

MODUL 3

DOVEDNOSTI PORADCE: POMÁHÁNÍ

Základní školicí materiál Asociace občanských poraden



Projekt Program rozvoje a školení poradců
je financován programem EU PHARE.



Únor 2002

MODUL 3

DOVEDNOSTI PORADCE: POMÁHÁNÍ

Úvodní poznámky

1. VSTUPNÍ PODMÍNKY

Očekává se, že účastník již prošel přinejmenším následujícími moduly:

Modul 1A,B Cíle, činnosti a principy občanského poradenství

Modul 2 Práce s klientem v občanském poradenství

Cílem Modulu 3 je rozvinutí postojů a dovedností účastníka v interaktivních skupinových cvičeních.

Obsah těchto cvičení je účastníkům znám, protože jsou obsažena ve studijních materiálech, které tvoří Modul 1 a 2.

2. OBSAH

Materiál obsahuje zdrojové podklady o:

- * vytváření postojů
- * dovednostech a procesu vedení rozhovoru.

Je rozdělen do sedmi částí (viz obsah na konci modulu).

- Část 1. Úvodní aktivity
- Část 2. Místo OP a Principy
- Část 3. Zpětná vazba
- Část 4. Postoje
- Část 5. Očekávání v rozhovoru
- Část 6. Dovednosti při vedení rozhovoru
- Část 7. Závěrečné aktivity

Každá část obsahuje množství cvičení, ze kterých si některá vyberete. Výběr může záviset na dalších, pro vás dostupných zdrojích a na tom, co je pro vás při použití nejpříjemnější.

Podle svého výběru byste měli sestavit kurz, který obsahuje aktivity zaměřené na naplnění cílů studia v celém modulu.

Budete muset rozhodnout, které aktivity uvedete v jednotlivých dnech kurzu.

3. MATERIÁL PRO ŠKOLITELE KURZU (Course Tutor Pack)

Může vám pomoci odkaz na Materiál pro školitele kurzu, abyste si připomněli témata, která tam jsou rozebírána.

Jsou to:

- * hodnoty školitele
- * studující
- * dovednosti facilitace
- * poskytnutí a přijímání zpětné vazby
- * vyzvání (challenging)
- * postupy a metody skupinového učení
- * práce se spoluškolitelem
- * vyhodnocení

4. ROZVRŽENÍ ČASU

Cvičení mají v každé části uveden doporučený čas. Vaše zkušenost vám ukáže, jak přesný je. Vy poneseš odpovědnost za rozvržení cvičení tak, aby zapadala do celkového času určeného pro každý školící den.

Celkově se předpokládá, že modul zaplní 24-27 hodin, záleží na tom, jak je uspořádán časový program v jednotlivých dnech kurzu.

5. ÚČAST

Očekává se, že účastníci projdou celým kurzem.

Mohou být takoví, kteří zameškají nějaké dny. Protože je kurz zamýšlen jako nedělitelný celek, není vhodné očekávat, že lidé, kteří zameškají den, se mohou účastnit kurzu v následujících dnech.

Je třeba, abyste informovali školícího pracovníka KC AOP o tom, kdo se nezúčastnil. Rozhodnutí o důsledcích nepřítomnosti budou provedena po konzultacích mezi školícím pracovníkem KC a manažerem poradny.

6. CÍLE KURZU

Po absolvování tohoto kurzu by účastníci měli být schopni:

- * pracovat s jakýmkoli klientem v rámci těchto principů a strategií
- * uvědomit si, jak postoje, hodnoty a předsudky mohou ovlivnit rozhovor
- * uvědomit si, jak obavy, úzkosti a očekávání klienta mohou ovlivnit rozhovor
- * rozpoznat a konstruktivně se vyrovnat se vším diskriminačním chováním v sobě, v klientech, spolupracovnících a v jiných činnostech

