



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Název projektu: Rozvoj klíčových kompetencí dospělých prostřednictvím inovativního programu spotřebitelského vzdělávání
Smlouva č. 2018-1-SK01-KA204-046393

OUTPUT 5 - Tvorba vzdělávacího programu a jeho ověření

Forma ověření: Akční výzkum

Cíl výzkumu: Ověřit vliv spotřebitelského vzdělávání na rozvoj klíčových kompetencí

Výzkumné metody: pozorování, hodnocení, metody zpracování údajů, správa údajů, metoda prezentace výsledků

PRVNÍ OVĚŘENÍ

TÉMA: RODINNÝ ROZPOČET

SPECIFICKÉ CÍLE:

Datum a čas : 16.06.2020

Místo konání: Bruntál

Ověřovatelé: Mgr. Ing. Renata Horáková, Marcela Reichelová

Trvání: 90 minut

Počet respondentů: 9

Výzkumný soubor		Muži	Ženy
Věk	16-19 roků	5	3
	20-24 roků	1	
	25-29 roků		
Stupeň vzdělávání	ISCED 1 Základní vzdělání	6	2
	ISCED 2 Nižší sekundární vzdělání		1
	ISCED 3		

	Vyšší sekundární vzdělání		
Doba nezamestnanosti	1-4 roků	6	3
	5-9 roků		
	Více než 10 let		

POZN: Účastníky vzdělávání byli mladí lidé, kteří v nedávné době opustili ústavní výchovu (dětský domov, případně diagnostický ústav) a v současné době na přechodnou dobu max. 1 roku mají možnost bydlet v tzv. Domě na půl cesty (což je sociální služba, která přechodné bydlení těmto mladým lidem zprostředkovává).

Výzkumné otázky:

1. Bylo zvolené téma spotřebitelského vzdělávání přitažlivé a motivující?

Všechny účastníky v dohledné době (v řádech měsíců) čeká hledání samostatného bydlení a process osamostatnění se. Zvolené téma Rodinný rozpočet a zadání případové studie, tak korespondovalo s tím, co účastníci vzdělávání řeší aktuálně také ve svém reálném životě.

2. Podnítilo zážitkové, zkušenostní učení aktivitu účastníků?

Ano, účastníci byli až na jednoho pasivního pozorovatele aktivní. U většiny jsme pozorovali více aktivity při práci v menší skupině, při prezentaci výsledků úkolů před celou skupinou se pak aktivity chopili přirození vůdci.

3. Jakou kvalitu vypracovaných úkolů prezentovali účastníci vzdělávání?

Učení za pomoci případové studie je charakteristické tím, že na základě popisu reálné situace student navrhuje vlastní řešení a prezentuje je. Úroveň zpracovaných úkolů po obsahové stránce byla velmi dobrá i přes nižší dosažené vzdělání i malé životní zkušenosti účastníků, kteří velkou část svého dosavadního života strávili v ústavním zařízení a s hospodařením s penězi se v reálném teprve seznamují. Účastníci sestavili dle zadání případové studie rozpočet a správně rozdělili náklady podle jejich typu. Odpovědi na další otázky a úkoly zrcadlily životní situaci a zkušenosti účastníků. Účastníci se zaměřovali hlavně na nákladovou stranu rozpočtu a za účelem vyrovnání rozpočtu hledali rezervy na nákladové straně (byli např. ochotni ušetřit na jídle a telekomunikačních službách, menší ochota se projevovala v úsporách na zábavě a bohužel i v hledání možností na příjmové straně rozpočtu). Lektor se proto následně snažil zaměřit pozornost účastníků právě na stranu příjmovou.

Co se týče kvality prezentace úkolů a vlastních názorů, byl zpočátku znát jistý ostych, který ovlivnil úroveň kvality prezentace v českém jazyce. Jak však lekce pokračovala v čase, vnímali jsme jakési uvolnění a účastníci se byli čím dál víc schopni rozpovídat a z původně jednoslovných odpovědí a replik se stávaly delší úvahy nad možnostmi práce s finančním rozpočtem.

4. Zvládli účastníci vzdělávání řešení úloh ve stanoveném čase?

Ano, účastníci vzdělávání zvládli řešení úloh ve stanoveném čase. Celá lekce se nakonec protáhla na 2 hodiny, ale to z důvodu delší závěrečné diskuse na téma: Kdy je vhodné a nevhodné vzít si půjčku. Vzhledem k tomu, že se jednalo o téma, které účastníky zaujalo a vyjadřovali řadu zajímavých postřehů a nápadů, lektori diskusi násilně neukončovali.

