



PRAHA A EU: INVESTUJEME DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI.

METODIKA PRO LEKTORY

Fakultní nemocnice v Motole

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A ROZPOČTEM HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY. PRAHA A EU: INVESTUJEME DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI.

Název projektu:

Rozvíjení komunikačních a manažerských kompetencí zdravotnických pracovníků jako jeden z předpokladů kontinuálního zvyšování kvality zdravotní péče a spokojenosti pacientů.

Číslo projektu: CZ.2.17/1.1.00/33070

Název vzdělávací aktivity (dále jen VA):

Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů – kurz pro lékaře

Rozsah kurzu

Časová dotace: 30 hodin + e-learning + testy (4 dny = 2 dvoudenní bloky)

Počet účastníků: max. 16 osob v 1 výukové skupině

Cíl: Cílem vzdělávacího modulu je zdokonalení manažerských dovedností vedoucích lékařů FN

Motol, nadefinování základního systému práce manažera a uvědomění si manažerských rolí.

Účastníci získají znalosti a dovednosti v oblasti vedení lidí, řešení konfliktních a naléhavých situací a time managementu.

Obsah kurzu

1. blok (2 dny)

- **Role a práce manažera v nemocnici**
 - Vlastnosti manažera
 - Čtyři typy autority
 - Definice ideálního manažera ve FN Motol
- **Styly vedení lidí**
 - Personální mapa a výstavba týmu
 - Hodnocení a motivace k výkonu
- **Zpětná vazba**
- **Trénink vedení hodnotících rozhovorů**
- **Rozvoj podřízených**
- **Řízení týmu**

- Strategické řízení a plánování
- Stanovování a komunikace cílů
- Proklientský přístup jako vyžadovaný standard
- Kontrolní systém
- Monitorování, řízení úkolů
- Delegování a zadávání úkolů
- Snímek dne – naléhavé vs. Důležité
- Trénink delegování a zadávání úkolů

- **Motivace**

- Motivace při vedení jednotlivců a týmů
- Delegování jako jeden z nástrojů motivace
- Motivační profil zaměstnanců, demotivace, práce jako poslání

2. blok (2 dny)

- **Vedení porad a schůzek**

- Porada jako nástroj řízení lidí
- Typy porad
- Příprava a trénink

- **Řešení konfliktů**

- Hrozba konfliktů v řízení, různost zájmů, přístupů, hodnot
- Konflikt - vznik, vývojové fáze, dopady
- Profesionální a osobní konflikty
- Principy vyjednávání
- Trénink asertivního řešení konfliktních situací nejen ve zdravotnictví, ale i v každodenním životě – modelové situace
- Vedení přesvědčovacích rozhovorů, řešení obtížných a konfliktních situací

- **Time management**

- Práce s osobními cíli - osobní versus pracovní cíle
- Osobní cíle a priority - jejich stanovování
- Analýza časových ztrát (zloději času)
- Principy time-managementu
- Návyky pro hospodaření s časem

- Rozhodování jako součást každodenní práce.
- Parettovo pravidlo
- Matice naléhavé vs. důležité
- Kouzlo delegování
- Analýza vlastního času – plánovací pomůcky – výhody a nevýhody, možnosti využití
- Zdravotnická specifika – pracovní nasazení, tempo a koncentrace
- Cíle profesní i osobní – proaktivní chování
- Organizace času v pracovním procesu – praktické pomůcky
- Techniky, s jejichž pomocí je možné zefektivnit práci

Průběh spolupráce

Dodavatel při výběru vhodného lektora na seminář zohledňuje:

- školené téma,
- dojezd lektora,
- vhodnost lektora na školenou cílovou skupinu.

Dodavatel lektora osloví telefonicky či e-mailem s nabídkou semináře a rezervuje jej v harmonogramu kurzů. Po vzájemném odsouhlasení zasílá dodavatel lektorovi prostřednictvím harmonogramu checklist na lektorův e-mail.

