



Evropská agenda
pro učení dospělých
Národní pedagogický institut ČR

Průvodce k rozpoznávání čtenářských dovedností dospělých



Spolufinancováno
Evropskou unií

MŠMT
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Obsah

Úvod	4
Proč se zjišťováním úrovně čtenářských dovedností dospělých zabývat	6
Jak rozpoznat, že má někdo v oblasti čtenářských dovedností potíže	7
Praktické tipy – jak na to	9
Osobní dotazník	9
Neformální rozhovor s klientem	10
Přímé pozorování	11
Další tipy pro zjišťování potíží ve čtenářské gramotnosti u dospělých	12
Co podniknout dál	13
Praktické desatero námětů k využití	15
Závěr	17
Přílohy	19
Orientační přehled možných postupů	19
Praktické desatero námětů k využití: záznamový arch	20
Příklad životních situací	22

Úvod

Čtenářská gramotnost je jednou ze základních dovedností, které používáme každý den a nezbytně je potřebujeme pro své uplatnění v životě i na trhu práce. Zároveň je zcela zásadní pro to, aby si člověk v průběhu života mohl osvojovat nové poznatky a dál se vzdělávat. V běžném životě se většinou zapomíná na fakt, že pokud dospělí nemají dostatečně rozvinuté čtenářské dovednosti, mohou mít zásadní problémy s pracovním či společenským začleněním nebo při absolvování kurzu odborných dovedností.

V České republice na rozdíl od některých jiných evropských zemí (např. Nizozemsko, Finsko, Slovensko) není k dispozici veřejně dostupný nástroj pro zjišťování potíží dospělých v oblasti čtenářských dovedností a neexistuje síť, která by lidem s nedostačujícími čtenářskými dovednostmi poskytovala systematickou podporu. Ve snaze zaplnit tuto mezeru přicházíme s jedním z možných řešení v podobě jednoduchých postupů, které mohou posloužit jako vodítko při odhalování potíží ve čtenářských dovednostech dospělých (orientační screening). Text je určen zejména vzdělavatelům, kariérovým poradcům, sociálním pracovníkům a dalším odborníkům, kteří pracují s dospělými klienty. Při zpracování textu jsme se opírali o zkušenosti organizací, které se věnují práci s dospělými, a to jak z České republiky, tak ze zahraničí.

Text nabízí obecně použitelné postupy, které byly ověřeny v praxi na několika zástupcích cílových skupin, s nimiž pracují vzdělavatelé dospělých, sociální pracovníci, kariéroví poradci, speciální pedagogové a knihovníci. Těmi byli například mladí dospělí do 26 let věku po ukončení ústavní a ochranné výchovy, klienti kariérového poradenství, osoby se zdravotním postižením a dlouhodobými zdravotními problémy, dospělí s nedidiagnostikovanými potížemi (specifické poruchy učení, ADHD, mentální handicap, psychické problémy) a senioři.

Pokud poskytujete dospělým poradenství, kurzy či vzdělávací aktivity, právě vy jim můžete významně pomoci s odhalením jejich potíží a nalezením vhodných příležitostí k rozvoji čtenářských dovedností, a mít tak pozitivní dopad na zvyšování kvality jejich života.

V čem může být screening čtenářské gramotnosti pro vás a vaše klienty užitečný?

- Můžete odhalit problémy, které mohou limitovat klienta v běžném životě i na trhu práce / v pracovním životě.
- Na základě zjištěných potíží klienta můžete uplatnit vhodné formy intervence a způsoby podpory (např. zapojení klienta do vhodných vzdělávacích aktivit, pomoc s přihlášením na kurz, osobní rozvojový program apod.).
- Vybrané postupy můžete začlenit do své každodenní práce s klienty (např. při plánování vzdělávacích či poradenských aktivit).

Níže uvedené přístupy nejsou diagnostickým nástrojem a ani nemají ambici jej suplovat. Naším záměrem bylo nabídnout vám inspiraci pro vaši vlastní práci s klienty a upozornit vás na to, čeho je dobré si všímat a jak na základě toho rozpoznat případné potíže, s nimiž se dospělí v oblasti čtenářských dovedností mohou potýkat. Předkládané náměty můžete začlenit do své každodenní praxe a využívat je dle potřeby a konkrétní situace jako součást služeb či aktivit, které aktuálně nabízíte. V případě hlubšího zájmu se pak můžete zaměřit i na další zdroje, o něž se v příručce opíráme a na něž odkazujeme.

Předložený text byl vytvořen v rámci projektu Evropská agenda pro učení dospělých (EAAL), jehož hlavním cílem je podporovat celoživotní učení a zvyšovat povědomí o vzdělávání dospělých na národní, regionální a místní úrovni.