5. Byli při řešení úloh aktivní všichni členové skupiny?

Vedení každé ze dvou vytvořených skupin se ujali přirození "vůdci". Dívky byly mnohem pasivnější a oproti extrovertním mladým mužům se hůře se svými názory prosazovaly, resp. neměly potřebu se prosazovat.

6. Zapojovali se do komunikace všichni účastníci vzdělávání?

Do komunikace se zapojovali všichni účastníci, ale samozřejmě ne ve stejné intenzitě. Dívky v této skupině byly mnohem zdrženlivější a zapojovaly se spíše na vyzvání, zatímco mladí mužové v této skupině byli spíše extrovertní a snažili se prosadit svůj názor. Toto rozlišení však nic nevypovídá o nějakých genderových stereotypech, ale je pouze výsledkem náhodného sestavení skupiny a povahových vlastností jednotlivých členů.

7. Byly nástroje na měření rozvoje klíčových kompetencí vhodně zvolené?

Jako nástroj na měření rozvoje klíčových kompetencí bylo navrženo pozorování. Pozorovatel měl k dispozici pozorovací list - jednoduchou strukturu, ve které indikátory ukazují tři různé úrovně kvalitativního rozvoje klíčových kompetencí studenta.

8. Měřily indikátory různé úrovně rozvoje klíčových kompetencí účastníků?

Jako ověřovatelé, kteří jsou současně spoluvůrci vzdělávacího programu, jsme se setkali s určitými omezeními, které nám nedovolují zcela objektivně a úplně zhodnotit rozvoj klíčových kompetencí jednotlivých účastníků během jednoho setkání jen na základě pozorování. Abychom totiž mohli měřit úroveň rozvoje, je podle našeho názoru nutné znát výchozí "startovací pozici" jednotlivých účastníků zejména v případě hodnocení úrovně klíčové kompetence komunikace v mateřském jazyce. Během 90, resp. 120 minut, během kterých se lektor s účastníky teprve

seznamuje, to není dost dobře možné. Je potřeba si také uvědomit, že v tomto konkrétním případě se často jednalo o mladé lidi se specifickými vzdělávacími potřebami, u nichž sledování rozvoje klíčových kompetencí komunikace v mateřském jazyce vyžaduje delší čas/více setkání. Na níže uvedené informace je tak potřeba nahlížet optikou reflektující výše uvedená omezení. U měření rozvoje sociálních a občanských kompetencí, kde jsme si dali jako hlavní cíl pomoci účastníkům porozumět základním finančním koncepcím souvisejícím s rodinným rozpočtem a naučit je vytvořit jednoduchý rodinný rozpočet, jsme byli při měření různé úrovně rozvoje pomocí pozorování úspěšnější.

9. Potvrdilo ověřování rozvoje sociálních a společenských kompetencí? Které vědomosti, dovednosti, postoje byly rozvíjeny a v jaké kvalitě?

Cílem lekce bylo umožnit účastníkům porozumět základním finančním koncepcím souvisejícím s rodinným rozpočtem, posílit dovednosti související s tvorbou jednoduchého rodinného rozpočtu. Lektor se aktivně snažil rozvíjet postoje účastníků k nezdravému zadlužování, tvorbě úspor a vyrovnanému rozpočtu.

10. Potvrdilo ověření rozvoj komunikace v mateřském jazyce? Které komunikační dovednosti byly rozvíjeny a v jaké kvalitě?

Cílem bylo rozvíjet u účastníků dovednost formulovat ústní a písemné argumenty vyjadřovat a prezentovat své vlastní názory a zkušenosti, vyjadřovat a chápat různé názory.

11. Bylo sebehodnocení zapojení účastníků vzdělávání objektivní?

Sebehodnocení nebylo původně navrženo v rámci této lekce. Vzhledem k omezeným možnostem pozorování (viz. výše) navrhuje na základě výsledků akčního výzkumu zařadit některý ze sebehodnotících nástrojů dodatečně do

12. Potvrdili účastníci, že spotřebitelské vzdělávání je užitečné a chtějí se vzdělávat?

Účastníci během závěrečného hodnocení potvrdili, že tento typ vzdělávání je pro ně přínosem. K zájmu o tento typ vzdělávání jistě přispěl i vhodný výběr tématu se kterým se účastníci mohli ztotožnit.