- * uznat a přijmout vlastní názor klientů na jejich situaci a jejich pocity z ní
- * uznat a přijmout chování a hodnoty jiné než jejich vlastní
- * empatie
 - skrze pochopení situace klienta a skrze vlastní pohled klienta na sebe v dané situaci
 - zdržením se osobního posuzování hodnot, povýšenosti a předsudků
 - skrze to, že umožníme klientovi vyjádřit pocity z dané situace
- * podpořit a pomoci
 - tím, že nabídnu čas a povzbuzení k hovoru
 - dám najevo zájem o klientovo dobro
 - dám najevo úctu vůči klientovi
 - dám najevo zájem a ochotu pomoci praktickým způsobem
 - tím, že budu konsistentní
- * pracovat způsobem, který umožní klientům učinit rozhodnutí o tom:
 - o čem chtějí mluvit
 - co chtějí, aby se stalo
 - aby našli a použili své schopnosti a zdroje
 - aby zvládli svou situaci trochu nebo mnohem lépe
- * použít vhodné verbální a neverbální komunikační dovednosti:
 - aby rozpoznali neverbální zprávu od klienta
 - aby si byli vědomi své vlastní neverbální zprávy ke klientovi
 - aby poskytli klientovi plnou pozornost
 - aby aktivně naslouchali pomocí reflexe, parafráze a shrnutí
 - aby si ověřili své pochopení situace
 - aby si ověřili, zda klient chápe
 - aby se ptali tak, že používají vhodným způsobem otevřené a uzavřené otázky
- * používat správným způsobem dovednosti v rozhovoru:
 - pomoci klientovi soustředit se a mluvit o konkrétních faktech a pocitech
 - komentovat (challenge) aspekty klientova příběhu, postojů, povýšenosti, porozumění, priorit, očekávání, výběru nebo činnosti
- * umožnit klientovi aby:
 - plně prošel a vyjasnil
 - všechny aspekty své situace /problémů
 - jejich kontext
 - své silné stránky a zdroje, které má k dispozici
 - se rozhodl o prioritách

- prozkoumal nové a alternativní pohledy na svou situaci/problémy
 - si zhodnotil a vybral možné cíle
 - si zhodnotil a vybral možný způsob jednání
 - se rozhodl o tom, co podnikne, jak, kdy a skrze koho
- * číst a vstřebávat informace
 - * přednést informace jasně a logicky
 - * přeformulovat, vysvětlil a interpretovat informace
 - * ověřit si, zda klient rozumí podané informaci
 - * určit a aplikovat informace odpovídající klientovým potřebám při prozkoumání problémů, vybrání cílů a jednání

7. CVIČENÍ V KURZU

Vyučovací cyklus

V materiálu pro školitele kurzu je odkaz na vyučovací cyklus uvádějící čtyři stadia, která při učení pomohou. Každé cvičení v tomto materiálu je postaveno podle tohoto modelu. V každém najdete zkušenost, po níž následuje proces umožňující reflexi nebo vytvoření závěrů a aplikaci.

Cvičení jsou sepsána tímto způsobem, abychom si tento proces připomněli, ať již vybereme jakékoli cvičení. Nejsou uváděna pro rigidní aplikaci. Možná není třeba, abyste prošli celým tímto procesem pokaždé, když uvádíte cvičení. Například můžete udělat několik cvičení na různé dovednosti v naslouchání nebo více jak jedno cvičení na jednu dovednost, jako reflektování nebo kladení otázek, a po nich se věnovat diskusi postavené na dalších stupních vyučovacího cyklu.

Otázky věnované teoretizování a aplikaci jsou návrhem, doufáme, že je shledáte užitečnými. Ale přesto je nemusíte potřebovat. Jiné mohou být vhodnější. Sami posuďte potřebu plenární diskuse a její obsah.

Vytváření skupin

Dokonce i ta nejzkušenější skupina školených nemusí být příliš dobrá ve vytváření pokaždé jiných menších skupinek. Většina cvičení vyžaduje, aby účastníci pracovali v malých skupinách. Členové skupiny se lehce naváží na několik dalších, pokud je členství v malých skupinkách ponecháno zcela na volbě účastníků. Můžete požádat účastníky, aby každé cvičení absolvovali s jinými lidmi, především na počátku. Nějakou dobu to bude fungovat.

Jiné způsoby, jak vytvořit malé skupiny, které zajistí změnu a které jsou dostatečně jednoduché, zahrnují:

- * odpočítání např. u pěti skupin po třech z 15 účastníků - označíme každého číslem od jedničky do pětky
- * výběr podle vzhledu - barva vlasů, boty, oči atd.
- * rozdělení podle písmen abecedy

- * rozdělení podle poraden
- * rozdělení podle toho, jestli si vyberou rozinku, mandli nebo oříšek

Je dobré měnit metody.

Vazby s Modulem 1 a 2

Všechna cvičení se vážou na učební látku, kterou účastníci použili při procházení Modulů 1 a 2. Je důležité, abyste to skupině vysvětlili. Kurz je příležitostí aktivně se v praxi naučit to, co účastníci vědí o postojích a dovednostech.

Je dobré připomenout účastníkům obsah Modulu 1 nebo Modulu 2 při uvádění vybraného cvičení. Znamená to, že musíte dobře znát obsah Modulu 1 a Modulu 2.