Proč se zjišťováním úrovně čtenářských dovedností dospělých zabývat

Čtenářská gramotnost zahrnuje nejen dovednost číst a psát, ale spočívá zejména ve schopnosti pracovat s textem, porozumět jeho významu a získané informace efektivně využít. Ovlivňuje nejen to, zda člověk určité písemné sdělení pochopí, ale i způsob, jak vyhledává a vyhodnocuje informace a předává druhým své vlastní poznatky a zkušenosti. Mezinárodní šetření PIAAC 2023 ukázalo, že celá čtvrtina dospělých v České republice má se čtenářskou gramotností problém¹. Někteří dospělí mohou mít například problém porozumět instrukcím v manuálu, získat potřebné informace z textu nebo pochopit jeho hlavní sdělení, objednat se přes internet na úřad či vyplnit formulář.

Nedostatečná úroveň čtenářských dovedností bývá skrytá a na první pohled často téměř nepostřehnutelná. Může být příčinou řady problémů v pracovním životě, komplikovat člověku osobní život a stát se významnou bariérou pro plnohodnotnou seberealizaci a zapojení jedince do rodinného, komunitního a občanského života společnosti.

V případě, že má dospělý člověk skryté (nezachycené) potíže při čtení a porozumění textu, může to negativně ovlivnit i průběh samotné intervence (např. nalezení práce, pomoc při oddlužení, pomoc při nalezení stabilního bydlení). Zlepšení čtenářských dovedností může tato rizika omezit a přinést člověku nesporné výhody vyplývající z jeho lepšího začlenění do života společnosti.

Nedostatečná úroveň čtenářských dovedností může jedince výrazně limitovat v běžném i pracovním životě. Může přinášet některé z následujících problémů:

- riziko snížené pracovní výkonnosti nebo pracovního selhání (problém porozumět psaným pracovním pokynům, špatná orientace v manuálech atd.);
- snížení šance na pracovní postup a využití dalších kariérních příležitostí;
- omezení přístupu k různým typům služeb;
- problémy s plnohodnotným zapojením do vzdělávacích, poradenských či jiných aktivit;
- znesnadnění přístupu k účasti v dalším vzdělávání;
- zvýšení rizika nedokončení vzdělávacích aktivit.

¹ Viz <https://press.npi.cz/tema/zname-prvni-vysledky-z-mezinarodniho-vyzkumu-dospelych-piaac>.

Jak rozpoznat, že má někdo v oblasti čtenářských dovedností potíže

Nedostatečná úroveň čtenářských dovedností u dospělých může souviset s nízkou kvalitací nebo neukončeným základním či středním vzděláním. Délka studia má pozitivní vliv na úroveň dovedností. ČR se nicméně potýká s vysokou mírou reprodukce vzdělanostních nerovností, do zvolené vzdělávací dráhy výrazně vstupuje rodinné zázemí, nikoliv schopnosti a dovednosti². Potíže se čtenářskými dovednostmi se mohou týkat i osob, které mají nerozpoznané (nediagnostikované) poruchy učení.

Úroveň čtenářských dovedností je vhodné zjišťovat v **přímém kontaktu s klientem**, protože nepřímý kontakt či zprostředkované informace mohou znesnadnit nebo zabránit identifikaci problému. Ještě před prvním kontaktem můžete klientovi zaslat potvrzující SMS nebo e-mail s informacemi o konané schůzce. Od jeho reakce (např. nepřijde v dohodnutém čase a neomluví se, nepřinese si požadované podklady) můžete odvinout úvodní rozhovor.

Problémy v oblasti čtenářských dovedností **nemusí být na první pohled zřejmé** a často se odhalí až v konkrétní situaci. Tak je možné narazit na to, že člověk neporozumí textu e-mailu (např. instrukcím, kdy a kam má přijít, co si má vzít s sebou, jak se tam dostane), v důsledku čehož nedokáže adekvátně zareagovat, nebo má potíže s vyplněním formuláře, žádosti či dotazníku. Problém se včasným odhalováním těchto potíží může souviset i s tím, že lidé, u kterých se projevují, si je často neuvědomují nebo se za ně stydí a nechtějí o nich mluvit.

Vodítkem pro odhalení potíží v oblasti čtenářských dovedností u dospělých může být jejich **slovní projev** (např. chudá slovní zásoba, používání jednoduchých vět, málo plynulý tok řeči). K identifikaci těchto potíží mohou pomoci i nepatrné projevy diskomfortu klienta ve vyjadřování vlastních myšlenek a v jeho reakcích na vaše podněty. Na problémy v oblasti čtenářských dovedností mohou ukazovat i **další signály**, např. klient po textu nepřejíždí očima, má kostrbatý nebo nečitelný rukopis apod.³ ■

² Viz <https://piaac.cz/kontakt/tiskova-zprava-zname-prvni-vysledky-z-mezinarodniho-vyzkumu-dospelych-piaac/>.

³ Viz <https://www.lezenenschrijven.nl/herken-de-signalen>.

