



# Základní vzdělávání pro práci

**Praktické zkušenosti s BasisKomPlus na německé celostátní úrovni**

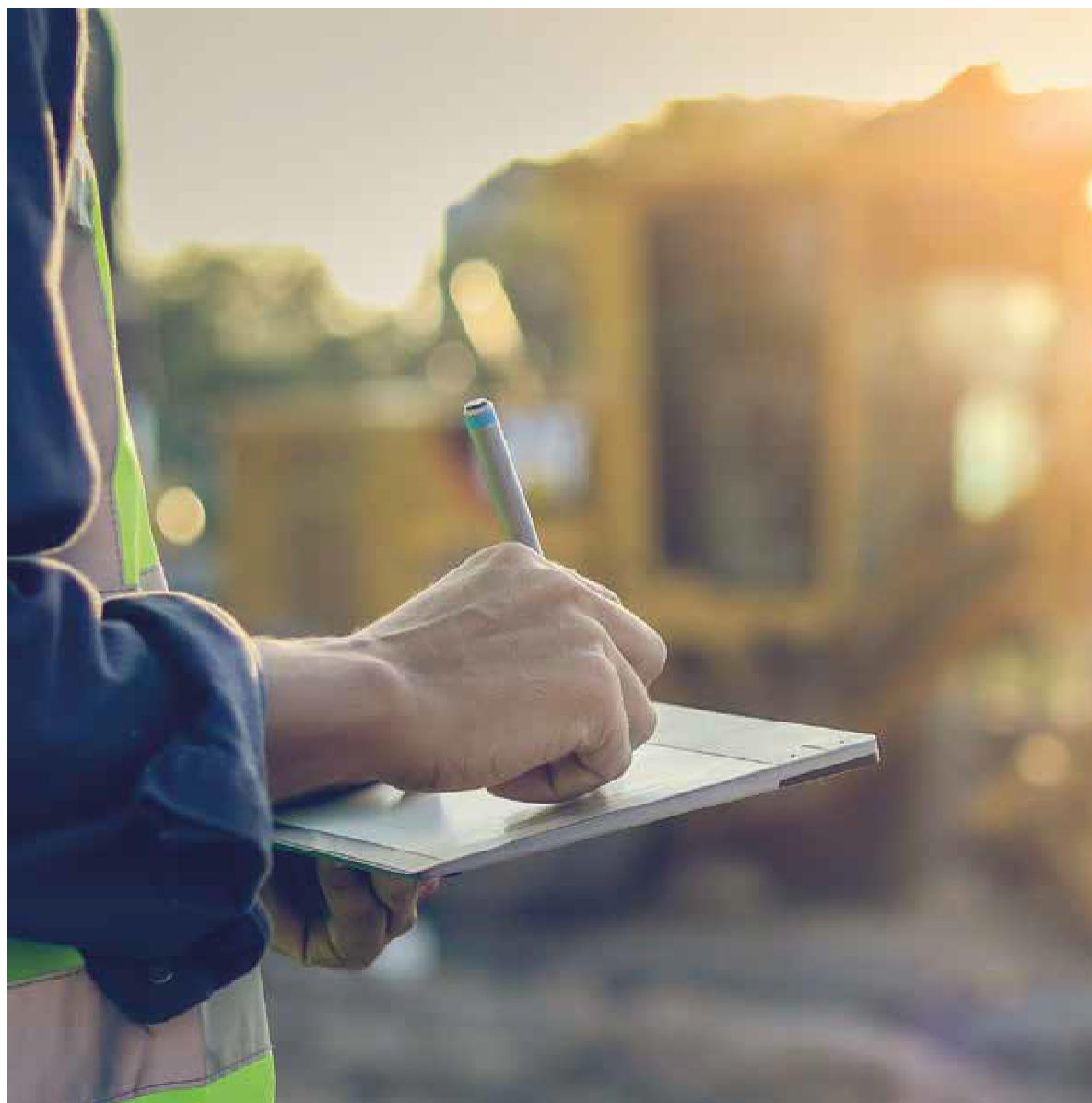




# Obsah

|                                                                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ■ Úvod .....                                                                                                                                                     | 4  |
| ■ „Podpořit učení a získat důvěru v sebe sama“ (rozhovor, AL Porýní-Falc) .....                                                                                  | 8  |
| ■ „Můj nejdůležitější cíl: zrušení práce na dobu určitou“ (rozhovor s účastnicí BasisKomPlus) .....                                                              | 12 |
| ■ Základní vzdělávání není jen čtení a psaní: sociální kompetence jako klíč k integraci osob s výučním listem nebo zcela nevyučených na pracovní trh (AL Berlín) | 16 |
| ■ Základní vzdělávání je konkrétní pomoc v běžném životě (AL Severní Porýní-Vestfálsko, Oberhausen) .....                                                        | 20 |
| ■ Čtení, psaní, Francie: Jak hotelnictví a pohostinství profitují z kombinovaných kvalifikačních kurzů (AL Hesensko)                                             | 24 |
| ■ Angličtina do kapsy: Základní vzdělávání pro personál hamburské galerie (AL Hamburk)                                                                           | 28 |
| ■ „Pracovníci a pracovnice jako expertní tým“ (rozhovor, AL Bavorsko) .....                                                                                      | 32 |
| ■ Propojení učení uvnitř i vně firmy (AL Sasko) .....                                                                                                            | 36 |
| ■ „Napište prosím ‚zákon o podnikovém řádu‘ – ale vzhůru nohama a zprava doleva.“ (AL Severní Porýní-Vestfálsko)                                                 | 40 |
| ■ Podnikové rady vědí, kde to skřípe (AL Severní Porýní-Vestfálsko) .....                                                                                        | 46 |
| ■ Bez nadřízených to nejde (AL Porýní-Falc) .....                                                                                                                | 50 |
| ■ Realizace základního vzdělávání ve firmě: faktory úspěchu .....                                                                                                | 54 |
| ■ Literatura .....                                                                                                                                               | 56 |
| ■ Tiráž .....                                                                                                                                                    | 58 |

# Vzdělávání ve světě práce



**Program Desetiletí alfabetizace a základního vzdělávání (viz [www.alphadekade.de](http://www.alphadekade.de)) si stanovil za cíl zvýšit úroveň základního vzdělání v Německu. Skvělým místem pro oslovení pracovníků, směřování základního vzdělání, sensibilizaci k tomuto tématu a postrčení procesů podnikového rozvoje se ukázaly být právě podniky.**

Tím vzniká také specifické zasazení do rámce: centrálním vztažným bodem je práce – jako místo a jako příležitost ke vzdělávání.

Základní vzdělávání, jak ho chápeme v organizaci ARBEIT UND LEBEN, se ovšem nezaměřuje výhradně na rozšiřování kompetencí relevantních pro výkon profese.

Vzájemně propojuje profesní a společenské schopnosti jednat a celkově posiluje rozvoj osobnosti.

Naším cílem je, aby všichni lidé získali lepší a pestřejší možnosti z profesní, společenské a politické sféry: jak v práci, tak v životě.

Důležitými tématy pro budoucnost na tomto poli jsou zejména razantní změna světa práce a stále silněji digitalizovaný profesní svět.

Podnětnou četbu přeje



**Barbara Menke**  
spolková jednatelka organizace  
ARBEIT UND LEBEN

## **Základní vzdělávání pro práci: tři ústřední důvody**

- Přibližně 7,5 mil. lidí v Německu neovládá dostatečně čtení a psaní, více než polovina z nich (57 %) je výdělečně činná (leo.-Level-One Studie 2012).
- Osoby s nízkou kvalifikací se dalšího vzdělávání účastní výrazně méně (2015: osoby s nízkou kvalifikací 5,6 %, průměrné obyvatelstvo: 12,2 %).
- Nároky kladené na kompetence rostou i v případě osob s nízkou kvalifikací (IW Trends 2019).



## Základní vzdělávání pro práci – koho získáme?

Od roku 2012 se organizace ARBEIT UND LEBEN aktivně podílí na konceptu základního vzdělávání pro práci (ZKP). Od té doby se na celostátní německé úrovni podařilo navázat pevnou spoluprací s více než **200** podniky.

Tím jsme získali přes **2400** pracovníků a přes **5900** multiplikátorů a multiplikátorek jak v pracovním kontextu, tak i mimo něj. Nabídka základního vzdělávání ve firmách probíhá **ve velkých podnicích (40 %)**, z velké části ale také **ve malých a středních podnicích (60 %)**.

Ve velkých podnicích je zapotřebí především zapojení důležitých aktérů v rámci sociálního partnerství. Společně se zaměřují na konkrétní potřebu základního vzdělávání, „slepá místa“ a situaci dalšího vzdělávání pracovníků. Ve velkých podnicích je pomocí vhodných podpůrných procesů a interního šíření tématu možné oslovit velký počet pracovníků.

V malých a středních podnicích je situace odlišná: zpravidla nedisponují zdroji pro interní, resp. rozsáhlý personální rozvoj. Důležitým stavebním prvkem dalšího profesního vzdělávání je zde nabídka základního vzdělávání.

Zejména ve venkovských či strukturálně slabých regionech zasažených výrazným nedostatkem odborných pracovníků a pracovníc představuje základní vzdělávání v malých a středních podnicích relevantní příspěvek regionálnímu posílení pracovních sil.

BasisKomPlus začíná na různých úrovních:

- široce pojatou sensibilizací pro alfabizaci a základní vzdělávání,
- sensibilizací a dalším vzděláváním multiplikátorů a multiplikátorek (nadřízených, kolegů a kolegyně, podnikových zájmových zastoupení,
- kvalifikací pracovníků a pracovníc.

## Základní vzdělání pro práci – které pracovníky a pracovníce kvalifikujeme?

Adresáty a adresátkami programu BasisKomPlus jsou především pracovníci a pracovníce s formálně nízkou kvalifikací s výučním listem nebo zcela nevyučení. Přejeme si získat především tyto skupiny v podniku, protože:

- ač v souvislosti s nedostatkem odborných pracovních sil roste pozornost věnovaná i těmto skupinám pracovníků a pracovníc, další profesní vzdělávání se na ně zaměřuje výrazně méně,
- vysoký podíl osob s potížemi při čtení a psaní – s alfabizací v úzkém smyslu – je výdělečně činný a působí v pomocných činnostech,

- předpoklady pro učení a rámcové podmínky ztěžují účast na „běžném“ dalším vzdělávání a vyžadují individuální nabídku na míru.

Rozvoje dovedností a posílení motivace k dalšímu vzdělávání lze dosáhnout zejména tehdy, je-li možná individualizovaná práce s pracovníky a pracovnícemi.

V rámci BasisKomPlus probíhá kvalifikace v malých skupinkách, při individuálním koučinku a na pracovišti, v Sasku existuje také doplňková nabídka „učebního semináře“. Procesu učení a užitku pro zaměstnance a zaměstnankyně i pro podnik pomáhá nabídka zaměřená na konkrétní druhy jednání a praxi.

## Základní vzdělávání pro práci (ZKP) v BasisKomPlus

ZKP posiluje profesní akceschopnost a osobnostní rozvoj a zahrnuje různé oblasti:

- čtení, psaní, porozumění textu (např. dokumentům, zápisům, pracovním pokynům)
- počítání (např. základní druhy počtů, výpočty, geometrie)
- sociální a komunikační dovednosti (např. komunikaci se zákazníky a zákaznicemi, s nadřízenými / v týmu, řešení konfliktů)
- informační a komunikační technologie (např. internet, e-mail, základy elektronického zpracování dat)
- angličtinu (základní znalosti)
- základní finanční gramotnost (např. vyhnout se dluhovému pastem)
- schopnosti samostatného učení (např. učební strategie)
- zapojení, spolurozhodování, spoluutváření (např. práce v podnikových zájmových zastoupení, spoluutváření v podniku)

## Brožura: Podoby základního vzdělávání v projektu BasisKomPlus

„BasisKomPlus – posilme základní kompetence na pracovišti“ (2016–2020) je program realizovaný v rámci projektu Desetiletí alfabizace a základního vzdělávání za podpory Spolkového ministerstva vzdělávání a školství (dotační číslo: W141600).

Projekt provádí Spolková pracovní skupina ARBEIT UND LEBEN, nabídku uskutečňují zemské organizace ARBEIT UND LEBEN v sedmi spolkových zemích, a to konkrétně v Bavorsku, Berlíně, Hamburku, Hesensku, Severním Porýní-Vestfálsku, Porýní-Falci a v Sasku.

Brožura přináší pohled na nejrůznější podoby praxe.

Ke slovu přicházejí zaměstnanci a zaměstnankyně, lektori a lektorky, resp. poradní skupiny v podnicích a podniková rada.

Příklady „dobré praxe“ ilustrují, v jakém prostředí, pro jaké skupiny pracovníků a pracovníc a s jakými tématy se ZKP v BasisKomPlus realizuje.