Checklist

Checklist slouží jako objednávka semináře. Jde zde o shrnutí zadané zakázky, kterou realizátor lektorovi přidělil.

Jsou v něm následující informace:

- školené téma,
- termín semináře,
- kontaktní údaje na realizátora a další zúčastněné osoby,
- počet účastníků,
- údaje o místě školení,
- údaje o zákazníkovi,
- ujeté km – pokud počet km v checklistu neodpovídá skutečnosti, lektor počet km realizátorovi upřesní max. do 3 pracovních dní od ukončení VA (doporučujeme nejlépe formou e-mailu).

V případě nesrovnalostí v checklistu je povinností lektora neprodleně kontaktovat realizátora (nejpozději do 3 pracovních dnů), v opačném případě je checklist automaticky považován za schválený.

Vždy je vhodné si checklist vytisknout a vzít s sebou na VA – máte zde všechny důležité informace vč. kontaktů.

Interní forma skript

Skripta a další materiály (testy, prezentace) pro vzdělávací aktivitu zpracovává lektor, který bude VA realizovat. Pokud v rámci projektu bude danou VA školit více lektorů, budou všichni lektori používat shodné materiály - odpovědný je vedoucí lektor/realizátor (viz kapitola č. 4).

Skripta se standardně vážou do kroužkové vazby.

Lektor specifikuje požadavky na tisk skript a ostatních materiálů. Tisk materiálů probíhá ve společnosti TEMPO – lektor pouze specifikuje své požadavky. Skripta se standardně tisknou jednostranně. Počet výtisků je dán počtem účastníků. Lektor obdrží jeden výtisk skript a dalších materiálů. Veškeré používané materiály při výuce je nutno tisknout ve společnosti TEMPO.

Lektor zasílá skripta realizátorovi ve formátu **MS WORD a** ve formátu **PDF**.

Skripta ve formátu PDF je nutné zasílat pro urychlení práce s tiskem skript. Skripta ve formátu WORD jsou pojistkou pro případ, kdyby se ve skriptech vyskytla nějaká chyba, kterou by bylo třeba opravit. Pokud si nevíte rady s převedením skript do formátu PDF, s radostí Vám poradí lektorský tým (lektori@tempo.cz).

Pokyny pro tvorbu skript

- písmo **Calibri 11** (nebo Arial 12);
- konce stránek vytvářet pomocí funkce „**konec stránek**“ (Vložit – konec - konec stránky);

Skripta lektor tvoří v následující struktuře:

- obsah,
- vlastní text skript,
- doporučená a použitá literatura,
- poznámky.

Lektor je povinen **dodat** pracovní materiály pro účastníky výuky (=skripta, příp. testy, apod.) co nejdříve. Nejpozději **10 pracovních dnů** před konáním výuky, lektor dodá materiály v elektronické formě realizátorovi a ten je zadá k jejich konečné výrobě (VL může skripta po lektorovi vyžadovat dříve).

Realizátor je povinen zajistit předání materiálu na školení lektorovi.

Prezentace

Pro prezentace v PowerPointu použije lektor standard prezentace TEMPO (příloha č. 03). Svou prezentaci zakomponuje do tohoto vzoru. Do prezentace je nutné zahrnout organizaci školícího dne (cíle, očekávání, přestávky, oběd, coffeebreaky, apod.).

Vybavení potřebné k realizaci semináře

Ke každému semináři má lektor připraven balík, který obsahuje:

- skripta, příp. požadované testy,
- prezenční listinu,
- dotazníky: zhodnocení semináře a marketingové dotazníky,
- propisky,
- popřípadě publicitu ESF (vlaječky, loga, atp.).

Realizátor se s lektorem dohodne, jakým způsobem si materiály k semináři převezme. Materiály k semináři si lektor může vyzvednout na centrále společnosti TEMPO, na poště (adresováno na lektora), na hotelu, kde se seminář bude konat atd. Vždy záleží na vzájemné domluvě lektora s realizátorem. Technické vybavení na seminář zajišťuje realizátor.