Praktické tipy –
jak na to

Níže uvádíme možné postupy, které vám mohou pomoci identifikovat a přesněji prozkoumat, kde má váš klient v oblasti čtenářství problémy. Práce s různými cílovými skupinami je velmi individuální podle jejich konkrétní situace. U někoho se nedostatečná úroveň čtenářských dovedností může projevit již při úvodním rozhovoru, u jiného až v průběhu dlouhodobější práce nebo při řešení konkrétních úkolů či situací. Jednotlivé postupy proto můžete využívat podle účelu služby či intervence nebo podle okolností, použít je jednorázově či opakovaně podle konkrétní situace a potřeby (např. úvodní diagnostika čtenářských dovedností klienta, získání zpětné vazby o účinnosti intervence a pokroku klienta, kariérové poradenství, rozvoj čtenářských dovedností apod.), můžete je používat samostatně nebo ve vzájemné návaznosti, případně i souběžně. Všechny postupy popsané níže jsou shrnuty v příloze.

Osobní dotazník

Pokud to váš způsob práce i podmínky vašeho pracoviště dovolí, můžete například klienta požádat, aby v době, kdy čeká, než se mu začnete osobně věnovat, vyplnil **krátký osobní dotazník** přímo na místě. Pokud klienta někdo doprovází, můžete ho vyzvat, aby dotazník vyplnil sám. To vám umožní hned na začátku orientačně zjistit, zda nemá váš klient v dané oblasti problémy. Dotazník můžete přizpůsobit potřebám vaší organizace a konkrétním cílovým skupinám, s nimiž pracujete. Můžete připravit více variant dotazníku, kde lze zvolit různou úroveň obtížnosti. V jednodušší variantě může klient vyplnit pouze své jméno a příjmení, věk, telefonický kontakt a e-mail. Podle účelu služby či předpokládané intervence lze doplnit otázku na zdravotní či jiné potíže, s nimiž chce klient pomoci. Ve více strukturované variantě o sobě může klient poskytnout další informace, jak je uvedeno v následujícím příkladu.

Příklad dotazníku

Jméno a příjmení	Bydliště
Telefon	E-mail
Dosažené vzdělání	Pracovní zkušenost (zaměstnání, brigády...)
Dovednosti (co umím)	
Datum	Podpis

Při této úvodní aktivitě můžete narazit na **první signály potíží**. Člověk, který má v oblasti čtenářských dovedností potíže, může například říct, že formulář vyplní doma, nebo požádá o pomoc někoho jiného, případně používá výmluvy jako „zapomněl jsem si brýle“ nebo „bolí mě ruka“⁴. Pokud na tento problém narazíte, možná má váš klient potíže se čtením a stydí se to přiznat. Abyste se ujistili, že jste na správné stopě, bude dobré to ověřit v přímém kontaktu s klientem (např. při úvodním rozhovoru). Pokud se ukáže, že je to opravdu tak, je potřeba hledat způsoby, jak mu tyto potíže pomoci překonat.

Dále se můžete setkat s tím, že váš klient sice dotazník vyplnil, ale jeho odpovědi nedávají smysl nebo některé pole ponechal prázdné (např. e-mail, dosažené vzdělání). V tomto případě je potřeba zbystrit pozornost a vyjasnit si tyto záležitosti při rozhovoru s klientem.

Neformální rozhovor s klientem

Dalším z možných kroků je samo navázání osobního kontaktu s klientem. Při úvodním neformálním rozhovoru s klientem si můžete všimnout signálů, které mohou svědčit o jeho potížích v oblasti čtenářských dovedností, jak jsme si popsali výše v části „Jak rozpoznat, že má někdo v oblasti čtenářských dovedností potíže“. Při prvním kontaktu s klientem můžete hned od počátku přemýšlet o tom, z jakého prostředí přichází, a soustředit se na pozorování jeho způsobu komunikace (slovní projev, jeho plynulost, způsob vyjadřování atd.).

Pokud na základě svého pozorování zjistíte, že váš klient má v oblasti čtenářských dovedností potíže, a chcete s ním o tom začít mluvit, můžete využít následující tipy⁵. Další inspiraci můžete najít v textech zpracovaných v rámci projektu BLUESS⁶.

Přivést na problém řeč

Pokud při vyhodnocení dotazníku, úvodním kontaktu nebo osobním rozhovoru zjistíte, že váš klient má v oblasti čtenářských dovedností potíže, můžete s ním na toto téma zavést řeč.

V závislosti na konkrétní situaci můžete opatrně položit otázku a zahájit konverzaci na téma čtenářských dovedností. Například: „Vidím, že se vám příliš nedaří dotazník vyplnit, podíváme se na to společně?“ Nebo: „Je pro vás obtížné porozumět dopisům z úřadu?“

Namotivovat

Jakmile zahájíte konverzaci, je důležité klienta motivovat, aby byl ochoten o svých potížích mluvit. Nečekejte, že bude k diskuzi o daném tématu otevřený ihned. V případě, že se vám neotevře hned, můžete s ním na toto téma pohovořit jindy. Pokud si váš klient myslí, že v oblasti čtenářských dovedností žádný problém nemá, i když jste na něj narazili, můžete ho namotivovat třeba tím, že mu vysvětlíte, proč je dovednost umět něco přečíst a rozumět přečtenému pro život a práci důležitá a v čem mu usnadní život. Můžete popsat výhody, které pro něj může mít zlepšení této dovednosti při řešení různých životních situací, např. když bude žádat o práci nebo hypotéku, podávat žádost na úřad, zapisovat děti do školy nebo kroužku, nebo si kontrolovat jízdní doklady či parkovací lístek.