Příprava

Části a cvičení v tomto manuálu obsahují i poznámky pro školitele (zelené stránky). Jsou navrženy tak, aby vám pomohly při přípravě.

Plenární diskuse s celou skupinou

Vaše skupina by neměla mít více jak 15 školených. Pokud je skupina dobře složena a dobře pracuje, pak jsou plenární setkání s celou skupinou v pořádku.

Pokud je skupina nevyvážená, např. je v ní příliš mnoho mužů, pouze jeden nebo dva účastníci z minority, mohou se minoritní jedinci ve skupině cítit blokováni. Je pak lepší rozdělit některá plenární setkání na dvě školitelem vedené skupiny s tím, že minoritní účastníci jsou ve stejné skupině a vytvoří tak podstatnější část malé skupiny.

Pozorovací dovednosti účastníků

Mnohá cvičení požadují po účastnících, aby byli pozorovateli a podali zprávu o výsledcích svých pozorování.

Je zásadní si uvědomit, že je složité to dělat efektivně a že účastníci mohou potřebovat pomoc a vedení. Můžete zvážit poskytnutí poznámek a/nebo návodného seznamu, které konkrétně naznačí, co má pozorovatel sledovat.

Další poznámky, které můžete uvést:

- * pozorování se obvykle týká používaných dovedností a/nebo sledovaných postupů, ne obsahu
- * je obtížné ignorovat obsah a soustředit se na dovednosti anebo postupy
- * pozorování je důležitým prostředkem, jak pomoci jiným lidem v učení. Pozorovaný člověk musí vědět, co je pozorováno.
- * návodné seznamy mohou pomoci. V každém případě bude důležité dělat si poznámky.
- * pozorovatelé by se neměli nikdy zapojit do interakcí, které pozorují, např. skrze pohled do očí, jiné neverbální chování či slovní přerušování.

- * je důležité, kde pozorovatel sedí. Mělo by to být dostatečně blízko, aby slyšel a viděl to, co potřebuje pozorovat, ale měl by být umístěn tak, aby jeho přítomnost nerušila.
- * zpětná vazba u pozorování by měla následovat až po pravidlech pro poskytování zpětné vazby.
- * je dobré, když pozorovatel nepodává zprávu hodnocením zatíženým slovy jako dobrý, špatný, správný, nesprávný atd. Podání zprávy by mělo být pouze popisné. Pozitivní zpětná vazba popisuje, co se stalo očekávaného např. empatická reflektivní odpověď. Negativní zpětná vazba popisuje to, co se stalo a nebylo očekáváno např. umožnění pokračovat v mlčení. Popisy mohou také zahrnovat pozorování důsledků toho, co bylo řečeno nebo uděláno, např. - mnohé uzavřené otázky znějí jako výslechy.
- absence aktivní schopnosti naslouchat blokuje mluvčího.

Proces podávání zprávy

Jistě znáte množství různých metod, jakými malé skupiny mohou podat zprávu celé skupině:

např. Slovní zpráva

 Příspěvkem na tabuli pro celou skupinu připravenou školitelem

 Vytvoření vlastní písemné zprávy malé skupiny na listu papíru

 Zpětný projektor

Když použijete množství jednotlivých listů, nezapomeňte na to, že to trvá dost dlouho, než je vy i skupina pochopíte. Vám to trvá déle, než v nich získáte spojitosti, podobnosti a rozdíly. Vy, jako školitel, musíte být v postavení, kdy jste schopni jasně přehlednout všechny listy.

Jednotlivá cvičení nevedou k určité metodě, pouze v případě, kdy se to zdá zvláště vhodné vzhledem k úkolu.

Proces podávání zprávy je pouze jedním ze způsobů, jak vnést různorodost do cvičení, potřebujete si toho být vědomi při výběru cvičení a plánování každého dne.

8. SLEDOVÁNÍ, DOPLŇOVÁNÍ, ZMĚNY

Tento modul, stejně jako ostatní, je součástí Základního školicího programu. Je předmětem sledování a vyhodnocování, aby se zjistilo, jak dobře přispívá k dosahování cílů studia, a aby se našly cesty, jak může být ještě efektivnější.

Každé cvičení, které použijete, s největší pravděpodobností nějakým způsobem doplníte. Nepřečtete prostě jen slova z papíru. Materiál použijete mnoha způsoby tak, aby se hodil vám i vámi školené skupině.

Některé dodatky, které budete chtít ke cvičení přidat, mohou být poměrně zásadní a mohou být užitečné nejen pro vás, ale i pro další školitele. Jiné dodatky, které chcete přidat, mohou být takové, že se druhým školitelům nebudou líbit a budou je chtít zpochybnit nebo vysvětlit. Je důležité, aby všichni zúčastnění ze všech nápadů něco získali, ať již pocházejí odkudkoli.