V závěru brožury jsou přehledně představeny faktory úspěchu získané na základě zkušeností v projektech.



**Anke Frey**  
zastřešující koordinátorka  
BasisKomPlus  
Spolková pracovní skupina ARBEIT UND LEBEN

## Rozhovor

# Podpořit učení a získat důvěru v sebe sama

Poradci a lektori



**Základní vzdělávání pro práci podporuje u pracovníků a pracovníc důvěru ve vlastní schopnosti. Co to znamená pro podporu učení? Co to znamená pro jednotlivé kroky v procesu a jak lze celkově posílit zaměření dalšího vzdělávání? Marc Beer, pedagogický pracovník a poradce programu BasisKomPlus v ARBEIT & LEBEN Porýní-Falc v rozhovoru vedeném Anke Frey, spolkovou koordinátorkou ARBEIT UND LEBEN.**

**A. F.: BasisKomPlus se vědomě zříká úvodní diagnostiky. S pracovníky a pracovnícemi se nicméně před každou nabídkou kurzu i během něj provádí individuální zhodnocení. Jaký je v tom rozdíl a proč je tento postup důležitý?**

**M. B.:** V BasisKomPlus začínáme nejprve individuálním rozhovorem stavícím na důvěře. Trvá většinou jednu, někdy jeden a půl hodiny. Hned od počátku jasně říkáme, že mluvíme v bezpečném prostoru a že tím pádem můžeme hovořit i o těžkých či nepříjemných tématech. Tento krok založený na důvěře je téměř to nejdůležitější východisko všeho, co následuje. Rozhovor navíc plní dvě funkce: získáváme informace o zkušenostech s učením, o motivaci, o životní situaci a výchozí učební situaci, o rodinném a profesním zázemí, individuálních cílech a potřebách. Rozhovor je kromě toho pro jednotlivce příležitostí k reflexi. To teprve poskytuje základ pro diagnostiku dovednosti psaného projevu, která celý proces provází.

Záměrně se nechceme zaměřovat pouze na deficit, navíc hned na začátku. Tedy položit před osobu dva listy papíru, nechat ji vyplnit je a pak říct, co umí a co neumí. To bychom to mohli rovnou zabalit, protože to ten člověk zažil už tisíckrát.

Poradenství s učením, podpora učení, diagnóza toho, v jaké fázi učení se osoba nachází – to se provádí v průběhu celého procesu, aby byl obrázek diferencovaný a úplnější. V určité chvíli pak lze výslovně otevřít téma problémů s mluveným projevem. Funguje to dobře, pokud už předtím vznikla jakási důvěra.

**Důležité jsou: důvěra, zaměření na zdroje, podpora učení**

### A. F.: Co se děje při poradenství a podpoře učení a jaké jsou jejich cíle?

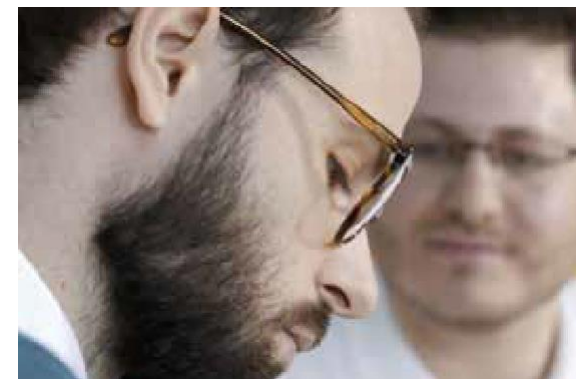
**M. B.:** Jedním z cílů je určit individuální přístup k učení, existují totiž různé studijní typy. Měl jsem například jednoho účastníka, který se musel naučit číst a psát úplně od začátku. Zjistil jsem, že si velmi dobře dokáže zapamatovat obrázky na tabuli nebo na flipchartu. Naopak vyprávěné nebo napsané informace si nezapamatoval vůbec nebo výrazně hůř. Na obrázky či schémata si dokázal vzpomenout ještě za šest měsíců.

### A. F.: BasisKomPlus si klade za cíl podpořit takzvanou osobní účinnost pracovníků a pracovníc. Co to znamená?

**M. B.:** Ukážu vám to rovnou na příkladu jedné účastnice z podniku. Měla za úkol vyhotovovat písemnosti. Dopisy, zápisy atd. Často se snažila předat to někomu jinému. Když to přece jen musela udělat ona, někdo to po ní opravil. Tím se zdvojnásobil objem vynaložené práce. Teprve při individuálním koučinku pochopila, že má určité problémy, zato ale dokáže uplatnit už vymyšlené strategie.

To je základní princip osobní účinnosti: nechat lidi dospět k poznání, že mají sami schopnosti k tomu, aby dokázali účinně jednat. V konkrétním případě opravit či najít řešení. Funguje to jediné tehdy, pokud jim současně předáme i důvěru, že to dokážou.

V současnosti děláme školení v bezpečnostní oblasti pro velké sportovní akce na téma „všeobecná komunikační schopnost“. Měli jsme tam účastníka, rodilého Němce, naprostého analfabeta, bez dokončené školní docházky. Především v oficiální komunikaci byl velmi nejistý. Raději nic neříkal, aby neřekl něco špatně. Při práci na stadionu jsem ho zažil úplně jinak. Navštívil jsem jej během zápasu, a to byl úplně jiný člověk. Přijížděli fanoušci, za sebou dlouhou cestu autobusem, rozjaření. On s nimi žertoval, ale dokázal mluvit i vážně na téma bezpečnost na stadionu. Mluvil jsem s ním o tom, že to dělá opravdu dobře. A jak lze tuto zkušenost přenést i na další situace. Sám vyjádřil přání se trochu zlepšit a je všemu velmi otevřený. Pozitivní zpětná vazba okolí je velmi důležitá. Čím rychleji už není podpora učení zapotřebí, tím lépe.



Marc Beer při individuálním koučinku



### A. F.: Dalším cílem projektu je celkově zlepšit účast na dalším vzdělávání. Jak to podpořit?

**M. B.:** Mluvíme-li o pracovnících a pracovnících v BasisKomPlus, je to prostě tak, že personální oddělení se na tyto lidi většinou primárně nezaměřuje. Ale i oni mají motivaci k dalšímu vzdělávání nebo k tomu, něco se přiučit. Přestože motivace není vždy tak patrná. Už jen proto, aby zachovali stávající stav a udrželi si pracovní místo. Přizpůsobili se novým a rostoucím nárokům na stejné činnosti – k tomu je zapotřebí další vzdělávání. Musí být výrazně častější, aby dokázali zaznamenat možnosti vzestupu, zvládnout změnu profese s větší dávkou odpovědnosti. Aby se posílila účast na dalším vzdělávání, je podle mě celkově důležité, aby se zaprvé zviditelnily kompetence a pokroky.

Zadruhé je potřeba pojmenovat faktory, které učení brzdí, a zatřetí zvýšit v pracovním prostředí povědomí o tom, jak důležitá je pozitivní motivace. Čtvrtou podmínkou je aktivní tvoření studijních možností v pracovním prostředí namísto toho, aby se těmito lidem odnímaly úkoly. Když pracovník či pracovníce neumí obsluhovat stroj, je nejsmysluplnější vysvětlit jim jeho ovládání, a tím vytvořit možnost něco se naučit. I pod časovým a pracovním tlakem ve výrobě, kde se musí produkovat požadovaný počet kusů denně. Z dlouhodobého pohledu je cílem umožnit a ukotvit učení na pracovišti.

**A. F.: Velmi děkuji za rozhovor, Marcu Beere!**

**Pracovníci mají motivaci dále se vzdělávat. U toho začínáme!**



## Rozhovor

# Můj nejdůležitější cíl: zrušení práce na dobu určitou

Rozhovor s Michaelou R., účastnicí BasisKomPlus



„Pracuju velmi ráda. Mám ráda osobní kontakt se zákazníky a zákaznicemi. Ale nejhezčí na práci v týmu je, že si velmi dobře rozumíme a skvěle spolu vycházíme.“ Tak popisuje Michaela R.\* svou činnost v zákaznickém servisu administrativního oddělení. Pracuje tam už dva roky, je vzdělaná odbornice na komunikaci v administrativě. Radí, koordinuje termíny, přijímá žádosti a předává je ve firmě příslušným oddělením. Mnozí zákazníci a mnohé zákaznice jsou milí, někteří nároční či netrpěliví. Jsou dny, kdy absolvuje 60 až 70 hovorů. Všechny žádosti se zaznamenávají písemně. Je velmi důležité, aby písemnosti byly správně vedené a přesné. I proto, aby byly právně „neprůstřelné“. Vzhledem k dyslexii a dysortografii je tato práce pro paní R. výzvou.

**Vedoucí týmu ji upozornil na interního mentora a nabídku BasisKomPlus. Chce paní R. podpořit a udržet si ji. Cení si její práce, přístupu k zákazníkům a zákaznicím i její kolegiální a nadšené práce.**

**M. R.:** Sama jsem o tom vůbec nevěděla. O interním mentorovi se dozvědělo vedení týmu. Ten se mnou pak udělal pár rozhovorů a řekl: Něco pro tebe mám.

Už dříve jsem začala chodit do dvou alfabetačních kurzů ve večerní škole, i proto, že jsem stále ještě neměla smlouvu na dobu neurčitou. Kurzy mi sice pomohly se sebevědomím, ale s pravopisnými chybami už ne. Seděli tam lidé, kteří téměř neuměli psát, nebo se dokonce německy teprve učili. Když jsem dopisovala cvičení, ostatní byli teprve na první stránce.

Vedení týmu prohlásilo: Musíš něco dělat, jinak ti nemůžeme dát smlouvu na dobu neurčitou. V týmu už si z mých chyb dělali legraci, kolegové a kolegyně neznali jejich důvod.

Nenastoupím přece do nové práce a neřeknu: Dobrý den, jsem tady nová a mám dyslexii. A pak jsem se dozvěděla o možnosti mentoringu přímo v podniku.

**Paní R. využívá nabídku BasisKom Plus – po třiceti schůzkách se zúčastní jednoho individuálního koučinku. Jejím cílem je zlepšit psaní. I proto, aby ji kolegové a kolegyně už nepomlouvali.**

**Pokročit dál,  
udržet si práci,  
plánovat rodinu**

**Vaším nejdůležitějším cílem ale je získat smlouvu na dobu neurčitou. Dlouhé roky jste pracovala přes agentury nebo jiným způsobem na dobu určitou.**

**M. R.:** Byla jsem šťastná, že jsem dostala možnost uzavřít smlouvu na dobu neurčitou, udělala bych pro to cokoli. Během koučinku jsem hltala všechny materiály, které trenér přinesl, a vše, co mi říkal. I poté, co mě podnik zaměstnal přímo, jsem v koučinku pokračovala. Ve škole jsem se dřív skoro všechno učila nazpaměť. Spíš jsem se tak protloukala a nechtěla jsem na sebe upozorňovat. To už se změnilo. Při koučinku mi lektor dal tipy, jak na to, abych nedělala tolik chyb. Hodně mi to pomohlo. Už nejsem tak nervózní, třeba když píšu pod časovým tlakem. Díky tomu jsem si i jistější. Píšu kratší texty. Celkově cítím větší jistotu a získala jsem větší sebevědomí.

**Jaké tipy by paní R. dala ostatním lidem s podobnými problémy? Proč se základní vzdělávání vyplácí?**

**M. R.:** Vyplatí se to, protože i přes chyby v písemném projevu se člověk může a chce posunout dál. Aby se dostal do pozice, kdy si bude jistý, získá plat, který by chtěl, mohl plánovat rodinu.

**Jaké tipy by paní R. dala kolegům a kolegyním, obchodnímu vedení a firmám?**

**M. R.:** Aby zkusili reagovat na téma citlivěji. Mnozí o tom nic nevědí a myslí si, že jsme hloupí. Ale to nemá s inteligencí nic společného. Aby ukázali, jaké těžkosti lidé v běžném životě zažívají a umějí si s nimi poradit. Každý den po práci se učím, mnozí si to ani nedokážou představit. Musím vynaložit dvojnásob energie. A samozřejmě je důležité poskytnout informace o tom, jaké možnosti pomoci existují.