⁴ Viz <https://www.lezenenschrijven.nl/herken-de-signalen>.

⁵ Viz <https://www.lezenenschrijven.nl/wat-kan-ik-doen-campagne>.

⁶ Viz https://zakladnezrucnosti.sk/wp-content/uploads/2021/02/Manual-k-hodnoteniu-a-rozvoju-zakladnych-zrucnosti_FINALFINAL.pdf.

Pokud pozitivní motivace na klienta nezabere, můžete mu říct, v čem mu nedostatečně rozvinuté čtenářské dovednosti mohou bránit (soukromý život, pracovní postup atd.).

Podpořit a nabídnout pomoc

Pokud vnímáte, že váš klient nechce o svých potížích v oblasti čtenářských dovedností mluvit nebo se stydí, můžete říct například:

- že dotyčný rozhodně není jediný, kdo má podobný problém;
- že se kdykoliv může začít učit a své dovednosti rozvíjet;
- jaké služby mu můžete nabídnout nebo doporučit pro řešení jeho problému.

Také mu můžete ukázat, jak problém, který s vámi přišel řešit (např. oddlužení), souvisí se čtenářskými dovednostmi (např. porozumět textu smlouvy, vyhledat si systematickou podporu). To může vašemu klientovi pomoci, aby se s vámi na dané téma začal bavit. V takovém případě s ním můžete projít krátký text týkající se daného tématu a můžete klást otázky, jako např. co musí udělat, aby ho oddlužili, co se bude dít, jak dlouho bude trvat, než bude oddlužen, jaké jsou podmínky, co se stane, když podmínky nedodrží, apod.

V průběhu neformálního rozhovoru s klientem si můžete položit následující otázky, které mohou sloužit jako orientační indikátory nízké úrovně čtenářských dovedností a nasměrovat vás na vhodný způsob intervence.

- Má klient nějaké potíže se čtenářskou gramotností (signály)?
- Může nízká/nedostatečná úroveň čtenářských dovedností klienta ohrozit jeho běžné fungování nebo začlenění do společnosti / světa práce?
- Co by klientovi mohlo pomoci zvýšit úroveň jeho čtenářských dovedností? A co pro to může udělat naše organizace?

Přímé pozorování

Přímé pozorování je obvyklou součástí práce s klientem. V rámci přímého pozorování se sledují projevy klienta při činnosti (např. při úvodním kontaktu či osobním rozhovoru, při vyplňování osobního dotazníku nebo při plnění úkolů dle zadání). Přímé pozorování může pomoci lépe identifikovat, v čem má klient potíže, včetně toho, v jakých situacích nebo při jakých činnostech se vyskytují, jak často se objevují, jak dlouho trvají atd. Výhodou přímého pozorování je možnost podchytit jemné signály svědčící o nedostatcích ve čtenářských dovednostech klienta a podle toho zvolit vhodný způsob rozvoje těchto dovedností.

Čím detailnější informace z pozorování získáte, tím lépe zvolíte vhodnou formu intervence. Proto je účelné si průběžně zaznamenávat, co jste pozorovali (někdy je nezbytně nutné pozorovat určitý projev více než jednou, aby bylo možné dospět k nějakým závěrům), díky

čemuž si můžete lépe uvědomit, co s čím souvisí. Stejně tak je výhodné stanovit si otázku, co vás zajímá, co chcete pozorovat (např. jak reaguje klient na zadání, kdy má samostatně vyplnit osobní dotazník nebo vypracovat úkol), případně si stanovit dílčí projevy chování, které chcete pozorovat, resp. zda se u klienta projevily (např. nepřiměřená reakce na zadání úkolu, chudá slovní zásoba, signály neporozumění textu apod.).

Pro sledování reakcí klienta na pokyny a otázky lze využít záznamový arch. Ten může sloužit nejen jako pomůcka při mapování aktuální úrovně čtenářských dovedností klienta, ale i pro sledování jeho pokroku v pozdějších fázích intervence. Příklad záznamového archu je uveden v příloze.

Další tipy pro zjišťování potíží ve čtenářské gramotnosti u dospělých

Pro zvýšení spolehlivosti při zjišťování úrovně čtenářských dovedností dospělých klientů je vhodné **využít více způsobů**, tj. více nástrojů, přístupů, postupů a metod⁷. To vám pomůže eliminovat jednostrannost pohledu nebo zkusení. Pokud si například nejste zcela jistí, zda jste problém identifikovali správně při použití prvního způsobu, použijte další způsob, nástroj atd. To vám pomůže zpřesnit vaše zjištění při identifikaci potíží klienta.