Pokud zvažujete dodatky k jakémukoli cvičení, prosím, proberte je se svým oblastním školicím pracovníkem, který má odpovědnost za rozhodnutí, zda probírat vámi navržené změny ještě někde jinde.

V rámci procesu sledování a vyhodnocování si, prosím, zaznamenávejte, která cvičení používáte, zhodnoťte jejich efektivnost a dobu trvání. Tyto informace pomohou v tom, že materiály, které jsme nabídli k využití, budou co nejefektivnější.

Prosím, předložte oblastnímu školicímu pracovníkovi jakékoli náměty na použití jiného školicího materiálu. Čím větší nabídka možností je v tomto materiálu, tím lépe. Cvičení, která naplní cíle studia, jsou vítána a uvítají je i další školitelé. Příspěvky budou předány dalším k vyzkoušení a pokud budou přijímány jako efektivní, budou začleněny do manuálu.

9. OSOBNÍ SEŠIT PORADCE

Všichni účastníci by měli používat svůj osobní sešit poradce během účasti v programu. Vaše spolupráce v tom bude pomoci. Můžete během kurzu věnovat nějaký čas účastníkům k reflexi jejich studia.

Je důležité, aby byla tato možnost poskytnuta na konci kurzu.

10. ROVNOCENNÉ PŘÍLEŽITOSTI PŘI ŠKOLENÍ - NÁVRHY PRO DOBROU PRAXI

Před školením

Propagace:

Mělo by být zdůrazněno, že postižení lidé mají dát předem vědět, pokud potřebují zvláštní péči.

Místo:

Vedoucí výcviku v poradně by měl oznámit školicímu pracovníku, pokud je místo nějakým způsobem nevhodné.

Čas:

Školitelé by se měli držet času, který byl oznámen, tj. nekončit dříve nebo nezkracovat polední přestávky. Změny v časovém rozvrhu mohou být nepříjemné pro lidi, kteří nejsou mobilní a musejí si zařídit dopravu předem.

Účastníci:

Neočekávejte, že jakýkoli člověk bude mluvčím za skupinu, do které patří.

Během školení

Jména:

Školitel by se měl snažit naučit se jména všech zúčastněných. Lidé, jejichž jména má školitel problém vyslovit, často nebývají osloveni. Školiteli pomůže, pokud dostane jména účastníků předem nebo pokud bude používat dobře čitelné jmenovky během kurzu.

Materiály:

- * neměly by se posilovat stereotypy, např. lékaři by neměli být vždy muži, manažeři by neměli být vždy bílí, lidé s postižením by neměli být vždy charakterizováni jako "stateční" nebo "radostní".
- * měly by být napsány jednoduchým stylem, aby jim účastníci rozuměli. Vyhněte se neznámým slovům a vysvětlete používaný žargon.
- * měly by být jasné a psané dostatečně velkým písmem, aby je přečetli i lidé se slabším zrakovým postižením.
- * neměly by být na tmavém papíře, protože to snižuje čitelnost.

Výzva (challenging):

Školitel musí komentovat poznámky, které ukazují necitlivost vůči rase, pohlaví, sexualitě, třídě nebo jinou diskriminaci.

Školitel by měl všechny povzbuzovat (ne nutit) k účasti s taktem a citlivostí.

Jazyk:

Slovo "černý" může být použito jako politický termín. Ale přesto si všichni nebílí lidé nepřejí být označováni jako černí. Školitel by si měl být vědom toho, že se používání termínů mění a že by jedinci měli mít možnost sami určit, jak se nazvou.

Termín "etnická minorita" může být nahrazen slovy "etnická skupina". Etnicita, na kterou se odkazuje, nemusí být nutně minoritní.

Lesbické ženy a homosexuální muži by měli být označováni takto, místo aby byli společně označeni jako homosexuálové.

Školitel by také měl používat termín, jako jsou "postižení lidé" a "lidé s obtížemi při učení".

Ženy by neměly být označovány jako "děvčata" nebo "dámy", ani muži jako "chlapci".

Správná mluva však není náhradou za skutečnou úctu vůči jednotlivým odlišnostem mezi lidmi.

Předpoklady:

Školitel by si měl dávat pozor na stereotypní předpoklady, např. černí lidé jsou všichni z ciziny, každý v kurzu je heterosexuál.

Vyhněte se uvádění jedné konkrétní skupiny jako příkladu nesprávného chování.