*„Je těžké, když se člověk musí pořád schovávat nebo se tam nedokope. A na to je takový kurz nebo koučink skvělý.“*

**Paní R. se v práci uchytila. S kolegyní z BasisKomPlus se domluvila, že další rozhovor se bude konat za rok. Pak proberou, zda ještě cítí potřebu další podpory.**

Rozhovor vedla **Anke Frey.**





## Úklid města

# Základní vzdělání není jen čtení a psaní

*Sociální kompetence a integrace osob s výučním listem nebo zcela nevyučených na pracovní trh*



Serpil Küçük, AL Berlin (vlevo), účastníci BasisKomPlus, Virginia Scharkowsky, BSR (druhá zprava), Sevim Aydin, AL Berlin (vpravo)

**Situace na pracovním trhu, zejména nedostatek odborných pracovních sil, který vládne i v sektoru služeb, stáčí pohled mnoha firem stále více ke kvalifikačnímu potenciálu pracovníků a pracovníc s učebním oborem nebo zcela nevyučených.**

**K tomuto zjištění došla ARBEIT und LEBEN DGB/VHS Berlin-Brandenburg e.V. v nabídce základního vzdělávání pro práci v rámci BasisKomPlus. V Berlíně se dosud podařilo realizovat nabídku základního vzdělávání pro práci v oborech dopravy a přepravy, logistiky, odpadového hospodářství a svozu odpadu, zdravotnictví a péče.**

Vykrystalizovala dobrá spolupráce s velkými podniky, mezi nimi i s Služby města Berlína (Berliner Stadtreinigung, BSR). BSR má téměř 5500 zaměstnanců a zaměstnankyň, kteří dennodenně svážejí ve čtvrtích odpad, a přibližně 2300 pracovníků a pracovníc, kteří čistí berlínské ulice. V roce 2017 byl BSR opakovaně vyhlášen „nejlepším berlínským zaměstnavatelem“.<sup>1</sup>

BSR také přebírá sociální odpovědnost a stanovil si, že bude získávat mladé pracovníky a mladé pracovnice prostřednictvím sociálních projektů. Umožňuje tak vstup do pracovního života mladistvým s poruchami učení a potřebou sociálně-pedagogické podpory. Mladí s výučním listem či zcela nevyučení pracují ve svozu odpadu a čištění ulic. Tato činnost v zásadě nevyžaduje schopnost čtení a psaní. Velmi důležité jsou však sociální kompetence, protože pracovníci a pracovnice jsou v přímém kontaktu s občany a občankami a současně musejí dobře fungovat jako tým, aby zvládli své úkoly.

Vzhledem k této situaci vyvinul BasisKomPlus nabídku na míru. Základní vzdělávání se spojilo se sociálním projektem BSR „Společně to dokážeme!“. Projekt „Společně to dokážeme!“ nabízí zejména mladým lidem s poruchami učení dvanáctiměsíční interní kvalifikační kurz v oblasti čištění ulic, aby je připravil na práci v BSR.

**Sociální kompetence v kontaktu s občany a občankami ve čtvrtích**

<sup>1</sup> Vyznamenání udělily časopis Focus a platforma Kununu.

## Realizace a témata

### Široká nabídka témat základního vzdělávání

Doplňková kvalifikace je plánovaná na čtyři dny po čtyřech vyučovacích jednotkách. Předává následující oblasti základního vzdělání:

- práce s konflikty a týmová práce
- časový management
- dluhová past / práce s penězi
- přístup k firemním pravidlům (např. přístup ke kolegům a kolegyním, nemocenská a uschopnění)

Pro sebereflexi se diskutovalo o výhodách a nevýhodách firemních pravidel a současně účastníci a účastnice s pomocí vedoucích předváděli a trénovali každodenní pracovní situace v BSR.



### Probíhal nácvik následujících běžných situací:

#### Konflikt s kolegou:

**Jak s tím naložit?**

**Jak vyřešit problém?**

#### Škoda způsobená vlastním zaviněním:

**Co dělat?**

**Jaké jsou první kroky, které musím podniknout?**

#### Práce v různých oblastech úklidu:

**Na co dbát?**

**Jaké jsou mé povinnosti?**

#### Kontakt s občany a občankami ve čtvrtích:

**Jak se má zaměstnanec chovat při konfliktech?**

## Win-win pro firmu i zaměstnance

Kvalifikaci získají obě strany. Virginia Scharkowsky, koordinátorka sociálních kurzů a programů BSR připravujících na pracovní život, k tomu říká:

*„Skvělé byly hlavně rolové hry, protože budoucí kolegové a kolegyně při nich mohli zjistit, že pro BSR jsou hlavní klienti a klientky a že pro pracovní klima a přístup ke kolegům a kolegyním je nezbytný respekt.“*

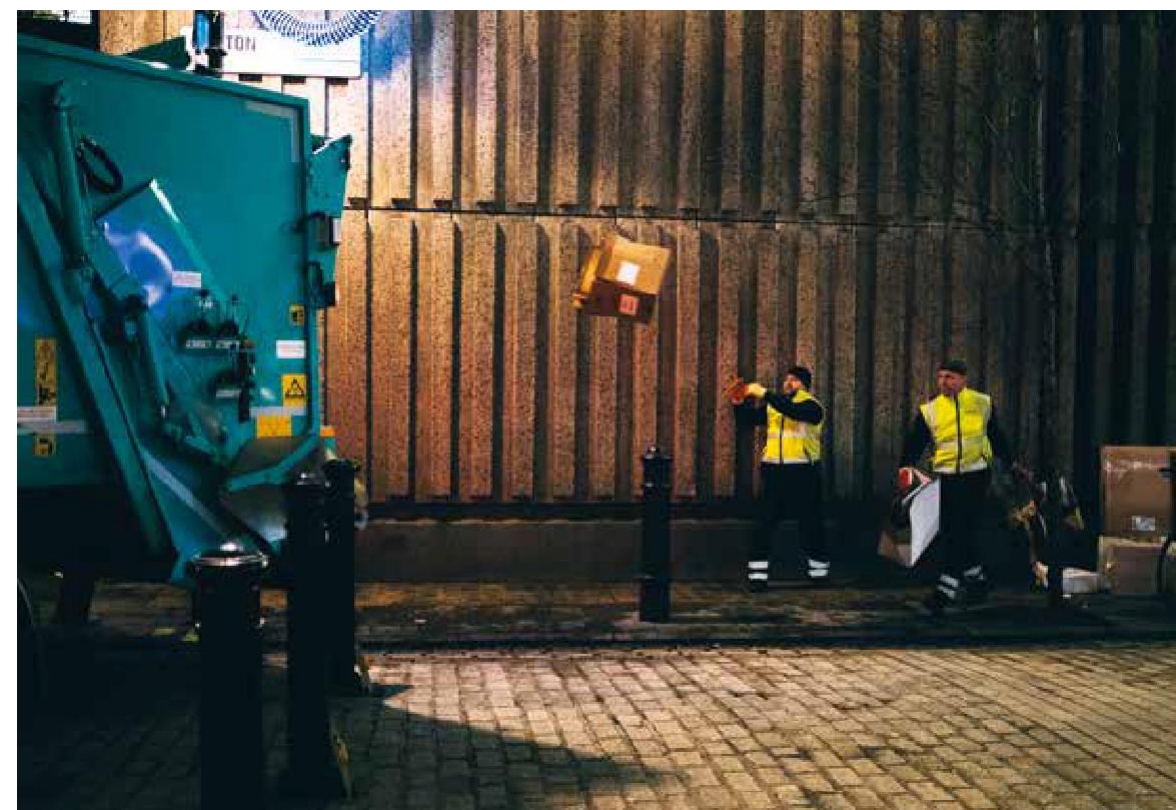
Ze semináře profitovali i účastníci a účastnice:

*„Naučili jsme se, jak organizovat svou práci, proč musíme dodržovat firemní pravidla a jak smysluplně nakládat s platem. Celkově jsme dostali cenné a praktické tipy pro budoucí práci, ale i do života,“ stálo v jedné zpětné vazbě k semináři.*



**Sevim Aydin**

Arbeit und Leben Berlin





Firma Schiller, vytápění, vzduchotechnika, sanitární technika

# Základní vzdělávání je konkrétní pomoc v běžném životě

Řeč a komunikace v centru zájmu



Tým firmy Schiller

**Firma Schiller se sídlem v Oberhausenu má na tamním pracovišti deset zaměstnanců a zaměstnankyň. Odborník v oblasti sanitární techniky, vytápění a vzduchotechniky působí v Oberhausenu, Duisburgu, Essenu, Mülheimu a okolí již pět let. V porúrské aglomeraci bydlí přes pět milionů lidí, kteří v minulých desetiletích zvládli strukturální změnu od průmyslové společnosti ke společnosti služeb. K tomu se přidávají uprchlíci a uprchlice, kteří se také chtějí uchytit na pracovním trhu.**

První předběžný rozhovor se uskutečnil počátkem června 2018 mezi jazykovým koučem, účastníkem, kontaktní osobou v podniku a zaměstnancem Arbeit und Leben Oberhausen.

Účastník, zaměstnaný ve firmě v pomocné profesi, si kromě přípravy na zkoušku přál pomoc jazykového kouče a vysvětlení správného užívání jazyka, aby zamezil nedorozuměním s klienty a klientkami. Byl sjednán termín a nejprve dohodnuto deset setkání od června do srpna 2018 ve večerní škole Oberhausen. Od září 2018 do ledna 2019 proběhlo dalších patnáct sezení.

## Proč základní vzdělávání?

Pro firmu bylo rozhodující, že jeden náš kolega měl složit aprobační zkoušku pro techniky klimatizačních zařízení na Průmyslové a obchodní komoře. Ta je podmínkou pro vykonávání této práce. Kromě toho je pro tohoto kolegu důležité, aby zlepšil jazykové schopnosti v práci s klienty a klientkami, ale i s kolegy a kolegyněmi.

Kontakt s podnikem se podařilo navázat prostřednictvím projektu BIWAQ<sup>1</sup>, v němž šlo o konkrétní pomoc pro 36letého Egypťana s přiznaným azylem, který žije v Německu i s rodinou od roku 2015.

## Výcvik

Každý výcvik se řídí flexibilně potřebami a přáními účastníků a účastnic, zaměřuje se na společně dohodnuté cíle. Aby se to podařilo, koná se nejprve „diagnostický rozhovor“: pracovní den, komunikace s kolegy a klienty, čtení trénující výslovnost, drobné rolové hry.

Výsledky tvořily pro studijního kouče Franka Günthera základ pro obsahové zaměření: analýzu chyb, odstranění nedostatků ve stavbě vět a výslovnosti, které ztěžují komunikaci či porozumění.

**Zaměřuje se na: psaní, mluvení, zamezení nedorozumění s klienty**

<sup>1</sup> Projekt BIWAQ: Společně to dokážeme! Lidé s migrační historií získávají koučink pro vstup na pracovní trh, zřizovatel: Zib (Centrum pro integraci a vzdělávání při organizaci Kurbel Oberhausen).

## Podmínky úspěchu

Důležitou podmínkou pro úspěch je v praxi to, aby se účastník cítil dobře. Kromě toho i vhodné skloubení pracovních podmínek a pracovní doby s časem a místem realizace kurzu a velmi flexibilní přístup k potřebám v rámci kurzu.

Důležitá je velká otevřenost podniku možnostem kvalifikace vlastních zaměstnanců a zaměstnankyň. Podnik chtěl také využít kvalifikace „technik klimatických zařízení“, která u tohoto zaměstnance nebyla původně uznána, protože ji neabsolvoval v Německu. Blížící se zkouška nutila aktéry k urychlenému jednání. Kouč nabídl potřebnou flexibilitu, pokud šlo o čas a místo.

Přímý užitek pro podnik spočívá ve značném zlepšení schopností komunikace s kolegy a kolegyněmi a zákazníky a zákaznicemi. Účastník udělal velký pokrok, jenž se velmi kladně projevil v běžném pracovním životě. Uznání kvalifikace technika klimatizačních zařízení se bohužel napoprvé nepodařilo. Druhý díl koučinku se proto zaměřil na všeobecnou komunikaci a zlepšení vlastní studijní kompetence. Účastník ho úspěšně zakončil certifikátem. Přání dalšího certifikátu o dosažené jazykové úrovni (B2) má naplnit večerní škola v Oberhausenu.

Steffen Schiller, člen obchodního vedení firmy Schiller, ve zpětném pohledu říká:

*„Pan Gerges ztratil ostych při používání němčiny, jeho komunikace se zlepšila. K tomu se přidává posílení sebevědomí. Přístup k zaměstnavateli, kontakt se zákazníky i kolegy a dialog s nimi jsou snazší. Kvalifikace něco dala i analýze kvality v oblasti techniky klimatizačních zařízení – v tom jsem ale neměl příliš vysoká očekávání. Pan Gerges musí mít z kurzu radost – což taky dal jasně najevo. Sami jsme do pana Gergese investovali už mnoho času i energie – v běžném provozu to už nebylo v našich silách.“*



**Barbara Kröger** Arbeit und Leben  
Severní Porýní-Vestfálsko, Oberhausen



Individuální koučink s trenérem Frankem Güntherem





**Westin Grand Frankfurt / Pekařství Schmidt Darmstadt**

# Čtení, psaní, Francie

*Spojení základního vzdělávání pro práci  
a kulturní gramotnosti*



Budoucí kuchařky a kuchaři, BasisKomPlus na Dni Hesenska 2018

**Co spojuje renomovaný hotel ve velkoměstě spadající do mezinárodní sítě hotelů, mladý start-up v oblasti cateringu a tradiční pekařství vedené již třetí generací majitelů? Všechny tři podniky vzdělávají mladé lidi v hoteliérství a pohostinství a využívají speciálního formátu kvalifikačního kurzu od ARBEIT UND LEBEN Hesensko!**

Hotely a restaurace mají další problém: takřka v žádném jiném učňovském oboru nedochází k tolika předčasným ukončením jako v hoteliérství a pohostinství.