Jedním z možných přístupů, jak můžete zjišťovat úroveň čtenářských dovedností svých klientů, je začleňovat do rozhovoru **jednoduché aktivity**, které by pomohly odhalit případné nedostatky v jejich schopnosti číst a porozumět textu. Ideálním způsobem, jak to zjistit, je kombinovat práci s písemnými podklady, které si klient musí přečíst a porozumět jim, a jejich doplnění navazujícími aktivitami, které v kontextu vaší intervence dávají smysl a odvíjejí se od životních zkušeností a potřeb vašeho klienta.

Osvědčuje se, když se aktivity odvíjejí od **konkrétních situací**, které mají přímou vazbu na jejich životní zkušenosti a mají pro ně osobní význam⁸. Tyto aktivity můžete řešit v kontextu životních situací, v nichž si váš klient neví rady. Pokud to konkrétní situace umožňuje, můžete se s ním domluvit, že si společně projdete podklady, které se vztahují k řešenému problému. Může jít o informační leták o nějaké akci (akce školy či obce), daňové příznání, výzvu obecního úřadu, návod k obsluze nějakého přístroje apod. Tím můžete zpřesnit svá zjištění ohledně potíží vašeho klienta a zároveň nenásilnou formou rozvíjet jeho čtenářské dovednosti a dále je upevňovat. Případně mu můžete pomoci vyplnit podací lístek, dotazník, formulář nebo žádost, sestavit reklamaci vadného zboží, omluvenku pro dítě do školy, omluvu nepřítomnosti v práci nadřízenému apod. V příloze najdete příklady životních situací, v jejichž rámci se čtenářské dovednosti obvykle využívají. Inspiraci můžete najít také v metodických materiálech zpracovaných v rámci slovenského projektu BLUESS⁹ nebo na webových stránkách irské organizace NALA¹⁰.

⁷ Viz <https://www.nala.ie/publications/nala-guidelines-for-good-adult-literacy-work/>.

⁸ Viz https://zakladnezrucnosti.sk/wp-content/uploads/2021/02/Manual-k-hodnoteniu-a-rozvoju-zakladnych-zrucnosti_FINALFINAL.pdf.

⁹ Viz https://zakladnezrucnosti.sk/wp-content/uploads/2021/02/ULOHY_citelska-gramotnost_FINALFINAL.pdf.

¹⁰ Viz <https://www.nala.ie/publications/assessment-framework/>.

Co podniknout dál

Zásadní význam má analýza projevů a výsledků činnosti klienta a vyhodnocení úrovně čtenářských dovedností na základě zjištění ze screeningu společně s vaším klientem. Klient možná nebude chtít o svých potížích v dané oblasti mluvit, protože se za ně stydí. V takovém případě je potřeba ho citlivě navést na to, aby svá slabá místa reflektoval a našel výhody, které plynou z jejich zlepšení. Tím můžete klientovi pomoci postupně prolamovat bariéry, které mu mohou bránit v lepším přístupu k pracovním i vzdělávacím příležitostem a zvýšení kvality života.

Účelem screeningu by mělo být to, abyste včas odhalili případné problémy klientů v oblasti čtenářské gramotnosti a na základě svých zjištění jim mohli doporučit vhodný způsob jejich rozvoje. Tím může být vaše vlastní intervence, tj. zapojení klienta do různých aktivit, do nichž začleňujete prvky rozvoje čtenářských dovedností, nebo doporučení k účasti na vzdělávacích aktivitách, které poskytuje jiný subjekt. Při zajišťování podpory klientům v oblasti rozvoje čtenářských dovedností je výhodné vzájemně spolupracovat s dalšími vzdělavateli nebo poradci. Tím lze překlenout problém, kdy svému klientovi navrhnete určitý způsob řešení, vy sami něco podobného (zatím) neděláte, ale víte o někom, kdo mu v tom může pomoci.

Při screeningu je vhodné zaměřovat se na **reálné možnosti klienta** a stavět na jeho **silných stránkách**. Užitečným přístupem je určit výchozí bod¹¹ (představuje aktuální zjištěnou úroveň čtenářských dovedností klienta) a poskytnout klientovi zpětnou vazbu o tom, co již v dané oblasti umí (silné stránky) a v čem se ještě může dál rozvíjet. Počáteční pozitivní zpětná vazba může pomoci zvýšit sebedůvěru klienta a jeho ochotu dále se v oblasti čtenářských dovedností rozvíjet. ■

¹¹ Viz <https://www.nala.ie/publications/assessment-framework/>.

Praktické
desatero námětů
k využití

1. Navazujte neformální rozhovor s klientem.

Vycházejte z informací zjištěných v přímém kontaktu s klientem.

Berte v potaz kontext – z jakého prostředí klient pochází.

2. Nechte klienta na místě vyplnit krátký osobní dotazník a zaměřte se na problémy spojené s jeho vyplňováním.

3. Všimněte si signálů nízké úrovně čtenářské gramotnosti u klienta.

Zaměřte se na mluvený projev klienta. (Např.: Má chudou slovní zásobu? Používá jednoduché věty? Jeho řeč není plynulá? Působí při vyjadřování diskomfortně?)

