

Zážitkový styl při výuce facilitace případových konferencí

Ing. Lukáš Kučera

Představte si, jak sedíte na přednášce o facilitaci. Tedy umění, jak pomoci jednotlivcům či skupině lidí, aby se ve vymezeném čase dostali k určitému výsledku¹. Výsledku, který však není předem určen a je nejlepší možný. Kdy zapojení lidí do procesu hledání řešení zvyšuje jejich motivaci výsledek naplnit, zvyšuje jejich osobní spokojenost i ochotu vůbec společné řešení hledat... A to už jsme na té přednášce. Přednášející stroze vykládá o tom, jak je důležitá osobnost facilitátora, jak musí být nezaujatý, jak má být komunikačně zdatný, jak má dávat slovo, jak má slovo brát, jak má být asertivní, jak má být empatický,... Spousta jak, jak, jak!

Těmito radami a doporučeními bychom mohli snadno naplnit celou učebnici a podle toho připravit mnoho přednášek. Na závěr vás jako posluchače vyzkoušet a podle toho zjistit jak jste dobří. Až potud to funguje. **Table začínají ve chvíli, kdy si stoupnete před lidi a máte facilitovat případovou konferenci, jednání, pracovní poradou, setkání rodičů. V tu chvíli zapomenete na všechny poučky a děláte to, co umíte, tak jak to umíte nejlépe. A znalosti z přednášky jsou tytam.**

Základní problém je, že facilitace není jen o znalostech, ale je to soubor znalostí, dovedností a postojů, tedy **kompetence**². **A kompetenci můžeme rozvíjet jen trénováním**³. Jinak to nejde. Nejprve se dozvíte, že něco neumíte – máte nevědomou nekompetenci. Pak víte, že něco neumíte – máte vědomou nekompetenci. Opakovaným tréninkem, sbíráním zkušeností a děláním chyb se posunujete k vědomé kompetenci – kdy jste schopni danou věc provádět, pokud se na to soustředíte. Vaše cílová meta, je nevědomá kompetence, kdy věci děláte automaticky podvědomě a jste schopni je použít i v pro vás náročných či stresujících situacích. Umění facilitace je univerzální, což vám nabízí spoustu příležitostí k jejímu tréninku. Od domlouvání se se známými, co provedete o víkendu, přes vedení pracovní porad, po náročné případové konference. Univerzálnost tohoto přístupu spolu však přináší i určité úskalí. Každá situace je jiná. Pravděpodobnost, že se dostanete do dvou stejných situací při facilitaci je mizivá. Proto je potřeba pochopit obecné principy a trénovat, trénovat, trénovat.

Tradiční trénink⁴ probíhá tak, že lektor rozhoduje o tom, co potřebují účastníci tréninku znát a umět. Informace nejprve vstřebáte a pak si je vyzkoušíte v praxi. Třeba tím, že napodobujete nějaký vzor, nebo řešíte situaci předem daným postupem. Tímto způsobem je možné trénovat dílčí dovednosti.

Tradiční trénink však není možné aplikovat na facilitační dovednosti. Na facilitaci je náročné, že se jako taková skládá ze spousty dílčích dovedností, které si musíte osvojit postupně. Na jedné straně pracujete s lidmi, sledujete jejich názory a emoce a na druhé straně hlídáte proces a pracujete s informacemi. Je to tedy soubor komunikačních dovedností, jako je naslouchání, shrnování, parafráze, zrcadlení, reflexe, přerámování, popisování, kladení vhodných otázek. A k tomu soubor dovedností pojících se s hlídáním procesu, tedy sledování času, vyjasňování cílů, zpracování informací, hledání a hodnocení řešení, uzavírání témat, atd... K tomu patří ještě třetí strana mince, nebo spíše její vnitřek - schopnost sebereflexe, improvizace, sebejistota a uvědomování si vlastních postojů – určité tendence přinášet řešení, hodnocení, názory, sympatie, antipatie,...