Florian D\* se například učí na kuchaře v hotelu The Westin Grand Frankfurt. Když před třemi lety začínal, ve třídě s ním bylo dalších 31 budoucích kuchařů a kuchařek. Dnes, v posledním roce, už jich zbývá jen 16. Vedoucí personálního oddělení neustále vytěžuje hledání vhodných zaměstnanců a zaměstnankyň. Výzvu, s níž se potýkají téměř všechny podniky v branži, shrnuje následovně:

*„Práce na směny,  
o svátcích, velká fyzická  
zátěž, k tomu spousta  
práce za málo peněz. To  
není zrovna sexy  
kombinace!“*

Personální vedoucí v hotelu Westin Grand Frankfurt

**V Hesensku je stále méně podniků ochotných přijímat učně a učnice. Řemeslná komora Frankfurt-Rhein-Main už několik let zápolí s náročnou výzvou, jak udržet stávající učňovské podniky a jak získat nové. V roce 2016 se podíl učňovských podniků v Hesensku pohyboval celkově už jen kolem dvanácti procent a s nadále klesající tendencí.<sup>1</sup>**

Cílem základního vzdělávání pro práci v ARBEIT UND LEBEN Hesensko je podpořit mladé kuchaře, kuchařky a odbornou pracovní sílu v restauracích v jejich povětšinou náročné studijní situaci a současně zlepšit situaci učňovských podniků.

Pro tuto spolupráci jsme vyvinuli speciální formát kvalifikace, který spojuje základní vzdělávání pro práci, kulturní gramotnost a francouzsko-německou výměnu.

Je to kombinace přinášející užitek všem zúčastněným: formát je koncipovaný na dvanáct dní, z toho se koná šest dní ve Frankfurtu nad Mohanem a šest dní v Bordeaux. Základem jsou čtyři dny profesní a odborné praxe, kterou musejí němečtí a francouzští učni zvládnout společně.

<sup>1</sup> Handwerkskammer Frankfurt-Rhein-Main: Wir im Handwerk, Die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer im Handwerk, č.12, červen 2017.

\* Jméno bylo změněno.

## Obsah praxe

### Čtení:

projít a vybrat existující recepty na regionální tříchodové menu formou bufetu

### Psaní:

vyrobit popisky nabízených regionálních pokrmů

### Počítání:

vypočítat vybrané recepty pro daný počet hostů (mezi 30 a 50 osobami)

### Mluvení:

prezentovat tříchodové menu v patřičném jazyce před pozvanými vybranými regionálními hosty; nízkoprahová animace profesním jazykem

**Mezinárodní  
výměna: pro  
učně není  
vůbec  
samozřejmá**

Naši nabídku završuje interkulturní rámcový program.

Budoucí odborné síly v pohostinství, kuchaře a kuchařky to motivuje účastnit se i v budoucnu programů mobility. Všichni zúčastnění se shodují, že by se bez skupinového učení organizovaného prostřednictvím ARBEIT UND LEBEN Hesensko neodvážili absolvovat profesní výměnu s Francií.

Na rozdíl od gymnazistů či studentů totiž v rodině většinou nemají podporu, nemají příliš velké povědomí či informace o výhodách takových studijních nabídek nebo dodatečné kvalifikace. Učni a učnice zpravidla vychodili hlavní či reálnou školu, připravující spíše na praktické obory, a často mají negativní zkušenosti s učením a školami.

Proto není s podivem, že se dalšímu učení vyhýbají, pokud to není vyložene nutné. Překážkou je také komunikace v jiném jazyce s hrozbou ztrapnění se.

Podniky vidí v nabídce ARBEIT UND LEBEN šanci připoutat učně a učnice více ke svému podniku. Například majitel a jednatel pekařství a cukrárny Schmidt\* v Darmstadtu – rodinného podniku vedeného ve třetí generaci – svým učňům a učnicím každoročně nabízí setkání s francouzskými pekaři a pekačkami ve Frankfurtu nad Mohanem. Na oplátku pak sami jedou na týden do Bordeaux.



I přes pracovní úraz a dodatečné náklady majitel vidí jasný přínos:

*„Učni a učnice se vracejí sebevědomější, dospělejší a s rozšířenými obzory. A pouto k podniku roste, učni a učnice se cítí doceněně, čímž klesá možnost předčasného ukončení vyučení.“*

Pokud jde o základní vzdělávání, cítí se majitel pekařství a cukrárny Schmidt trochu rozpolceně:

*„Moji učni a moje učnice jsou pro mě důležití také jako lidé, současně ale stále víc narážím na své časové možnosti. Můj podnik se musí prosadit na volném trhu, takže nemůžeme dělat zároveň i sociální práci.“*



**Sonja Puchelski**  
Arbeit und Leben Hesensko

ARBEIT UND LEBEN Hesensko nabízí v popsaném formátu zdařilý přístup k podnikům v gastronomii s možností rozšířit spolupráci o procesy a poradenství specifickými pro tento obor. Jednatelé a jednatelky, personální vedoucí i učni a učnice také profitují z naší kontroly základních dovedností a znalostí v oboru a z na míru vytvořených, pracovně zaměřených dodatečných kvalifikací ve velkovývažovných a pekárnách.

\* Jméno bylo změněno.



**Hamburská galerie**

# Angličtina do kapsy



**Hamburská galerie (Kunsthalle) ukrývá jedny z nejdůležitějších veřejných sbírek v Německu ([www.hamburger-kunsthalle.de](http://www.hamburger-kunsthalle.de)). Ročně ji navštíví statisíce návštěvníků a návštěvnic, z velké části mezinárodní publikum. Galerie si zakládá na zaměření na klienty a služby pro ně. V oddělení služeb návštěvníkům pracuje patnáct osob na plný i částečný úvazek. Sedí u pokladny, starají se o šatnu, vpouští ke sbírkám**

**a také zaujímají roli hlídačů a hlídaček. Jsou prvními na řadě, na koho se obrací návštěvníci a návštěvnice muzea. Podávají informace, poskytují základní orientaci, zodpovídají otázky a reagují na kritiku a stížnosti. Práce ve službách návštěvníkům vyžaduje přátelský přístup a v mnoha situacích také jazykové a komunikační kompetence v němčině i angličtině.**

**Proč základní vzdělávání?**

Každý zaměstnanec a každá zaměstnankyně má za sebou jiný profesní vývoj a jinou cestu vzdělávání a v galerii pracuje již nějaký ten rok. Nízká fluktuace je pro personál i galerii známkou kvality. Mnozí zaměstnanci a mnohé zaměstnankyně se naučili anglicky do určité úrovně ve škole, často ale jazyk postupem času zapoměli, protože jim chybělo jeho intenzivní používání a prohlubování. Většina má němčinu jako mateřský jazyk a školy absolvovala v Německu. To už je však většinou dávno a ne vždy si tuto dobu spojují s dobrými zkušenostmi či motivujícími úspěchy.

V galerii byl pracovníkům a pracovnícím nabídnut kurz angličtiny, od té doby už ale také uplynula určitá doba, a ne všichni tuto nabídku využili. Ukázalo se také, že nároky na cizí jazyk kladené klienty a klientkami vzrostly. Tým BasisKomPlus připravil na tomto základě spolu s personální radou a vedením oddělení služeb zákazníkům nabídku základního vzdělávání „Angličtina pro služby zákazníkům“.

**Požadavky na služby  
zákazníkům  
vzrostly**



Hamburská Kunsthalle

**Postup**

S každým zaměstnancem i každou zaměstnankyní byl před začátkem kurzu veden individuální rozhovor.

Jaké potřeby dalšího vzdělávání osoba má? Co ji motivuje k učení? Jaké obavy případně panují v souvislosti s dalším vzděláváním na pracovišti?

## Skupina a individuální koučink: umožnit individuální učení

Vznikla studijní skupina o šesti osobách. Nejdůležitějším cílem bylo upevnění a rozšíření anglické slovní zásoby a osvojení si vhodných formulací pro každodenní styk s anglicky mluvícími návštěvníky a návštěvnicemi. Navíc měly vzniknout strategie, jak tyto vědomosti samostatně upevňovat a zvládat obtížné komunikační situace. Cíle a obsah byly pro zaměstnance a zaměstnankyně galerie zajímavé. Bylo možné zareagovat na potřeby personálu i požadavky kladené prací.

Kurzu se ujala paní Meyer, lektorka s dlouholetými zkušenostmi v základním vzdělávání pro práci.

*„Pět žen, jeden muž. Skupina byla otevřená, veselá, vděčná... Někteří se už celé roky neúčastnili žádného kurzu dalšího vzdělávání. Někteří měli velké obavy, protože kurz jim připomínal školu,“ sdělila paní Meyer své první dojmy.*

Při kvalifikačních kurzech zůstává skupina často pospolu, někdy se však ukáže, že je zapotřebí individuálního koučinku. Učební tempo a výchozí znalosti jsou totiž často rozdílné. Paní Schmidt se v kurzu angličtiny cítila příliš zahlcená a obávala se, že ostatní zdržuje. Proto získala podporu formou individuálního koučinku.

Hned po prvním setkání přišel překvapivý zvrat. Paní Schmidt se opět odvážila k návratu do kurzu.

Byla dojatá, že se o ni někdo stará a věnuje se jejím zvláštním potřebám. Proto se rozhodla překonat strach z přílišné zátěže a dát vyučování šanci. Paní Schmidt měla velkou motivaci. Při vyučování rostlo její přesvědčení, že okolí akceptuje její učební tempo a proces učení a že je na ni brán ohled.



Hamburská Kunsthalle



## Faktory úspěchu: spolupráce založená na důvěře, flexibilita, didaktika a metodika vhodná pro pracovní prostředí

Účastníci a účastnice si k paní Meyer rychle vytvořili důvěru, ta se flexibilně přizpůsobovala skupině i učícím strategiím jednotlivců.

V základním vzdělávání pro práci je ústřední otázkou, co pracovníci a pracovnice potřebují, aby dokázali svou práci odvádět lépe, s větší jistotou a suverénněji.

Paní Meyer vysvětluje svůj postup v galerii následovně:

*„Na začátku jsem nakreslila na kartičky čtyři pracovní oblasti od pokladen po hlídání sbírek a zeptala jsem se na cíle s ohledem na různé pracovní situace. Na otázku, co by pracovníci potřebovali, aby dokázali lépe komunikovat s anglicky mluvícími návštěvníky a návštěvnicemi, zaměstnankyně ihned napadlo mnoho situací. Jak je nasměrovat po galerii nebo k nádraží? Jak formulovat odůvodnění, proč návštěvníci musejí odevzdat tašky v šatně? Jak informovat o vstupném? Jak vysvětlit audioprůvodce v angličtině?“*

Paní Meyer si se skupinou určila pořadí témat, která chtěli v kurzu probrat. Rámcový plán poskytoval všeobecnou orientaci.

Jádro kurzu tvořily rolové hry, které měly posílit komunikační dovednosti. Slovíčka se učila tak, že se na předměty lepily papírky s jejich názvy. Účastník a účastnice si poznámky zapisovali na kartičky o velikosti A7, které se dobře vejdou do pracovní uniformy. Nová slovíčka se tak mohli učit při práci nebo cestou do ní. Dvě účastnice si našly osobu, s níž se pravidelně učily.

Paní Meyer se pravidelně ptala na přání účastníka a účastnic a žádala je, aby do výuky vnášeli situace ze svého pracovního dne, čemuž rádi vyhověli.

Paní Meyer kladla důraz na předávání znalostí a na předání strategií pro samostatné učení. Rady a podpora učení pomohly účastníkovi a účastnicím vytříbit smysl pro možnost učení v běžném dni a přenos vědomostí do pracovního prostředí.