Zaměřte se na psaný projev klienta. (Např.: Vynechává při psaní diakritiku? Má kostrbatý nebo nečitelný rukopis? Nedokáže se orientovat v jednoduchém textu? Nedokáže stručně vymezit hlavní myšlenku a obsah textu?)

Zaměřte se na klientovo čtení. (Např.: Při čtení nepřejíždí očima po textu?)

4. Motivujte klienta k diskuzi o jeho čtenářských dovednostech.

5. Začleňte do rozhovoru s klientem aktivity odhalující nízkou úroveň čtenářských dovedností.

Koncipujte aktivity s ohledem na životní situaci a zkušenosti klienta.

Využívejte např. práci s písemnými podklady, osobním dotazníkem.

6. Opatrně přiveďte řeč na klientův problém se čtenářskou gramotností.

Uvádějte problémy se čtením do souvislosti s tématy, která má klient potřebu řešit.

7. Definujte si míru klientových potíží.

Může nízká/nedostatečná úroveň čtenářských dovedností klienta ohrozit jeho běžné fungování nebo začlenění do společnosti / světa práce?

8. Kombinujte nástroje, přístupy, postupy a metody.

9. Formulujte postup pro zvýšení klientovy čtenářské gramotnosti a svou roli v tomto procesu.

Co by klientovi mohlo pomoci zvýšit úroveň jeho čtenářských dovedností? A co pro to může udělat naše organizace?

10. Spojte se pro řešení klientových problémů s dalšími aktéry či odborníky (vzdělavateli, poradci...).

Závěr

Mezinárodní šetření PIAAC 2023 ukázalo, že čtvrtina dospělých osob v České republice má významnější potíže v oblasti čtenářské gramotnosti. Nízká úroveň čtenářských dovedností bývá příčinou řady problémů v pracovním, společenském i osobním životě jedince. Nedostatečná úroveň těchto dovedností může být bariérou pro rozvoj nových dovedností a pro využití příležitosti ke vzdělávání.

Užitečným nástrojem pro včasné rozpoznání potíží dospělých v oblasti čtenářské gramotnosti je screening čtenářské gramotnosti. V České republice dosud není podobný nástroj k dispozici. Text se pokusil nastínit některé možnosti, jak lze nízkou úroveň čtenářských dovedností u dospělých identifikovat a případně tyto dovednosti pomocí vhodně zvolených aktivit rozvíjet. Identifikace potíží v oblasti čtenářské gramotnosti a rozvoj čtenářských dovedností může dospělým pomoci překonat problémy se sociálním začleněním a zlepšit jejich celkovou životní perspektivu. ■

Pár tipů na závěr:

- Vytvořte přátelskou atmosféru a bezpečné prostředí, v němž se může váš klient uvolnit.
- Pozorujte svého klienta při vyjadřování vlastních myšlenek a při práci na zadaných úkolech.
- Při zadávání aktivit potřebných k identifikaci případných potíží klienta rozdělte úkoly na menší, zvládnutelné kroky.
- Pravidelně sledujte pokrok svého klienta a poskytněte mu pozitivní zpětnou vazbu, kdykoliv uvidíte posun v jeho čtenářských dovednostech.
- Využívejte další dostupné pomůcky a metody pro zjišťování úrovně čtenářských dovedností vašich klientů.
- Nebojte se požádat o pomoc či radu další kolegy a odborníky, pokud ji potřebujete.