13. Potvrdil akční výzkum, že program spotřebitelského vzdělávání splnil cíle rozvoje klíčových kompetencí?

Ano, program spotřebitelského vzdělávání na základě akčního výzkumu splnil cíle rozvoje zejména u sociálních a občanských kompetencí, a u části účastníků pak v menší míře také v oblasti rozvoje komunikace v mateřském jazyce.

Pozn: V případě dlouhodobějšího programu spotřebitelského vzdělávání, kde by všechny navzující lekce byly zaměřeny na rozvoj obou výše uvedených klíčových kompetencí, bylo by možné pozorovat výraznější výsledky také u kompetence komunikace v mateřském jazyce.

DRUHÉ OVĚŘENÍ

TÉMA: SLUŽBY ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

SPECIFICKÉ CÍLE:

Datum a čas : 29.06.2020

Místo konání: Ostrava - Mariánské Hory, Přemyslovců 50

Ověřovatelé: Mgr. Ing. Renata Horáková, Marcela Reichelová

Trvání: 90 minut

Počet respondentů: 5

Výzkumný soubor		Muži	Ženy
Věk	16-19 roků		2
	20-24 roků	1	2
	25-29 roků		
Stupeň vzdělávání	ISCED 1 Základní vzdělání	1	4
	ISCED 2 Nižší sekundární vzdělání		1
	ISCED 3 Vyšší sekundární vzdělání		
Doba nezamestnanosti	1-4 roků	1	4
	5-9 roků		
	Více než 10 let		

Výzkumné otázky:

1. Bylo zvolené téma spotřebitelského vzdělávání přitažlivé a motivující?

Smlouvu s poskytovatelem telekomunikačních služeb má v současné době uzavřeno v určité podobě každý mladý člověk a tak se jich toto téma bezprostředně dotýká. Česká republika se navíc vyznačuje tím, že tyto služby jsou jedny z nejdražších v Evropě a náklady na tyto služby tvoří velkou část nákladů v rozpočtu. V dubnu 2020 došlo k posílení práv spotřebitelů v ČR v oblasti telekomunikačních služeb a z tohoto důvodu byla část informací pro účastníky nová a zajímavá. Výše uvedené skutečnosti toto téma činí přitažlivým a motivují účastníky k aktivnímu zapojení.

2. Podnítilo zážitkové, zkušenostní učení aktivitu žáků?

Ano, účastníci díky snadné identifikaci s postavami z případové studie byli po většinu lekce aktivní. Otázky i jednotlivé aktivity byly vhodně zvolené tak, že podněcovaly samostatnou aktivitu i spolupráci ve skupině.

3. Jakou kvalitu vypracovaných úkolů prezentovali účastníci vzdělávání?

Úroveň zpracovaných úkolů odpovídala dosaženému vzdělání a zkušenostem účastníků.

4. Zvládli žáci řešení úloh ve stanoveném čase?

Účastníci vesměs zvládli řešení ve stanoveném čase. V případě dvou složitějších otázek došlo k drobnému překročení časové dotace. Přesto se domníváme, že čas pro zvládnutí jednotlivých úkolů je obecně nastaven vhodně a odpovídá možnostem průměrného mladého spotřebitele. Doporučujeme, aby lektor případně přizpůsobil časovou dotaci jednotlivých úkolů úrovni znalostí a dovedností účastníků konkrétní skupiny.

5. Byli při řešení úloh aktivní všichni členové skupiny?

Vzhledem k tomu, že se jednalo o poměrně malou skupinu, jejíž členové se vzájemně mezi sebou dobře znali, byli všichni účastníci během lekce aktivní.

6. Zapojovali se do komunikace všichni účastníci vzdělávání?

Účastníci se mezi sebou znali a tak komunikovali bez zábran. Samozřejmě zapojení do komunikace nebylo u všech ve stejné míře, což však vyplývá z individuálních povahových rysů jednotlivých účastníků.

7. Byly nástroje na měření rozvoje klíčových kompetencí vhodně zvolené?

Jako nástroj na měření rozvoje klíčových kompetencí bylo navrženo pozorování a metoda “výstupního lístku”. S ohledem na to, že lektor a ověřovatel měli k dispozici pouze toto jedno setkání s účastníky, byly nástroje zvoleny vhodně.