*„Přišlo mi skvělé, jak nás učitelka podporovala. Všem se nám výrazně zlepšila jazyková úroveň.“*

(paní Neumann, účastnice)



**Swetlana Pomjalowa**  
Arbeit und Leben Hamburk

**Maike Merten**  
Arbeit und Leben Hamburk



**Rámcový plán  
pro společnou  
orientaci v  
kurzu**



**Rozhovor**

# Pracovníci a pracovnice jako expertní tým



Raul Vitzthum

**Aby bylo základní vzdělávání úspěšné, jsou zapotřebí motivace, zájem a znalosti účastníků a účastnic.**

**Raul Vitzthum, referent BasisKomPlus v ARBEIT UND LEBEN Bavorsko v rozhovoru s Anke Frey.**

**A. F.: V přístupu k základnímu vzdělávání jsou spolu spjatý učení zaměřené na praktické jednání a osobnostní rozvoj. Jaký význam má tento přístup pro praxi?**

**R. V.:** Učení zaměřené na praktické jednání znamená podporu aktivního konání, aktivního myšlení a současně vlastního řízení a individuálních strategií. Což je spojené s činností v tom kterém podniku. Když zároveň sleduju také cíl posílení celkového osobnostního rozvoje, pak se součástí učení stane také reflexe, uvědomění si vlastních zdrojů a osobnostní posun. Jaké schopnosti zaměstnanec či zaměstnankyně má? Jak hodnotí vlastní činnost? Jak se chce rozvíjet profesně i mimo pracovní oblast? To jsou dle mého tři zásadní otázky. A toto stanovení cílů má také dopad na roli těch, kteří základní vzdělávání vedou.

**A. F.: Jaký dopad? Jak ho lze popsat?**

**R. V.:** V základním vzdělávání pro práci považuji za zcela zásadní odborný přínos zaměstnanců a zaměstnankyň, jak pro sebe, tak pro své činnosti. Jejich znalosti a zkušenosti tvoří důležitou součást koncepce našich kurzů i jejich realizace.

**Posunout se  
v práci  
i mimo ni**

Vezměme za příklad oblast logistiky. Při přípravě se často ptám: Jak to děláte? Vysvětlete mi, jak ve skladu vykládáte kamiony. Vysvětlete mi, jak je potřeba skládat palety. V tuto chvíli, kdy někdo něco vysvětluje, se i lektor či učitelka stávají studenty. Zaměstnanci a zaměstnankyně už nejsou v pozici „nevědoucích“, které je potřeba něco naučit. S ohledem na svou činnost jsou v pozici odborníků. Já se chápu jako průvodce výukou. Když je součástí kurzu základního vzdělávání i předávání odborných znalostí, např. odborné pojmy, předpisy v odvětví, obsluha digitálních systémů v podniku, pak potřebuji, aby mi taky někdo předal své znalosti.

**Nikdo není větším odborníkem na svou osobu než člověk sám**

*V závislosti na tom pracujeme v BasisKomPlus i s odbornými vyučujícími. „Koprodukce“ v učení znamená, že člověk používá své schopnosti při činnostech a dokáže je vnímat. Zapojení odborných znalostí zaměstnanců a zaměstnankyň, ale i výměna znalostí mezi kolegy a její viditelnost jsou důležitým faktorem, který podporuje motivaci k učení. Průvodce učním přináší jiné odborné znalosti. V procesu předávání vědomostí, v oblasti jazyka a písma ve smyslu alfabetyzace, v oblasti učebních strategií.*



### **A. F.: Jaké faktory jsou ještě důležité pro podporu motivace a zájmu?**

**R. V.:** Prvním faktorem jsem já sám, moje základní perspektiva či postoje. Vycházím z toho, že u každého zaměstnance, každé zaměstnankyně, prostě u každého člověka existuje trocha vnitřní motivace pro účast na dalším vzdělávání. Z pohledu zaměstnanců a zaměstnankyň je to navíc zcela určitě praktický užitek, že mohou nově nabyté znalosti využít v práci. A tento bod je úzce spjat s tím, že si předem, v rozhovorech, při návštěvách na pracovišti, přesně zjistím, o jaká témata, jaké problémy a potřeby jde. Na didaktické rovině považuji za zásadní zapojovat účastníky a účastnice během celého procesu do plánování i realizace. Stojí to čas a určitou míru nejistoty. Co mě čeká příští týden? Co v týdnu potom?

*BasisKomPlus zahrnuje vyhledávání. Chodíme do podniků, jsme přímo na místě. Organizace našeho typu se přizpůsobí struktuře a rámcovým podmínkám podniku a personálu. Na úrovni podniku potřebuju hlavně zaměstnavatele, který uvolňuje své zaměstnance a zaměstnankyně pro další vzdělávání. Tento bod samozřejmě posiluje motivaci k účasti. Uvolnění současně vyjadřuje uznání. Pracovní kontext je přece jen také má dáti–dal, zaměstnavatel také profituje z lepší pracovní situace.*

### **A. F.: Praxe ukazuje, že účastníci a účastnice BasisKomPlus si odnášejí ze školy a dalších formálních vzdělávacích situací často spíš negativní zkušenosti. Co je zapotřebí, aby učení hodnotili opět pozitivně?**

**R. V.:** Trochu přehnaně bych to vyjádřil takto: pokud možno škrtnout první až desátý ročník! Nechci školu paušálně odsuzovat, ale odtud to pramení. Často je to tak, že osoby, s nimiž máme co do činění, neměly ve škole žádné pozitivní zkušenosti. Snažíme se pracovat velmi individualizovaně. Máme na to také prostředky, protože pracujeme většinou v malých skupinkách nebo jednotlivě. To znamená, že se snažím zjistit, jaký je člověk studijní typ, jestli nepotřebuje ještě další způsoby vysvětlení. Když dokážeme takto rozlišovat, zpravidla se také podaří korunovat učení úspěchem.

### **A. F.: Raule Vitzthume, děkuji za rozhovor!**



Raul Vitzthum v kurzu základního vzdělávání pro montéry výtahů



## Základní vzdělávání pro práci v pečovatelském oboru

# Provázání učení uvnitř i vně firmy



Foto: Tony Strunz, AL Sasko

**Nutnost bezproblémového provázání kurzů základního vzdělávání v podnicích i mimo ně se obzvláště silně projevuje ve formátech kurzů projektu BasisKomPlus pro práci v pečovatelské oblasti.**

### Proč základní vzdělávání?

BasisKomPlus se v Sasku v období let 2016–2018 dostalo k více než 700 pracovníkům a pracovnícím v oblasti péče (nemocniční i péče o seniory). Nabídky se zpravidla účastní pečovatelé, ojediněle i ošetřovatelé. V praxi jsme se setkali především se dvěma aspekty:

- účastníci a účastnice za sebou velmi často mají neúplné školní či praktické vzdělání nebo je to vzdělání s mezerami,
- v soukromém prostředí se takřka nesetkávají se čtenými či psanými materiály.

Obojí znamená, že základní vzdělání tím zakrňuje a někdy i v průběhu mnoha let klesne na úplné minimum.

Mnozí pracovníci a mnohé pracovnice – především pečovatelé a pečovatelky – se vzhledem ke stále plnějšímu časovému plánu musejí vyvarovat chyb a správně si přečíst a pochopit zadané úkony a pokyny. Zejména v pomáhajících profesích neexistuje zákonný rámec, který by stanovil, jak často se pracovníci a pracovnice musejí školit, proto se mnozí už celé roky neúčastnili žádného kurzu dalšího vzdělávání týkajícího se jejich oblasti. Chybí jim například počítačové znalosti, aby uměli podle zadání správně vyplnit dokumentaci na počítači.

### Nabídka 1: Semináře v podniku

Pracovníci a pracovnice si v projektu zlepšují základní znalosti ve skupinových seminářích, které se konají v podniku, přímo v pracovním prostředí a během pracovní doby.

Skupiny čítají osm, maximálně dvanáct osob.

Většina z nich jsou pečovatelky ve věku 35–55 let, které se často musejí starat o školou povinné děti.

Účastní se i osoby absolvující kvalifikační kurz pro pečovatele nebo teprve k němu směřující, pokud mají i přes ukončené školní vzdělání rozsáhlé potíže se čtením a psaním a problémy správně pochopit pokyny pro péči. Ojediněle kurz navštěvují také ošetřovatelé či ošetřovatelky, od jejichž profesní kvalifikace uplynula již řada let. Chtějí se v klidu, mimo běžný pracovní shon seznámit s novými odbornými termíny a novými pracovními pokyny k dokumentaci.

Kvůli časově rigidnímu pracovnímu plánu pracovníci a pracovnice často nemají příležitost seznámit se s novými směrnici pro pečovatelský a ošetřovatelský sektor. Během skupinových seminářů získávají odborní pracovníci a odborné pracovnice možnost se např. seznámit se s novými pokyny k dokumentaci (např. Co dělat v případě úrazu?). Pracovníci a pracovnice tak mohou dohnat informační deficit a probrat zavedené pracovní postupy s kolegy a kolegyněmi.

### Základní vzdělávání a péče: O jakou náplň zde jde?

- správné a pochopitelné zpracování dokumentace (rukou i na počítači) pečovatelských úkonů
- zvláštní události jako pády nebo odmítání potravy
- pravidelné polohování klientů a klientek domova upoutaných na lůžko a zápis obsahující specifické odborné termíny
- odborně správná komunikace s klienty a klientkami domova a jejich blízkými
- sepsání odhadu průběhu nemoci či léčebných procesů pro interní či externí aktéry

Aby pracovníci a pracovnice hned na začátku nedostali nálepku „těch horších“ a aby bylo možné s nimi jednat jako s rovnými, vycházejí názvy školení z obvyklých kurzů dalšího profesního vzdělávání:

- „Možnosti komunikace s rodinnými příslušníky“
- „Čtení a rozhovory při péči – nabídky péče pro nemocné demencí“
- „Psaní v pečovatelské oblasti – odborný standard, management stravování“



Paní Colditz, účastnice BasisKomPlus, při práci

### Nabídka 2: Individuální koučink (interní / externí)

Pokud se při skupinových seminářích nebo ještě dříve projeví rozsáhlé mezery jednotlivých pracovníků a pracovnic v základním vzdělání, zejména čtení, psaní, komunikaci a počítačové kompetenci, používáme i individuální koučink. Bud’:

- interně v rámci běžné pracovní doby či v návaznosti na ni
- nebo
- externě v neutrálním prostředí (např. ve večerní škole).

Účastníci a účastnice tak získají možnost zlepšit za pomoci odborného vyučujícího své základní vzdělání. Vyučující na počátku vypracují v součinnosti s účastníky a účastnicemi obsah a společný postup koučinku.

Po osmi až dvanácti týdnech s cca 24 vyučovacími jednotkami provádí ARBEIT UND LEBEN s účastníky a účastnicemi a s vyučujícími první evaluaci. Jsou patrné první úspěchy, mluví se otevřeně o problémech a probírá se další postup. Na první koučink zpravidla navazuje další blok školení s dalšími 24 vyučovacími jednotkami.

Máme zkušenost, že většina účastníků a účastnic vyšla z učení již před mnoha lety. Musejí se teď sami nově naučit, jak oživit stávající dovednosti ze základního vzdělání, jak nabrat nové znalosti a jak je uchovat. Dále musejí téměř všechny pracovnice zvládat dvojí nálož v podobě povolání i rodiny a zpracovávat školení jako další kognitivní pracovní zátěž.

### Nabídka 3: Studijní seminář

„Studijní seminář“ nabízí doplňkovou, mimopodnikovou možnost školení. V Lipsku a Drážďanech se nabízí každý týden (3 vyučovací jednotky týdně). Seminář představuje otevřenou a nízkoprahovou nabídku napříč obory pro všechny účastníky a účastnice, ať už jsou v jakékoli problematické situaci. Cílem je doplnit učení v podniku v souladu s pedagogicko-didaktickými zásadami o dlouhodobou nabídku. Teprve pak se může podařit zlepšit dlouhodobě čtení, psaní a počítání pracovníků a pracovnic. Jsou-li účastníci a účastnice vytrženi z prostředí podniku, mohou se zlepšovat na vlastní odpovědnost a s vlastní motivací.

Otevřený formát navíc nabízí možnost komunikace s ostatními a nalezení různých přístupů (například jak se učit, jak se přiznat před nadřízenými nebo kolegy a kolegyněmi, aniž by sami museli čekat negativní dopady).

### Závěr

Vzhledem k různým a individuálním problematickým situacím je smysluplné a nutné provázat možnosti školení uvnitř i vně podniku. Právě v oblasti péče se pracovníci a pracovnice dennodenně potýkají se spontánním propojováním a používáním čtení, psaní a komunikace. Aby se to dařilo ještě automatictější, je zapotřebí podpory nejen v místě konání kurzu.



