať napríklad program Microsoft Word, ale bude mať ťažkosti s ovládaním programu Microsoft Excel, pretože s tým v živote nepracoval a ani nechce, je vhodné na to pri hodnotení prihliadať, keďže požiadavku na ovládanie základného programu, ktorý využíva v bežnom živote, splnil. Nie je cieľom hodnotenia a rozvoja základných zručností nútiť klienta využívať programy, s ktorými sa nikdy nestretol/odmieta pracovať.

Cieľom je zistiť, či by vedel tento program využiť, ak by to potreboval.

4. V prípade, že klient len nerozumie, načo by mu bolo ovládanie rôznych programov, aplikácií alebo služieb, je potrebné to akceptovať, ale zároveň je vhodné aj poukázať na rôzne životné situácie, v ktorých by klientovi daná služba alebo zručnosť mohla byť nápomocná.
5. V ďalších úlohách požiadajte klienta, aby postupoval podľa inštrukcií uvedených v zadaní. Inštrukcie môžete klientovi aj prečítať a vysvetliť, ak by to bolo potrebné. V prípade potreby sa pýtajte klienta dodatočné otázky, ktoré Vám môžu napomôcť pri zhodnotení jeho skúseností a schopností používať digitálne technológie. Povzbudzujte ho pri riešení úloh.
6. V úlohách 12. a 13. sa od klienta požaduje, aby popísal vyhľadal požadované informácie potrebné k vyriešeniu konkrétneho problému, napríklad aj formou video-návodu.
7. V úlohe 14. sa od klienta požaduje, aby popísal, ako by nainštaloval nové aplikácie do „smart“ zariadenia (cez obchod Google Play/Apple Store) alebo do počítača (cez vyhľadanie inštalačného balíka .exe, jeho spustenie a prejdienie inštaláciou).
8. V úlohe 15. sa od klienta požaduje, aby popísal, ako by využil digitálne nástroje k zjednodušeniu organizácie rodinnej oslavy – pripraviť plán úloh (napr. cez Word), vybrať vhodné miesto alebo poskytovateľa občerstvenia (cez vyhľadávač), vybrať vhodný termín (napr. cez online dotazník alebo anketu cez sociálne siete), vytvoriť pozvánku (napr. cez Word), komunikovať s účastníkmi (napr. cez sociálne siete alebo iné komunikačné služby) atď.
9. V úlohe 16. sa od klienta požaduje, aby popísal jednoduché spôsoby ochrany v oblastiach:
 - a) starostlivosti o elektronické zariadenia (nemať v blízkosti tekutiny, dbať na to, aby boli chladené a čisté, atď.)
 - b) prevencie pred vírusmi a inými digitálnymi hrozbami (mať nainštalovaný antivírusový program a spustený firewall, nesťahovať podozrivý obsah z neznámych stránok, neklikáť/nereagovať na podozrivé reklamy/žiadosti, atď.)
 - c) ochrany osobných údajov (dávať pozor na to, komu a v akom rozsahu dávate súhlas na evidovanie a spracovávanie vašich údajov, odsledovať si, ako tento súhlas môžete odobrať, dávať si pozor na to, akým spôsobom komunikujete a zdieľate svoje údaje na verejne dostupných stránkach, atď.)
 - d) starostlivosti o vlastné zdravie (ako správne sedieť za počítačom, ako si nastaviť prestávky, atď.)
10. V úlohe 17. sa od klienta požaduje, aby vedel pomenovať zásady správneho uvádzania zdrojov, aby nebolo porušené duševné vlastníctvo a zároveň bola overiteľná správnosť uvádzaných informácií.
11. V úlohe 18. sa od klienta požaduje, aby vedel pomenovať, že na internete sa vyskytuje množstvo informácií, ktoré sú klamlivé, zavádzajúce a fakticky nesprávne. Pomocou digitálnych technológií je totiž jednoduché vytvoriť a šíriť aj falošný obsah, ktorého cieľom je zmanipulovať človeka ku kúpe konkrétneho produktu prípadne k vytvoreniu určitého názoru.

Ak je informácia hodnoverná, tak by mala byť:

- dostupná z viacerých zdrojov, to znamená, že je možné ju dohľadať aj na iných stránkach alebo v médiách;
- podporená ďalšími dôkazmi, ktoré priamo potvrdzujú jej správnosť;
- podporená dohľadateľnými odborníkmi, vedeckým skúmaním alebo autoritami.