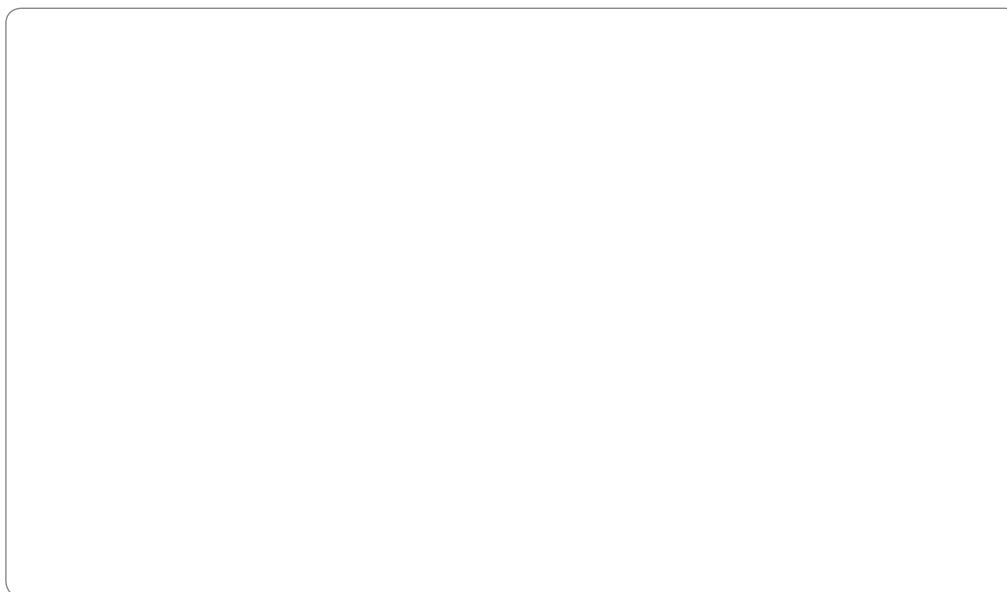
Přílohy

Orientační přehled možných postupů

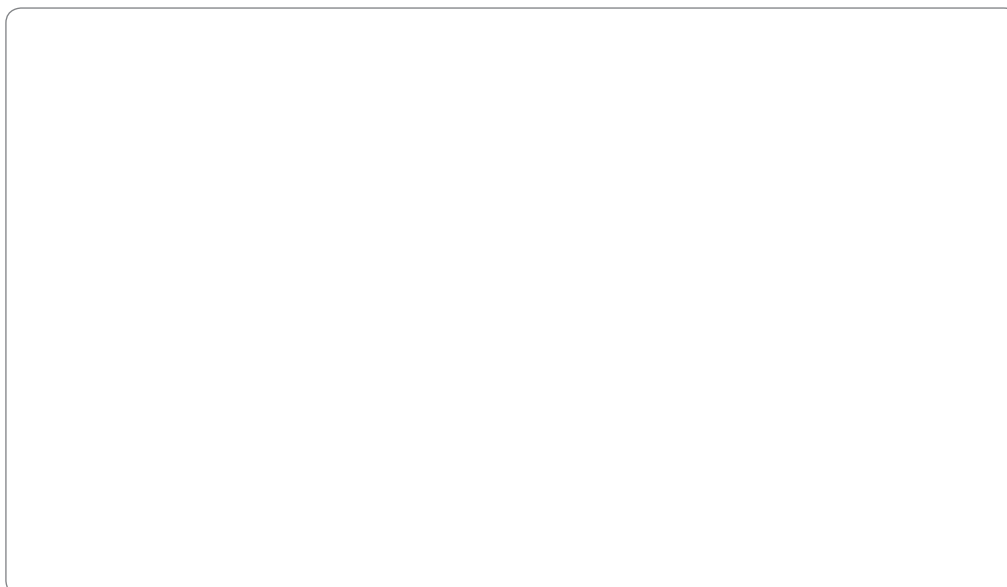
- Osobní dotazník
- Neformální rozhovor s klientem
- Pozorování s využitím záznamového archu
- Využití dalších diagnostických postupů
- Zařazování aktivit odhalujících nízkou úroveň čtenářských dovedností
- Diskuze s klientem o jeho čtenářských dovednostech a potížích v této oblasti
- Zařazování aktivit pro zvýšení úrovně čtenářských dovedností (kde je to možné)

Praktické desatero námětů k využití: záznamový arch

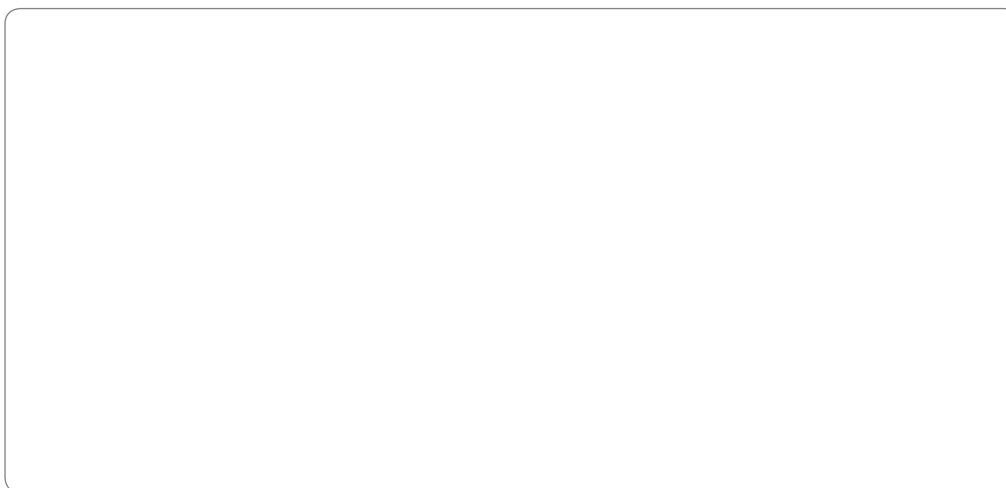
1. Navazujte neformální rozhovor s klientem.
2. Nechte klienta na místě vyplnit krátký osobní dotazník a zaměřte se na problémy spojené s jeho vyplňováním.