**Tony Strunz**  
Arbeit und Leben Sasko





### Cíle sensibilizačního workshopu

- aktivovat stávající znalosti, vzbudit zájem a pochopení pro situaci pracovníků a pracovníc s problémy s čtením a psaním
- předat hlubší znalosti (hladina významnosti, důvody funkčního analfabetismu)
- vzbudit empatii na základě vybraných cvičení
- uvědomit si, že funkční analfabetismus není jen téma těch, kdo mají jiný mateřský jazyk
- reflektování role klíčových osob a rozvoj schopností (oslovení a informování)
- možnosti konkrétního jednání v podniku

Workshopy se řídí pracovní náplní účastníků a účastnic. Zaměřují se na potřeby a problémy z běžného pracovního dne.

Aby si účastníci a účastnice sami vyzkoušeli, co to znamená, mít problémy se psaním, nejprve je požádáme, aby sepsali „zákon o podnikovém řádu“ – ale zprava doleva a vzhůru nohama. Rychle zjistí, jaké to asi je, když psaní není tak snadné, jak se zdá.

Společně s účastníky a účastnicemi workshopu pak přeformulováváme například

- vývěsky v podniku,
- písemné pracovní pokyny,
- pokyny pro bezpečné vykládání zboží.

Jedná se vždy o písemnosti obsahující důležité informace, které by rozhodně měly být formulovány tak, aby obsahovaly všechny relevantní pokyny. Současně je nutné zajistit, aby jim adresáti a adresátky rozuměli.

Měřítkem není to, čemu rozumí autor či autorka, nýbrž to, čemu rozumí cílová skupina.

### Jednoduchý jazyk vs. zjednodušený jazyk

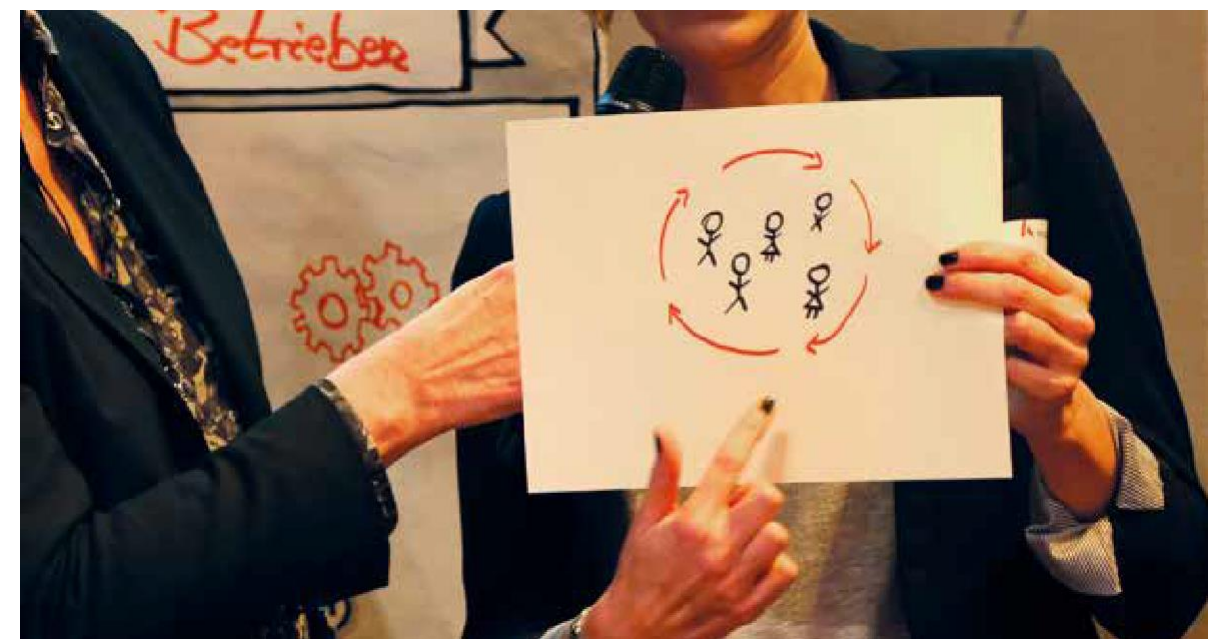
V podniku je důležité rozlišovat mezi jednoduchým jazykem a zjednodušeným jazykem. Jedná se o rozdílné věci, často se však tyto pojmy zaměňují. Zjednodušený jazyk se řídí pravidly vydávanými „společností pro zjednodušený jazyk“ (<https://www.leichte-sprache.org>). Cílem je umožnit větší účast na společenském životu lidem, kteří mají potíže se čtením. Zaměřuje se obzvláště na osoby s mentálním postižením či poruchami učení.

Ve svých workshopech předáváme znalosti o jednoduchém jazyku a společně s podnikem vypracováváme možnosti jeho využití.

Na rozdíl od zjednodušeného jazyka neexistují pro jednoduchý jazyk žádná pravidla, jen doporučení. Věty mohou být delší a je možné používat i odborné výrazy, pokud je zajištěno, že je adresáti a adresátky znají.

Texty v jednoduchém jazyce se obracejí k lidem, kteří mají potíže se čtením a psaním, k lidem s omezenými znalostmi němčiny, starším a dalším. Již uvedením skupiny adresátů a adresátek je osloveno mnoho lidí v podniku, z používání jednoduchého jazyka však profitují všichni.

Protože „přeložení“ do jednoduchého jazyka zpravidla znamená také zkrácení textů, je zapotřebí pečlivě zvážit, které informace jsou klíčové a zda předpokládané znalosti a používané odborné pojmy budou oslovené skupině osob známy. Workshopy na téma jednoduchý jazyk jsou upraveny pro daný podnik či dané odvětví. Je důležité, aby se jednalo o skupinu, která buď píše texty pro podobnou cílovou skupinu, nebo aby se psané texty věnovaly podobným tématům v běžném pracovním dni.





## Poznatky z workshopů

**Bývá obtížné  
nepůsobit  
v textu  
povýšeně**

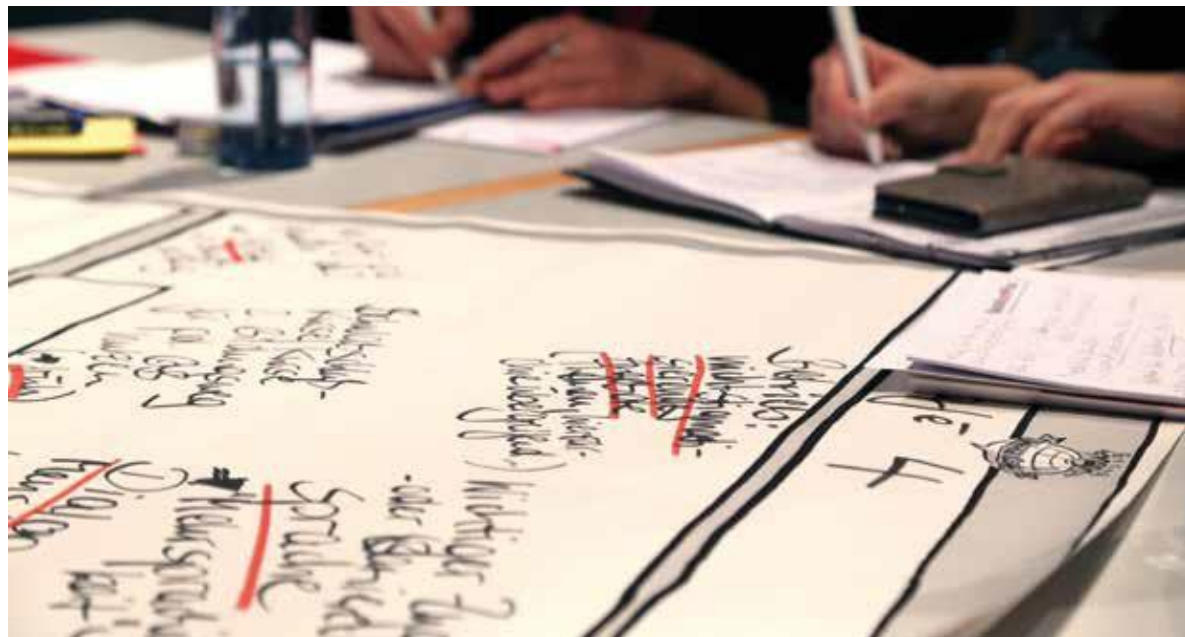
Bývá náročné najít správné vyvážení: na jednu stranu jde o výrazné zjednodušení, aby se zvýšila čtivost, na druhou stranu by cílová skupina neměla mít pocit, že je s ní jednáno svrchu. Podle našich zkušeností je tato vyváženost pro účastníky a účastnice největší překážkou, když mají na workshopu přeložit do jednoduchého jazyka první dokumenty z běžného pracovního dne.

Při správném používání jednoduchého jazyka se daří vyjádřit klíčové informace v krátkých větách, a přitom nadále komunikovat jako rovný s rovným.

Studie<sup>1</sup> i naše osobní zkušenosti ukazují, že úspěch kurzů dalšího vzdělávání na téma alfabetyzace zásadním způsobem závisí na tom, jak je pracovní prostředí dotyčných pracovníků a pracovnic informované a otevřené.

K našim nejdůležitějším poznatkům patří skutečnost, že alfabetyzace není slepá ulička. Pro nabídku kurzů je zásadní najít pro ně v podniku publikum a zvýšit citlivost osazenstva i nadřízených k tématu. Bez základního pochopení životní a pracovní situace dotyčných pracovníků a pracovnic se stává, že nabídka buď není využita, protože se neseťká s potřebou a možnostmi jednotlivců, nebo je účast liknavá a nesoustavná. Tím je těžší dosáhnout trvalých učebních výsledků.

Prosadit změny v podniku často znamená opustit komfortní zónu a případně se i vyzbrojit argumenty proti těm, kteří na změny reagují skepticky. Ale vyplatí se to!



<sup>1</sup> Döbert/ Hubertus 2000

## Příklad jednoduchého jazyka „První pomoc v podniku“

V našem podniku najdete zdravotníky a zdravotnice první pomoci. Poskytují první pomoc a starají se kolegy a kolegyně, kteří náhle onemocní. Zdravotník poskytující první pomoc není povolání. Jde o běžného pracovníka, který absolvoval speciální kurz první pomoci.

V kurzu se naučíte:

- jak se správně chovat k nemocným a zraněným osobám,
- důležitá bezpečnostní opatření,
- jaké informace jsou zapotřebí při volání na tísňovou linku,
- jak zajistit místo nehody.



**Emily Hall**  
Arbeit und Leben Severní Porýní-Vestfálsko

**Alice Galon**  
Arbeit und Leben  
Severní Porýní-Vestfálsko



## DHL Fashion Retail Operation GmbH

# Podnikové rady vědí, kde to skřípe

*Andreas Gronemeyer, referent pro vzdělávání v Arbeit und Leben Severní Porýní-Vestfálsko v rozhovoru s Burkhardem Wredem, předsedou podnikové rady v DHL „FRO GmbH“ v Mönchengladbachu.*



Andreas Gronemeyer, AL Severní Porýní-Vestfálsko  
a Burkhard Wrede, DHL

**DHL Fashion Retail Operation GmbH Mönchengladbach každý den přepraví přes 100 000 balíčků, což zajišťuje přes 500 kolegů a kolegyn ve skladu. Práce se razantně proměnila také v logistice skladů a s ní i nároky na ni.**

**Pracovníci a pracovnice ve skladu v Mönchengladbachu se od roku 2016 účastní kvalifikačních kurzů BasisKomPlus zaměřených na čtení a psaní v práci skladníků a skladnic. Podniková rada projekt trvale podporuje. Lidé v podnikových zájmových zastoupeních jsou klíčoví pro sensibilizaci k základnímu vzdělávání. Znají velmi dobře pracovní situaci a vědí, kde se vyskytují problémy.**

**A. G.: Pane Wrede, jak jste se dozvěděl o tématu základního vzdělávání pro práci?**

**B. W.:** Při jednom semináři pro podnikové rady jsem se seznámil s Ariane Münchmeyer, referentkou Arbeit und Leben, tehdy zodpovídající za alfabetační kurzy. Tady jsem se poprvé seznámil s tématem základního vzdělávání. Později představila svou nabídku na podnikovém shromáždění. Vzbudilo to velký zájem.

**A. G.: Nakolik podnikové rady vůbec vnímají základní vzdělávání jako důležité téma?**

**B. W.:** Řekl bych, že to samo o sobě tématem prakticky není. Podle mých zkušeností to souvisí s několika aspekty. Zprv s otázkou, nakolik jsou lidé srozuměni s tím, že základní vzdělávání je součástí dalšího vzdělávání. Tedy jaká témata, jaké formáty si podniková rada představuje, když se zabývá dalším vzděláváním? Jak v podniku probíhá další vzdělávání?

**Základní vzdělávání není pro podnikové rady prakticky žádné téma**



Pak závisí – jako u spousty jiných témat – na konkrétním nasazení, je zapotřebí nějaký „motor“, někdo, kdo se tématu aktivně chopí a bude ho dál rozvíjet.