Průběh semináře

Lektor se připraví na vzdělávací aktivitu v souladu se zadáním. Základ úspěchu lektora je být na semináři včas a připraven ☺. Doporučujeme, aby se lektor na místo konání semináře dostavil cca jednu hodinu před jeho zahájením, aby mohl:

- označit učebnu (případně přístupové chodby) názvem VA (foto č. 1),
- připravit učebnu podle potřeb VA,
- připravit skripta, a další materiály,
- připravit a vyzkoušet prezentační techniku,
- osobně uvítat účastníky VA (podat si s nimi ruce při jejich příchodu na seminář),
- zabezpečit publicitu v rámci ESF.

Ne vždy je zapotřebí, aby lektor skripta připravil účastníkům na začátku VA – zde záleží na lektorovi, co je pro něj a účastníky lepší (může skripta rozdat v průběhu nebo na konci VA).

Zahájení

Jakmile jsou přítomni všichni účastníci a „odbije“ hodina začátku semináře, lektor jej s nadšením zahájí. V rámci zahájení lektor představí společnost TEMPO, sebe a projekt OPPA, z kterého je seminář financován.

Např.

OP Praha – Adaptabilita (OPPA)



Globálním cílem OPPA je zvýšení konkurenceschopnosti Prahy posílením adaptability a výkonnosti lidských zdrojů a zlepšením přístupu k zaměstnání pro všechny. OPPA se proto zaměřuje na vzdělávání a boj proti sociálnímu vyloučení.

OPPA je platný pouze pro území hlavního města Prahy. Kvůli rozdělení regionů EU pro účely strukturální politiky podle výše HDP, jež region vyprodukuje, Praha nemůže využívat prostředky určené z fondů EU zbytku ČR a naopak jiné kraje než hlavní město Praha nemohou mít prospěch z prostředků, které EU vyčlenila pro hlavní město.

OPPA je jedním ze dvou operačních programů pro Prahu, který čerpá prostředky z fondů EU v cíli Regionální konkurenceschopnost a zaměstnanost.

Z fondů EU je pro OPPA vyčleněno **113 mil. €** (85 %), z českých veřejných zdrojů je financování programu navýšeno o dalších 20 mil. € (15 %).

Následně lektor zajistí vyplnění prezenční listiny.

Lektor seznámí účastníky s organizací a pravidly VA

- sdělí cíle semináře,
- navrhne přestávky, coffee-break,
- oběd, předpokládaný konec,
- sdělí, kde jsou toalety, apod.

Pravidla a očekávání semináře

Dalším důležitým okamžikem je stanovit si s účastníky semináře pravidla, např.:

- vypnutý telefon,
- respektování se navzájem,
- být otevřený,
- vše, co se odehrálo na semináři, zůstane v místnosti,
- a jiné...

Vhodné také je zjistit od jednotlivých účastníků jejich očekávání a poté „improvizovat“ a seminář vést směrem dle očekávání účastníků (v rámci možností).

Vlastní průběh

Lektor realizuje školení dohodnutou formou a v dohodnutém rozsahu. Jakékoliv odchylky od zadání budou okomentovány v interní zprávě. Lektor VA realizuje motivační a soutěživou formou.

Na konci semináře je vhodné nechat účastníky vyplnit „Marketingový dotazník“. Není vhodné, aby na každé VA pro stejnou cílovou skupinu lektor nechal vyplňovat marketingové dotazníky.

V průběhu VA lektor pořídí fotografie ze semináře.

Závěr VA

NA ZÁVĚR VA lektor:

- provede rekapitulaci cílů a očekávání a jejich naplnění,
- nechá vyplnit „zhodnocení semináře“ a vybere je od účastníků,
- vyhodnotí nejaktivnějšího účastníka,
- poskytne zpětnou vazbu účastníkům a nabídne účastníkům prostor pro dotazy,
- provede krátkou diskusi a shrnutí,
- sesbírá marketingové dotazníky.