A právě tato komplexnost a potřeba uvědomovat si sebe sama a svoji roli v procesu, **činí z facilitace vhodný objekt pro trénink participativní⁴, což je jen jiné označení pro zážitkové učení.** Zážitkové učení⁵ je postaveno na **experimentování**. Na tom, že jste postaveni do určité situace, jste nuceni ji řešit a následně si uvědomujete, co se dělo, jak jste se cítili, co fungovalo a co by se dalo udělat lépe. Konkrétní prožitek prostřednictvím zpětného ohlednutí, tedy **reflexe**, transformujete na zkušenost, kterou si zasahujete do svých dalších zkušeností, do toho, jak ve vašem světě věci fungují, jak je vidíte, jak jim

Velký vůz Sever, o.s.

Tel.: +420 777 594 441 | E-mail: sever@velkyvuz.cz | www.velkyvuz-sever.cz | IČ: 75062020

rozumíte. Této fázi říká David Kolb⁶ abstraktní konceptualizace. **Na základě toho si následně vytváříte plán, jak se budete chovat v podobné situaci příště.** Díky prožitku máte také daleko větší motivaci hledat, jak řešit podobné situace a informace, které v tu chvíli získáte nebo pojmenujete, si budete daleko lépe pamatovat. V případě dovedností se díky reflexi, konceptualizaci a plánování dostáváte k jejich promyšlenému cvičení, které přináší nejlepší výsledky⁷. Tedy pokud si cíleně vybíráte, co budete trénovat, soustředíte se na to a věnujete tomuto tréninku dostatek času. **Kromě běžného života, kde se naučíte nejvíce, jsou vhodným tréninkovou možností modelové situace, na kterých si můžete vyzkoušet svoji reakci a svoje chování v dané situaci.** Krása modelové situace je v tom, že se při ní neučíte jen vy v roli facilitátora, ale i účastníci, kteří se učí z vašeho výkonu a dostávají nový pohled na lidi, se kterými facilitátor pracuje, na jejich motivy, záměry a emoce.

Přínos participativního tréninku, tedy zážitkového tréninku s lektorem, který vás facilituje, abyste si objevili o daném tématu to, co potřebujete, je především v tom, že vás vede k experimentování a přemýšlení. Jste tak lépe připraveni na nové situace, do kterých se budete v rámci facilitace dostávat.

Autor článku je facilitátor a lektor v projektu Connection
31.3.3014

Použitá literatura

- 1) Veronika Uhlířová, Lukáš Kučera: Základy facilitace, Velký vůz Sever, Nový bor, 2013
- 2) Jiří Plamínek: Sebepoznání, sebeřízení a stress, Grada Publishing, 2. vydání, 2008
- 3) <http://www.gordontraining.com/free-workplace-articles/learning-a-new-skill-is-easier-said-than-done/>
- 4) Jiří Plamínek: Vzdělávání dospělých, Grada 2010.
- 5) Daniel Franc, Martin Andy, Zouňková Daniela: Učení zážitkem a hrou, Computer Press, 2007.
- 6) Kolb, David: Experiential learning: Experience as the source of learning and development. Englewood Cliffs, 1984.
- 7) Geoff Colvin: Talent nerozhoduje, Compute Press, 2010.

Zážitkový styl výuky facilitace případových konferencí je součástí vzdělávacího projektu pracovníků v sociálních službách Connection.

Projekt má za úkol propojit společná témata sociálních služeb, které pracují s ohroženými rodinami a dětmi, s tématy sociálně-právní ochrany dětí formou vzdělávání a jednotné metodiky.

Projekt Connection je podpořen Evropským sociálním fondem prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a ze státního rozpočtu ČR. Číslo projektu: CZ.1.04/3.1.03/A7.00035. Více o projektu www.velkyvuz-sever.cz

Velký vůz Sever, o.s.

Tel.: +420 777 594 441 | E-mail: sever@velkyvuz.cz | www.velkyvuz-sever.cz | IČ: 75062020