Téma základního vzdělávání pro práci navíc využívám také k tomu, abych pracovníkům a pracovnicím ukázal zásadní úkoly a možnosti podnikové rady. Aby bylo vidět, že pro ně něco děláme.



### A. G.: Co zahrnuje základní vzdělávání v logistice?

**Jak bezpečně řídit ve skladu vysokozdvizný vozík? Jak se hlásí příchody a odchody? To je nutné chápat.**

**B. W.:** Základní vzdělávání pro logistiku se podle mě liší jen tím, že by součástí nabídky měly být zvláštní pracovní pokyny, pravidla bezpečnosti práce atd. Pak záleží na konkrétním podniku. Přestože se některá témata opakuji nebo jsou některé procesy standardizované, v každém podniku je zapotřebí věnovat se tématům individuálně.

Tady v Mönchengladbachu jsme společně s ARBEIT UND LEBEN identifikovali hlavně dvě témata:

- Pracovní pokyny se nečtou, nebo jim lidi příliš nerozumí. Přitom může být životně důležité rozumět zásadním předpisům, např. pro bezpečnost práce. Manipulovat třeba s několikátunovým vysokozdvizným vozíkem v obrovském skladu a nedodržovat u toho předpisy, to může být ošemetné.
- Změny v pracovním procesu, které jsou sdělovány písemně, nikdo nečte nebo jim lidé nerozumí. Vezměme třeba naši novou podnikovou dohodu o pracovní době. V kombinaci s komplexním elektronickým systémem mi budou chybět peníze, když nebudu vědět, jak se v podniku hlásí příchody a odchody.

### A. G.: Jaké změny kurzy přinesly pro pracovníky a pracovnice?

**B. W.:** Základní vzdělávání jde ruku v ruce s lepším chápáním procesů v podniku a běžného pracovního dne. Může to přinést nové dovednosti, nároky a profily. Měli jsme jednoho kolegu, který v rámci takového procesu povýšil ze skladníka na vedoucího skladu. V tom nejlepším případě z toho tedy může vzejít pracovní vzestup.

Celkově jsem vyzoroval, že roste sebedůvěra a spokojenost, že vládne větší ochota k aktivnímu zapojení se do dění uvnitř podniku. Včetně schopnosti a připravenosti převzít odpovědnost.



### A. G.: Jaké jsou z vaší zkušenosti překážky a výzvy pro podnikové zájmové zastoupení při prosazování základního vzdělávání v podniku?

**B. W.:** Velkou překážkou samozřejmě je, pokud zaměstnavatel není na jedné lodi s ostatními. Když nespolutracujeme, není ani pravděpodobné, že se to celé podaří. To je také podmínkou toho, aby byl zaměstnavatel ochoten „investovat“, tzn. poskytnout prostory a vybavení, ideálně uvolnit zaměstnance a zaměstnankyně, a aby si uvědomil „zisk“ pro svůj podnik.

Pokud jde o konkrétní kurzy, je náročné vymyslet takovou nabídku, která bude odpovídat potřebám a bude specificky určená pro daný podnik, a najít pro ni vhodné vedoucí kurzu. Rámcové podmínky neodpovídají tomu, na co jsme zvyklí z jiných kurzů. Tady musíte mít člověka ochotného přijít do skladu v pět ráno, pak můžete vymýšlet dál.

Je také náročné vymýšlet diferencovanou nabídku. Pro německé rodilé mluvčí a pro ty, kteří mají jinou mateřštinu.

### A. G.: Jaké tipy byste ze své dosavadní zkušenosti dal pracovníkům a pracovnícím s potřebou základního vzdělávání?

**B. W.:** Nevynechat žádnou příležitost pro zlepšení základního vzdělání. Být otevřený i tématu alfabetizace, hledat pomoc a také ji přijmout.

### A. G.: Jaký tip byste dal podnikovým zájmovým zastoupením?

**B. W.:** Důrazně nabízet pracovníkům a pracovnícím možnost, aby základním vzděláváním podpořili svůj osobní i pracovní rozvoj. Patří sem aktivní přístup k tématu, komunikování základního vzdělávání v podniku. Nejlépe to jde tak, když to můžete ukázat na konkrétních příkladech z jiných podniků, pak to ostatní vidí před sebou.

### A. G.: Co byste doporučil poskytovatelům dalšího vzdělávání?

**B. W.:** To, co se stalo i u nás. Aktivně navázat kontakt se sociálními partnery v podniku. Pak ve spolupráci s kontaktními osobami vypracovat koncepty odpovídající daným potřebám.

### A. G.: A tip pro obchodní vedení?

**B. W.:** Pro vedení podniku je zásadní rozvoj kompetentních, spokojených a v práci si jistých pracovníků a pracovnic. Lepší základní vzdělání tak přináší prospěch i podniku.

### A. G.: Velmi vám děkuji za rozhovor!



**Andreas Gronemeyer**  
Arbeit und Leben Severní Porýní-Vestfálsko

**Propagace základního vzdělávání vyžaduje dobré příklady a aktivní navazování kontaktů**

# Bez nadřízených to nejde

*Odstraňování překážek, nebo zvyšování kompetencí? Tak zněl název 92. čísla časopisu Alfa Forum. BasisKomPlus říká: obojí.*



**Základní vzdělávání pro práci má individuální a strukturální rozměr. Zaprvé se zde cíleně kvalifikují pracovníci a pracovníce, zadruhé je zapotřebí řízení ze strany organizace. Za obě složky nesou odpovědnost nadřízení. Vedoucí pracovníci a pracovníce jsou totiž ti, kteří mohou zavést a utvářet rozhodující prostor pro učení, rozvoj a spolurozhodování pracovníků a pracovníc.**

Jedině díky jejich podpoře v běžných činnostech lze zajistit, aby:

- nově získané kompetence z dalšího vzdělávání byly také využívány a žádaný v běžné práci, a tím upevňovány, např. rozšířením pracovních úkolů, a aby
- chybějící kompetence byly kompenzovány úpravou práce, např. cíleným používáním jednoduchého jazyka nebo didakticky lepší přípravou pokynů. Takovou podporu může zpravidla poskytnout pouze přímý nadřízený.

Jak je tedy možné nadřízené zapojit a vyškolit? To ukážeme na dvou konkrétních příkladech.

## **PŘÍKLAD FIEGE IDC: sensibilizace a další vzdělávání vedoucích týmu**

FIEGE IDC je mezinárodně činná logistická firma. V oddělení výroby pracuje celkem deset vedoucích týmu a jejich zástupců či zástupkyň a dále osmdesát pracovníků a pracovníc balících a připravujících zakázky k expedici.

## **Proč základní vzdělávání?**

Test podnikových a základních dovedností ukázal, že firemní očekávání a požadavky na písemnou i mluvenou komunikaci rostou i v případě osob připravujících a balících zakázky, které mají výuční list nebo nejsou vůbec vyučené. To vedlo k nespokojenosti u nadřízených a obavám u pracovníků a pracovníc.

Byly zjištěny následující požadavky:

- přečíst si pokyny k bezpečnosti práce
- pochopit písemné poučení
- dokázat se ústně domluvit s kolegy a nadřízenými
- vést odborný rozhovor se zákazníky a zákaznicemi, nadřízenými či kolegy a kolegyněmi

## **Krok 1: informování vedoucích týmu**

Abychom získali vedoucí týmu pro projekt základního vzdělávání „Školení pracovníků a pracovníc v oblasti písemného a ústního projevu“, byly prvním důležitým krokem obsáhlé předběžné rozhovory.

Získali tak přesné informace o obsahu kvalifikačního kurzu, mohli vyjádřit své pochybnosti a vnést vlastní návrhy.



## Krok 2: další vzdělávání vedoucích týmu

Ve druhém kroku se muselo podařit získat vedoucí týmu pro jejich vlastní další vzdělávání. S cílem, že z pozice přímých vedoucích identifikují nutnost podpory osob připravujících zakázky a mohou zasáhnout do podoby práce a kvalifikačních kurzů.

Byli to odborníci a odbornice na techniku výroby, ale měli jen málo znalostí ohledně pracovní pedagogiky či organizace práce. Proto jsme s osmi účastníky a účastnicemi provedli dvoudenní seminář: „Jak podpořit své podřízené po dalším vzdělávání?“



Katja Rickert, AL Porýní-Falc při workshopu

## PŘÍKLAD WERNER & MERTZ: Rozhovor o rozvoji dovedností ve výrobě

Značka Frosch je známá dokonce i v Japonsku – symbol žabky najdeme na prostředcích na mytí nádobí, čistících přípravcích a krémech na boty. Werner & Mertz je středně velký výrobce čistících prostředků se sídlem v Mainzu/Mohuči. Vyrábí, plní a rozesílá vlastní čistící a údržbové prostředky pro domácnost a průmysl. V továrně pracují většinou lidé s výčinným listem nebo

Věnovali jsme se následujícím bodům:

- Písemná a ústní komunikace – co je to a kdy ji pracovníci a pracovnice používají?
- Jak nabídnout možnosti učení v práci?
- Jak poznat komunikační přetížení pracovníků a pracovnic?
- Didaktická příprava krátkého školení (poučení) pro konkrétní cílovou skupinu – přeložení písemných pokynů do jednoduchého jazyka.
- Jednoduchý jazyk jako přizpůsobení práce.

nevyučené osoby. Aby bylo možné systematicky zjišťovat potřeby kvalifikačních kurzů a přání rozvoje a následně je zohledňovat v personálním rozvoji, byly v rámci BasisKomPlus vedeny každoroční rozhovory o rozvoji kompetencí pro vedoucí pracovníky a pracovnice ve výrobě.

Rozhovory jsou důležitým nástrojem, jak systematicky zjišťovat potřebu kvalifikačních kurzů a přání rozvoje a moci je dále zohledňovat v personálním rozvoji.



Firma Werner & Mertz, Mainz

Včasné zapojení a kvalifikace přímých nadřízených byly velmi prospěšným krokem. Bylo tak možné odstranit různé výhrady a nastolit důležité rámcové podmínky (časové nároky, ochrana dat, prostory atd.). Současně bylo možné zahrnout konkrétní návrhy vedoucích pracovníků a pracovnic.

Tak vzniklo školení „Provádění rozhovorů o rozvoji dovedností“.

Zaměřovalo se na témata:

- role vedoucích pracovníků a pracovnic
- rámcové podmínky rozhovorů
- utváření komunikační situace
- základy komunikace
- praktické provádění rozhovorů

## Shrnutí: zapojení a školení přímých nadřízených

Na obou příkladech z praxe je patrné, že nelze dostatečně vyzdvihnout důležitost včasného zapojení a proškolení nadřízených. Jen tehdy, podporuje-li tato skupina myšlenku dalšího vzdělávání a zapojení „svých“ pracovníků a pracovnic, je možné rozšiřovat kompetence podřízených, upevňovat je a udržovat je jako aktivní součást personálního rozvoje. Jedině tehdy řekne vedoucí výroby s hrdostí v hlase, jak jsme to sami zažili:

*„Moji lidi teď chodí  
výrobní halou úplně  
jinak. Se sebedůvěrou  
a vědomím, že se mohou  
zapojit.“*