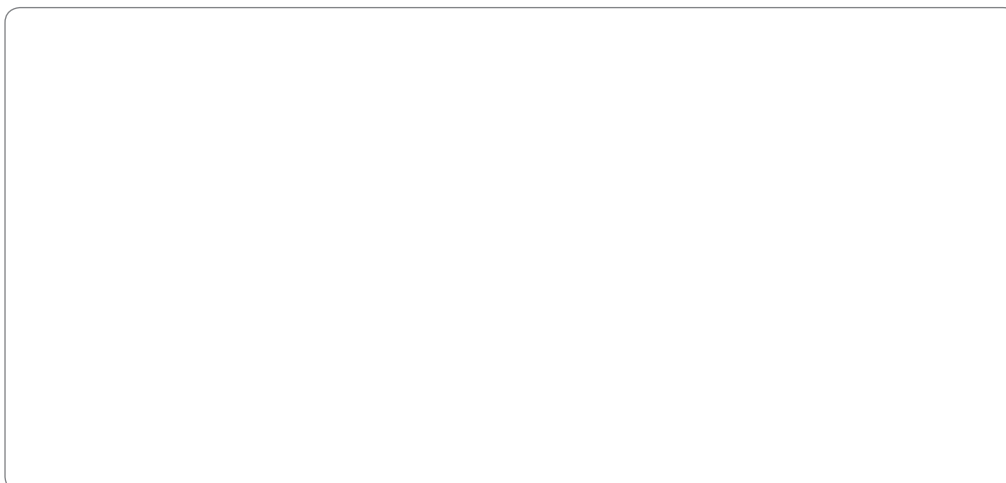
3. Všímejte si signálů nízké úrovně čtenářské gramotnosti u klienta.
 - Zaměřte se na mluvený projev klienta.
 - Zaměřte se na psaný projev klienta.
 - Zaměřte se na klientovo čtení.



4. **Motivujte klienta k diskuzi o jeho čtenářských dovednostech.**
5. **Začleňujte do rozhovoru s klientem aktivity odhalující nízkou úroveň čtenářských dovedností.**
 - Koncipujte aktivity s ohledem na životní situaci a zkušenosti klienta.
 - Využívejte např. práci s písemnými podklady, osobním dotazníkem.
6. **Opatrně přiveďte řeč na klientův problém se čtenářskou gramotností.**
 - Uvádějte problémy se čtením do souvislosti s tématy, která má klient potřebu řešit.
7. **Definujte si míru klientových potíží.**
 - Může nízká/nedostatečná úroveň čtenářských dovedností klienta ohrozit jeho běžné fungování nebo začlenění do společnosti / světa práce?



8. **Kombinujte nástroje, přístupy, postupy a metody.**
9. **Formulujte postup pro zvýšení klientovy čtenářské gramotnosti a svou roli v tomto procesu.**
 - Co by klientovi mohlo pomoci zvýšit úroveň jeho čtenářských dovedností? A co pro to může udělat naše organizace?
10. **Spojte se pro řešení klientových problémů s dalšími aktéry či odborníky (vzdělavateli, poradci...).**



Příklad životních situací

Nakupování, vaření

- zjistit, jaké množství potravin je potřeba pro přípravu jednoduchého jídla dle instrukcí v receptu
- vytvořit nákupní seznam pro přípravu jednoduchého jídla dle instrukcí v receptu
- vyplnit objednávku zboží v e-shopu
- sestavit text reklamace zboží na základě svých poznámek

Doprava

- pochopit pokyny, jak zakoupit jízdenku v dopravním prostředku či prodejním automatu
- postupovat podle instrukcí při koupi jízdenek, vstupenek apod. na internetu
- zkontrolovat správnost údajů na jízdence (číslo nástupiště, vagonu a sedadla, pásmo...)
- orientovat se v jízdním řádu (MHD, dálkový autobus, vlak)

Práce

- oznámit zaměstnavateli svoji nepřítomnost na pracovišti (e-mail, SMS)
- zpracovat jednoduchý záznam své činnosti
- orientovat se na pracovních webech
- zpracovat jednoduché CV a motivační dopis
- odpovědět na inzerát (online, v tisku)

Zdraví, lékař, lékárna

- orientovat se v příbalovém letáku k léku, přečíst pokyny k jeho dávkování
- porozumět bezpečnostním pokynům při manipulaci s domácími přístroji a dodržovat je
- postupovat podle instrukcí pro zajištění osobní bezpečnosti
- zkontrolovat obsah autolékárničky podle předpisů a termín expirace jednotlivých položek

Školka či škola

- porozumět informacím v letáku od organizátora volnočasových aktivit dětí
- projít si oznámení školy o konané akci a pochopit, co se žádá
- napsat omluvenku dítěti – nepřítomnost ve škole
- pomáhat dítěti na prvním stupni s domácími úkoly dle zadání

Komunikace s úřady a dalšími subjekty, pošta, volby

- objednat se přes internet na úřad nebo k lékaři
- vyplnit formulář (např. žádost o občanský průkaz) nebo dotazník
- vyplnit podací lístek (doporučený dopis na úřad...)
- pochopit instrukce, jak a kde volit

Financováno Evropskou unií. Text odráží výhradně názory a stanoviska autorů, a nikoli názory a stanoviska Evropské unie nebo Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu. Evropská unie ani poskytovatel grantu za uváděné názory a stanoviska nenesou odpovědnost.



Národní pedagogický institut České republiky
www.npi.cz