8. Měřily indikátory různé úrovně rozvoje klíčových kompetencí účastníků?

Během jednoho setkání může být složité zcela objektivně zhodnotit rozvoj klíčových kompetencí jednotlivých účastníků. Výsledky pozorování během této jedné lekce však naznačují, že v případě realizace všech 10 návazných lekcí bude mít vzdělavatel již poměrně dost informací k objektivnímu zhodnocení.

9. Potvrdilo ověřování rozvoj sociálních a společenských kompetencí? Které vědomosti, dovednosti, postoje byly rozvíjeny a v jaké kvalitě?

Zaměřili jsme se na rozvíjení schopností používat opatření na ochranu spotřebitele v oblasti služeb elektronických komunikací, a to mj. za pomoci subjektů pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Během hodiny se účastníci pokoušeli aplikovat odborný právní text na situace namodelované v případové studii. Přestože se nezdálo, že jednalo o otázky právní, kdy správné odpovědi vyžadovaly prostudování příloženého manuálu, účastníci se o řešení úkolů rozhodovali nejdříve impulzivně, podle toho jak by to podle jejich úvahy být mělo, resp. vnitřního pocitu o tom, co je ve spotřebitelsko-podnikatelských vztazích možné a spravedlivé a co ne. Při konfrontaci se skutečnou právní úpravou pak byli mnohdy překvapeni, jaká práva spotřebitel, potažmo oni sami jako spotřebitelé mají a jaká práva či povinnosti vůči nim mají poskytovatelé služeb.

U účastníků jsme pak rozvíjeli nejen znalost jednotlivých konkrétních práv, ale zejména rozvíjeli povědomí o důležitosti znalosti vlastních spotřebitelských práv obecně. Účastníci nabyli znalost o existence subjektů mimosoudního řešení sporů, o jejichž existence dosud neměli dosud ani tušení a byli vedeni k využívání mimosoudních metod řešení sporů jako vhodné alternativy k soudnímu řízení.

10. Potvrdilo ověření rozvoj komunikace v mateřském jazyce? Které komunikační dovednosti byly rozvíjeny a v jaké kvalitě?

V rámci lekce jsme se zaměřili zejména na rozvoj porozumění odbornému psanému textu s právním obsahem. Přestože se může pro laiky jednat o poměrně složité texty, smlouvy s tímto obsahem spotřebitelů běžně podepisují a považujeme proto za důležité, aby byli schopni jim porozumět. Lektor účastníky ze začátku musel aktivně vést k tomu, aby při řešení využívali příručku/manuál a snažili se porozumět příloženému odbornému textu, což některým účastníkům činilo potíže. Bylo zřejmé, že na počátku lekce účastníci měli problém používat některé odborné pojmy vyskytující se ve spotřebitelských smlouvách správně, porozumět jejich obsahu. Po zvládnutí těchto pojmů se pak výrazně zlepšila také schopnost porozumět kontextu celého psaného

textu a také schopnost jej aplikovat na příklad z případové studie, potažmo na vlastní situaci. Rozvíjeli jsme vědomí, že nestačí složitý text jen přečíst, což už samo o sobě může činit mladým lidem značné potíže, a proto uzavírané smlouvy často nečtou, ale je důležité také porozumět obsahu, který podepisují, neignorovat písemnou komunikaci, která je mi zaslána atd.

11. Potvrdili účastníci, že spotřebitelské vzdělávání je užitečné a chtějí se vzdělávat?

„Výstupní lístek“, který studenti zanechali ve třídě na konci hodiny, nám poskytl nejen informace o vnímání lekce jako celku ze strany studentů a o případné motivaci k dalšímu vzdělávání, ale také cenné informace o schopnostech písemné komunikace v mateřském jazyce.

Účastníci zmiňovali zejména užitečnost spotřebitelského vzdělávání pro praktický život, získané informace označovali jako důležité a zajímavé a vyjadřovali svou ochotu se dále vzdělávat.

Účastníci však vesměs používali krátké jednoduché věty, někdy jednoslovná nebo dvouslovná spojení.

V Ostravě dne 26. 6. 2020

Mgr. Ing. Renata Horáková

Marcela Reichelová

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s.

Přemyslovců 50, 709 00 Ostrava