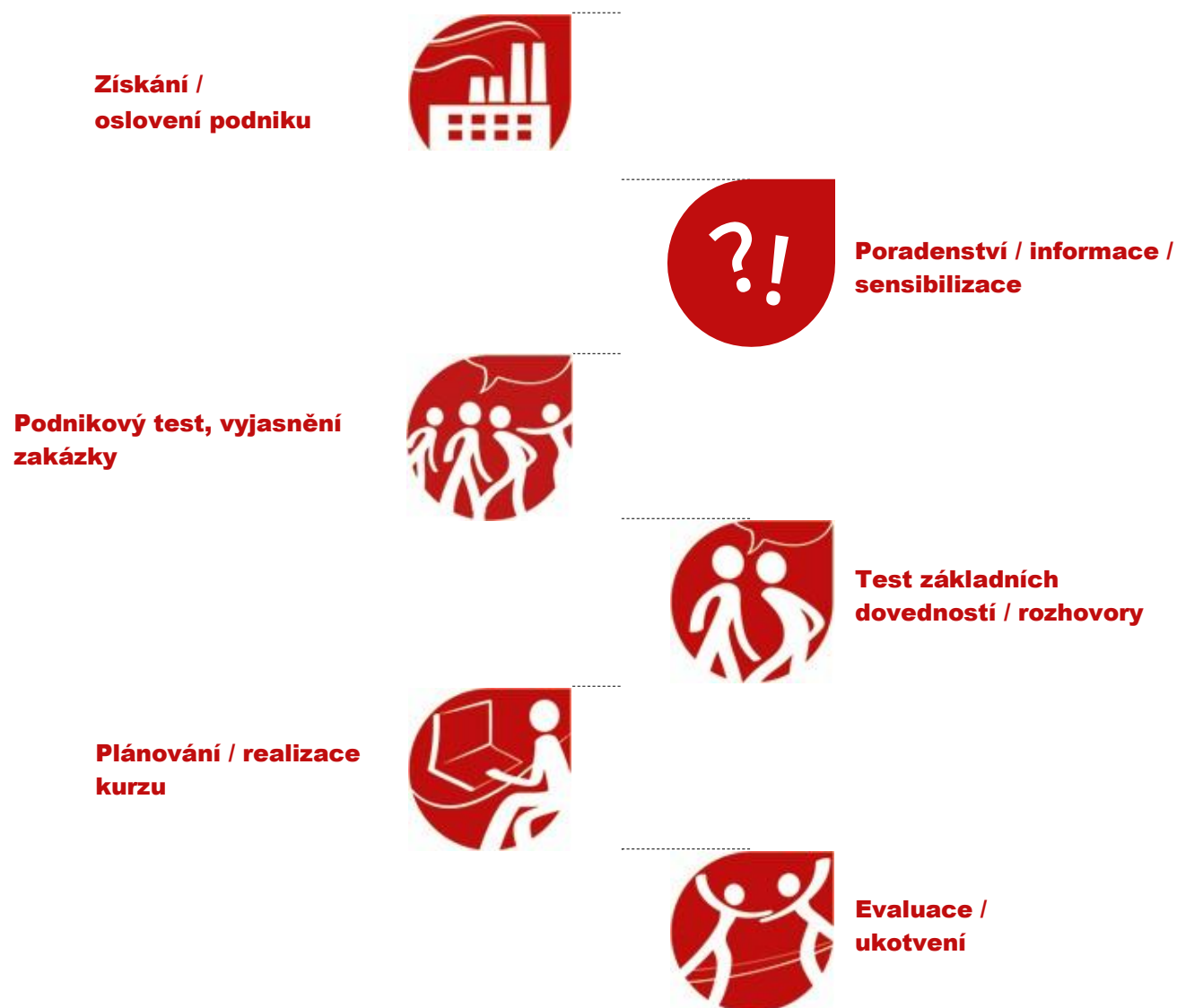
vedoucí výroby Werner & Mertz



Dr. Jörg Dombrowski  
Arbeit und Leben Porýní-Falc

# Základní vzdělávání ve firmě

## BasisKomPlus



## Faktory úspěchu

### Získání/ oslovení podniku

- využití sítí, svazů a organizací k propojení
- využití odvětvových sítí a akcí
- využití akcí podnikových zájmových zastoupení
- akce v sociálním prostoru, které osloví veřejnost
- kontakt přes stávající kontakty / projekty

### Poradenství / informace / sensibilizace

- informovat o základním vzdělávání / alfabizaci
- sensibilizovat v podniku
- vyzdvihnout přínos pro firmu / pozitivní efekty základního vzdělávání
- ukázat dobrou praxi

### Podnikový test / vyjasnění zakázky

- dostatečně podrobné vyjasnění zakázky
- zapojení klíčových osob ve firmě (obchodního vedení, zájmových zastoupení, nadřízených, personálního rozvoje)
- návštěva pracoviště a analýza požadavků
- dohoda o spolupráci

### Test základních dovedností / rozhovory

- včasné zapojení pracovníků a pracovníc
- kontakt založený na důvěře
- motivace pracovníků a pracovníc
- dobrovolná účast

### Plánování / realizace kurzu

- kvalifikovaní lektori a lektorky
- didaktika a metodika adaptovaná na pracovní prostředí
- didaktizované materiály speciálně pro firmu
- úprava podle rámcových a pracovních podmínek pracovníků a pracovníc
- flexibilita
- malé skupinky (max. 12 osob) nebo individuální koučink
- krátké didaktizované vyučovací jednotky
- poradenství a podpora při učení
- učení ve firmě a samostatné učení / propojení se semináři

### Evaluace / ukotvení

- společná evaluace s firmou
- zviditelnění efektu
- zavést opatření pro upevnění efektu ve firmě / pro rozšíření



# Literatura



## Citovaná literatura / literatura a zdroje pro další četbu

Abraham, Ellen (2010): Betriebliche Weiterbildung für Geringqualifizierte. Ein Akquise-Leitfaden für Personalentwickler. Bielefeld: wbv

Baumert, Jürgen/Kunter, Mareike (2006): Stichwort: Professionelle Kompetenz von Lehrkräften, Zeitschrift für Erziehungswissenschaft, 9. Jhrg. Heft 4/2006, s. 469–520

Bertelsmann Stiftung (ed.) (2018): Deutscher Weiterbildungsatlas. Teilnahme und Angebot in Kreisen und kreisfreien Städten. [https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/user\\_upload/Deutscher\\_Weiterbildungsatlas\\_Staedte\\_Laender\\_2018.pdf](https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/user_upload/Deutscher_Weiterbildungsatlas_Staedte_Laender_2018.pdf) (stav k: 8. 4. 2019)

Deutscher Gewerkschaftsbund (ed.) (2015): Zur Situation Geringqualifizierter auf dem Arbeitsmarkt. arbeitsmarkttuell Nr. 6/Juni 2015. <https://www.dgb.de/themen/++co++e8c12f32-1be2-11e5-90c2-52540023ef1a> (stav k: 8. 4. 2019)

Döbert, Marion/Hubertus, Peter (2000): Ihr Kreuz ist die Schrift, Ed. Bundesverband Alphabetisierung e. V., Münster

Ehmig, Simone/Heymann, Lukas/Seelmann, Carolin (2015): Alphabetisierung und Grundbildung am Arbeitsplatz – Sichtweisen im beruflichen Umfeld und ihre Potenziale. Stiftung Lesen, Mainz

Grotluschen, Anke/Riekmann, Wiebke (2012): Funktionaler Analphabetismus in Deutschland. Ergebnisse der ersten leo.-Level-One Studie. Münster: Waxmann

Institut der deutschen Wirtschaft e.V. (2019) (ed.): Grundbildung für Geringqualifizierte. IW Trends 1/2019. [https://www.iwkoeln.de/fileadmin/user\\_upload/Studien/IW-Trends/PDF/2019/IW-Trends\\_2019-01-03\\_Grundbildung\\_Geringqualifizierte\\_.pdf](https://www.iwkoeln.de/fileadmin/user_upload/Studien/IW-Trends/PDF/2019/IW-Trends_2019-01-03_Grundbildung_Geringqualifizierte_.pdf) (stav k: 8. 4. 2019)

Kellermann, Gudrun für bpb.de: Leichte und Einfache Sprache – Versuch einer Definition, 19.02.2014 [www.bpb.de/apuz/179341/leichte-und-einfache-sprache-versuch-einer-definition](http://www.bpb.de/apuz/179341/leichte-und-einfache-sprache-versuch-einer-definition) (stav k: 13. 9. 2018)

Klein, Rosemarie/Reutter, Gerhard (2014): Arbeitsorientierte Grundbildung – Worüber reden wir? [http://bbb-dortmund.de/jobbb2/AoG\\_Verstaendnis\\_3\\_14.pdf](http://bbb-dortmund.de/jobbb2/AoG_Verstaendnis_3_14.pdf) (stav k: 8. 4. 2019)

Ludwig, Joachim (ed.) (2012): Lernberatung und Diagnostik – Modelle und Handlungsempfehlungen für Grundbildung und Alphabetisierung, wbv/DIE

Netzwerk Leichte Sprache (2013): Die Regeln für Leichte Sprache. [http://www.leichte-sprache.de/dokumente/upload/21dba\\_regeln\\_fuer\\_leichte\\_sprache.pdf](http://www.leichte-sprache.de/dokumente/upload/21dba_regeln_fuer_leichte_sprache.pdf) (stav k: 21. 11. 2018)

Projektträger im DLR e.V. (ed.) (2011): Zielgruppen in Alphabetisierung und Grundbildung Erwachsener – Bestimmung, Verortung, Ansprache, wbv

Projektträger im DLR e.V. (ed.) (2011): Lernprozesse in Alphabetisierung und Grundbildung Erwachsener – Diagnostik, Vermittlung, Professionalisierung, wbv

Schröder, Joachim (2016): Arbeitsplatzorientierte Grundbildung. In: Löffler/Korfkamp (ed.): Handbuch zur Alphabetisierung und Grundbildung Erwachsener. Münster: Waxmann. s. 237–249

Tröster, Monika (2002): Berufsorientierte Grundbildung: Konzepte und Praxishilfen. Bielefeld: wbv <https://www.die-bonn.de/doks/troester0202.pdf> (stav k: 8. 4. 2019)

# Partner im Verbund



## **Bundesarbeitskreis ARBEIT UND LEBEN e.V. (realizátor projektu)**

Robertstr. 5a 42107  
Wuppertal  
Telefon: +49 (0) 202 97 404 - 0  
E-mail: [bildung@arbeitundleben.de](mailto:bildung@arbeitundleben.de)



## **Arbeit und Leben DGB/VHS NRW e.V.**

Mintropstr. 20 | 40215 Düsseldorf  
Telefon: +49 (0) 211 9 38 00-0  
E-mail: [info@aulnrw.de](mailto:info@aulnrw.de)



## **ARBEIT & LEBEN gGmbH**

Gesellschaft für Beratung und Bildung  
Hintere Bleiche 34 | 55116 Mainz  
Telefon: +49 (0) 6131 140 86-0  
E-mail: [info@arbeit-und-leben.de](mailto:info@arbeit-und-leben.de)



## **ARBEIT UND LEBEN Sachsen e.V.**

Löhrstraße 17 | 04105 Leipzig  
Telefon: +49 (0) 341 710 05-0  
E-mail: [info@arbeitundleben.eu](mailto:info@arbeitundleben.eu)



## **Arbeit und Leben Hamburg e.V.**

Besenbinderhof 60 | 20097 Hamburg  
Telefon: +49 (0) 40 28 40 16-0  
E-mail: [office@hamburg.arbeitundleben.de](mailto:office@hamburg.arbeitundleben.de)



## **ARBEIT UND LEBEN - DGB/VHS Berlin-Brandenburg**

Kapweg 4 | 13405 Berlin  
Telefon: +49 (0) 30 513 01 92-11  
E-mail: [bildung@berlin.arbeitundleben.de](mailto:bildung@berlin.arbeitundleben.de)



## **ARBEIT UND LEBEN in Bayern**

Karl-Heilmann-Block 13 | 92637 Weiden  
Telefon: +49 (0) 961-634577-05  
E-mail: [bildung@bayern.arbeitundleben.de](mailto:bildung@bayern.arbeitundleben.de)



## **Arbeit und Leben DGB/VHS**

### **Landesarbeitsgemeinschaft Hessen**

Weilstr. 4-6 | 61440 Oberursel  
Telefon: +49 (0) 6171-57622  
E-mail: [info@aul-hessen.de](mailto:info@aul-hessen.de)

# Tiráž

## **Vydává**

Bundesarbeitskreis ARBEIT UND LEBEN  
Robertstr. 5a  
42107 Wuppertal  
Tel 0202 / 97404-0  
Fax 0202 / 97404-20  
[bildung@arbeitundleben.de](mailto:bildung@arbeitundleben.de)  
[www.arbeitundleben.de](http://www.arbeitundleben.de)

## **Webové stránky projektu**

[www.basiskom.de](http://www.basiskom.de)

## **Za obsah odpovídá**

Barbara Menke

## **Redakce**

Anke Frey

## **Zdroje obrázků**

Fotolia / Adobe Stock: Titel, s. 2, s. 4  
Unsplash: s. 12, s. 15, s. 18, s. 19, s. 27  
Foto z projektu BasisKomPlus: s. 8, s. 10,  
s. 11, s. 38, s. 39, s. 43, s. 44, s. 45, s. 46,  
s. 47, s. 50, s. 52  
s. 16: Berliner Stadtreinigung  
s. 20: Firma Schiller, Oberhausen  
s. 22, 23: Barbara Kröger, AL NRW  
s. 24: Sonja Puchelski, AL Hessen  
s. 28: Swetlana Pomjalowa, AL Hamburg  
s. 29, 30: Kunsthalle Hamburg  
s. 32, 34, 35: Raul Vitzthum, AL Bayern  
s. 36: Tony Strunz, AL Sachsen  
s. 40, 41: Media Nova GmbH  
s. 53: Firma Werner & Mertz

## **Grafika**

Media Nova GmbH, Wuppertal

## **Wuppertal, duben 2019**



# BasisKomPlus

Posilme základní dovednosti na pracovišti!

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

Publikace vyšla s podporou Spolkového ministerstva pro vzdělání a výzkum v rámci projektu „BasisKomPlus – Basiskompetenz am Arbeitsplatz stärken“.

(dotační číslo W 141600)