TIP:

- vyvarujte se témat týkajících se náboženství, politiky, sexuální orientace, apod.,
- pokud jste na začátku semináře zjišťoval/a očekávání účastníků, nezapomeňte se k nim vrátit ke konci.

Po semináři

Ihned po VA lektor připraví dokumenty z VA:

- prezenční listinu,
- dotazníky zhodnocení semináře a marketingové dotazníky.

Lektor uloží zajištěné dokumenty do připravené obálky a doručí je do 3 pracovních dnů od ukončení VA do společnosti TEMPO (realizátorovi) - a to poštou nebo osobně.

Prezenční listina musí být naskenovaná nebo vyfocená a lektor ji posílá realizátorovi nejpozději den po konání kurzu. Prezenční listina je nejdůležitějším dokumentem z proběhlé VA.

UČEBNÍ PROCES

STRUKTURA VÝUKY:

- 1..... Zjištění postojů – znalostí, očekávání a cílů
2. Ověření – prohloubení znalostí
- 3..... Aplikace teoretických závěrů do konkrétních postupů
- 4..... Řešení modelových situací – případových studií, rozbor příkladů
5. Hledání nejdůležitějších závěrů pro konkrétní praktickou aplikaci probíraných témat
6. Zobecnění závěrů – ověření úrovně znalostí – dovedností
7. Ověření uplatnění cílů vzdělávání – dosažení očekávání

Učení = proces záměrného navozování činností nebo výsledek nabytých zkušeností vedoucí k získávání a rozšiřování poznatků, vedoucí ke změnám struktury osobnosti, změnám vědění, chování, prožívání a pracovního chování.

Učení se člení na:

a) pamětní, „pojmové“ (abstraktní myšlení, generalizace, vztahy, myšlenkové operace, vytváření struktur)

b) senzomotorické (vytváření motorických dovedností, koordinace mezi vjemovou, sensorickou, kognitivní a motorickou oblastí)

c) sociální učení (socializační proces, sociální adaptace, učení se rolím)

UČEBNÍ PLÁN (TRÉNINKOVÝ PLÁN)

„Představte si to ticho, kdyby lidé říkali jen to, co vědí.“

Karel Čapek

HLAVNÍ BODY UČEBNÍHO PLÁNU:

1. Cílová skupina – cíle výuky
2. Témata
3. Didaktické cíle
4. Časová náročnost
5. Metody
6. Vzdělávací prostředky

ad1) Cílová skupina – cíle výuky – začátek tvorby učebního plánu je spojen – začátek tvorby učebního plánu je spojen s co nejpřesnější odpovědí na otázky „CO?“ a „PRO KOHO?“.

ad2) Témata – seřadit jednotlivé body probírané látky, uvědomit si, co je nutné pro pochopení látky udělat

ad3) Didaktické cíle – přesně pojmenovat, co chceme zvolenými součástmi učebního plánu dosáhnout. Co je cílem výuky daného tématu.

ad4) Důležitým faktorem dobrého učebního plánu je správná časová proporce. Přesné načasování dodává výuce dynamiku.

ad5) Metody- Jednotlivé metody a jejich střídání a řazení vytvoří atraktivitu kurzu u jakéhokoliv tématu.

ad6) Kvalitu výuky podpoří dobře zvolené didaktické prostředky. forma, pomůcky, technické prostředky mohou pomoci ale také věci zkomplikovat Důležitá je pestrost zvolených prostředků.

MINUTOVÝ SCÉNÁŘ

„Když jíš, žvýkej, když mluvíš, myslí.“
Čínské přísloví

Zásady tvorby MINUTOVÉHO SCÉNÁŘE

1. Pro tvorbu scénáře potřebujeme dobrý učební plán.
2. Zpracujeme témata po minutách.
3. Uvědomme si didaktický cíl.
4. Jakými metodami dosáhneme naplnění cílů.
5. Rozvrhněme používání techniky.
6. Provedme kontrolu vyváženosti všech faktorů pro podporu učebních stylů.
7. Ověříme si časovou náročnost hlavních bodů.