Hodnoverná informácia by nemala:

- mať anonymného alebo neznámeho tvorca, pretože šíriteľ informácie by mal byť dohľadateľný, konfrontovateľný a schopný niesť dôkazné bremeno, resp. zodpovednosť za predkladané tvrdenia;
- odporovať vedeckému poznaniu a konsenzuálnemu názoru väčšiny odborníkov;
- obsahovať vágne, nejednoznačné, nelogické alebo všeobecné tvrdenia;
- vyvodzovať z výnimočných udalostí všeobecné závery;
- byť emocionálne podfarbená (najmä hnevom alebo strachom) a priamo navádzať ku konkrétnej činnosti alebo názoru.

12. V úlohe 19. sa od klienta požaduje, aby pomenoval rozdiely medzi tromi stránkami a identifikoval, ktoré z nich je možné považovať za dôveryhodné. Cieľom článku zo stránky www.badatel.sk je navodiť dojem, že nosenie rúšok ohrozuje ľudí aj planétu, pretože má množstvo negatívnych následkov, a preto sa odporúča rúška nepoužívať ani v dobe pandémie, kedy majú chrániť pred infekčným ochorením. Zámerne sa nespomína zmyslupnosť nosenia rúšok práve z dôvodu ochrany pred infekciou. Tiež článok neuvádza, že ekologickú záťaž a tvorbu mikroplastov spôsobuje aj výroba oblečenia prípadne iných produktov, a pri nich už autor článku nevyzýva k ich odmietaniu. Autorom článku je pritom len „redakcia“ a tým pádom je náročné identifikovať niekoho, kto by mal za správnosť uvedených informácií niesť zodpovednosť. Na uvedenej stránke je tiež možné nájsť množstvo reklám navádzajúcich na kúpu produktov priamo z ich e-shopu.

Cieľom článku zo stránky www.startitup.sk a príspevku ministerstva zdravotníctva je prezentovať názory odborníkov a štátnych inštitúcií o zmyslupnosti nosenia rúšok v čase pandémie. Autori sú známi, je možné ich kontaktovať a v prípade pochybností je možné im klásť otázky.

13. Vašou hlavnou úlohou je pri všetkých úlohách pozorovať a zaznamenať, ako klient zvládne plniť úlohy. V prípade, že zvolená náročnosť úloh nebude klientovi vyhovovať (sú príliš jednoduché alebo naopak náročné), môžete pozmeniť kontext úloh, pomôcť mu s riešením alebo prejsť na iný typ úloh.

HODNOTENIE

Na hodnotenie využite priestor na poznámky a tabuľku uvedenú nižšie, kde zaznamenajte relevantné skutočnosti, ako klient zvládol splniť zadanú úlohu. Pokiaľ si všimnete niečo, čo si vyžaduje špeciálnu pozornosť, uveďte to do kolónky „iné“.

Používanie digitálnych technológií a zariadení		Samostatnosť		
		Nie	Áno, ale iba s pomocou	Áno
Vedomosť/ zručnosť:	používa jednoduché digitálne nástroje a služby v súlade s pokynmi			
	využíva používateľské rozhranie v známych programoch (ikony, tlačidlá možnosti)			
	prispôsobuje digitálne prostredie osobným potrebám (cieľene využíva rôzne digitálne nástroje)			
	vie prijímať, využívať a spracúvať informácie založené na digitálnych službách (e-shopy, e-learning, e-government)			
	vytvára digitálny obsah vo viacerých formátoch (text, grafika, multimédia);			
	využíva digitálne nástroje a technológie na vzdialenú spoluprácu			
	vie prijímať, odosielať a zdieľať informácie viacerým používateľom (súbory, kalendáre,...)			
	s pomocou vyhľadávača vie nájsť, filtrovať a kriticky vyhodnotiť informácie online			
	využíva digitálne nástroje a technológie na identifikáciu, posúdenie a riešenie známych problémov			
	dodržiava odporúčané postupy pre bezpečné používanie digitálnych zariadení a služieb vrátane vhodnej starostlivosti o zdravie pri práci s počítačom			
Iné/poznámky (prístup klienta k úlohe, plynulosť riešenia úloh, pochopenie zadaní, súvisiace vyjadrenia a komentáre klienta):				