Didaktické zásady:

- zásada vědeckosti
- zásada spojování teorie s praxí
- zásada participativnosti
- zásada soustavnosti
- zásada přiměřenosti
- zásada individuálního přístupu
- zásada názornosti
- zásada trvanlivosti

HODNOCENÍ ÚROVNĚ/EFEKTU VÝUKY

1) z POZICE ZADAVATELE – NA ZÁKLADĚ VÝSTUPŮ Z KURZU A ZMĚN V PRAXI

2) z POZICE ÚČASTNÍKŮ – DÁT JIM PROSTOR PRO POZITIVNÍ HODNOCENÍ

3) z POZICE LEKTORA – SEH, HODNOTIT VŽDY JAKO POSLEDNÍ

- Identifikace cílů hodnocení (jaké informace se mají získat, o čem a v jakém rozsahu)
- Návrh vhodných metod zjišťování
- Stanovení postupu zjišťování

- Vlastní proces získávání informací
- Analýza a interpretace výsledků hodnocení
- Přijetí nápravných opatření

Humblinův přístup:

- úroveň lektora, prostředí, použité metody atp.
- úroveň učení vzhledem k vědomostním, dovednostním, event. postojovým změnám účastníků
- úroveň pracovního chování – zda došlo ke změně pracovního chování
- úroveň hodnocení – celkové hodnocení akce z hlediska podniku, jak akce přispěla k plnění podnikových cílů

PŘÍPRAVA MATERIÁLŮ A TECHNIKY

„Dobře mluvit může jen ten, kdo důkladně rozumí věci.“

Cicero

Zásady

Určete si cíl prezentace

Nabídněte Poučení – Pobavení - Přehlednost

Zvolte vhodný styl

Vzbudte zájem

Zvolte vhodnou techniku

Vyberte klíčové body (hlavní myšlenky)

Použijte více informačních zdrojů

Každý dospělý posluchač udrží pozornost pouze 45 minut, mimořádně 90 minut.

Vstřebá 1/3 toho, co slyšel, a to maximálně 7 pojmů. Omezte tedy prezentaci na 3-4 hlavní body.

Používejte analogie – symboly, VIZUALIZACI, příklady a příběhy.

Udržujte přehlednou strukturu. Propojte myšlenky a shrnujte. Nezapomeňte na výrazný konec.

Prostředek - SEK :

Řekněte, co chcete říct – řekněte to – řekněte, co jste řekli.

BUĎTE ORIGINALNÍ

VIZUALIZACE

„Jednou vidět lepší než stokrát slyšet.“

Japonské přísloví

Základní pravidla:

1. Zvolte vhodné médium (druh techniky).
2. Používejte pomůcky podle struktury prezentace (pro každý klíčový bod alespoň jednu).
3. Naplňte princip KJPN (Krátce, Jednoduše, Přesně, Názorně).
4. Zkontrolujte funkčnost zařízení a způsob ovládání.
5. Udělejte si generálku.
6. Pozornost je rozdělena. Obracejte ji na sebe. Občas pomůcky vypněte.
7. Využívejte přihrávkování, postupné odkrývání apod.
8. Písmo musí být vidět i z nejvzdálenějšího místa (max. 3 barvy).
9. Pro světelnou prezentaci používejte tmavou tapetu a světlé písmo.
10. Méně je určitě více.

POZOR na chyby:

fólie jsou přeplněny informacemi

účastníci nemají čas, aby se s pomůckami dostatečně seznámili nebo si přečetli a zapsali promítnuté informace

přednášející si hraje s ukazovátkem, případně s pomůckami

přednášející mluví k vizuálním pomůckám, nikoliv k posluchačům (je k nim obrácen zády)

přednášející nadměrně gestikuluje a jeho pohyby se odrážejí ve světle zpětného projektoru
chaos v pomůckách, přetáčení kazet v průběhu prezentace (hledání správné části).