Individuální požadavky:

Snažte se zajistit, že lidé s individuálními požadavky budou cítit možnost je vyjádřit tam, kde je to vhodné.

Dejte si pozor na to, že účastníci mohou mít skrytá postižení. Snažte si toho být vědomi – může to být příčinou problémů ve skupině - např. diskuse ve skupině s někým, kdo nepřečte nápis na tabuli.

11. SPOLUŠKOLITELE

Cvičení, která si můžete projít společně před kurzem.

1. Pět minut o nadějích, obavách, pocitech

Každý z vás má pět minut, aby mluvil o některém z následujících témat:

Doufám, že v tomto kurzu

Bojím se že v tomto kurzu

Mé pocity ze společné práce jsou

Co přinesu do spolupráce při školení

Věci, ve kterých potřebuji pomoci.....

2. Sdílení myšlenek

Oba dva sdílíte své představy o následujícím:

- * výhody spoluškolitelů
- * problémy spoluškolitelů
- * podpora, kterou bych chtěl od spoluškolitele

Rozeberte všechny uvedené představy, o kterých si jeden z vás myslí, že zde není jasné sdílené porozumění.

Některé návrhy toho, v čem se musíte o společné práci shodnout:

1. Zpětná vazba

Postupně rozeberete se svým spoluškolitelem:

- * dej mi vědět, pokud já
- * řekni mi věci, které jsem udělal efektivně ...
- * řekni mi věci, o kterých si myslíš, že bych se nad nimi měl zamyslet a změnit je

2. Způsoby práce

Můžete se chtít dohodnout na některém způsobu společné práce. Ty mohou zahrnovat:

- * čas příchodu

- * započítí kurzu včas (i v případě, že se váš spoluškolitel nečekaně opozdí)
- * kdo nese odpovědnost za vybavení nebo za obecnou komunikaci s oblastním školicím pracovníkem nebo zaměstnanci oblasti
- * nepřerušování se navzájem
- * jak budete řešit jakékoli vzájemné neshody pocházející z toho, co se děje ve skupině
- * jakým způsobem si poskytnete zpětnou vazbu po každém sezení a na konci kurzu
- * jak budete řešit problémy ohledně rozvržení času
- * držení se plánu
- * přehodnocení těchto způsobů spolupráce

3. Plánování

- * vypracujte si "scénář" a role, krok za krokem to, co kdo bude dělat
- * vypracujte si, kdo má hlavní odpovědnost za co a "podpůrnou" úlohu spoluškolitele (žádné rozpory, přerušování, sabotáže)
- * jak pracujeme jako tým
- * jak sledujeme, co se děje ve skupině

Po kurzu

Zaměříte se nyní na to, jak jste pracovali společně (ne na obsah kurzu nebo na to, co dělali účastníci).

Cílem je, abyste si dali čas na to najít dobré věci, kterých jste byli schopni dosáhnout společně, věci, které jste se při společné práci naučili, a rozpoznání otázek, které vznikly.

Můžete si říci, co si každý myslí/cítí a pak o těchto věcech hovořit.

V diskusi byste měli být schopni najít obecné body v tom, co jste se naučili během společné práce, a rozhodnout o změnách, které můžete použít příště.

Čím konkrétnější je zpětná vazba, tím více vám pomůže:

- * dobré věci, kterých jste společně dosáhli
- * věci, které jste dělali efektivně a které se vám líbily
- * věci, ze kterých jsem měl radost při společném školení s tebou
- * věci, které se staly a které se mi nelíbily
- * věci, které dobře nefungovaly nebo působily problémy
- * co jsem se naučil z práce s tebou
- * navrhuji, abychom příště
 - pracovali na ...
 - dělali.....
 - zkusili

- nedělali

12. INFORMACE PRO ÚČASTNÍKY

Na následujících stránkách najdete "Informace pro účastníky". Jsou to poznámky, jenž mohou doplnit jakékoli informace, které posíláte účastníkům kurzu o místě pořádání atd.

Tyto poznámky si nedělají nárok na úplnost. Jsou to návrhy, které můžete použít. Můžete je doplnit nebo pozměnit. Ať je použijete jakkoli, myslíme si, že je třeba, aby účastníci dostali tento typ informací.

Pokud je použijete tak, jak jsou, stačí je pouze okopírovat.

MODUL 3. DOVEDNOSTI PORADCE: POMÁHÁNÍ

CÍLE KURZU

Tento kurz má za cíl stavět na tom, co jste se již naučili ze studijních materiálů, především z těch, které tvoří Moduly 1 a 2. Na základě vašeho předchozího studia a zkušeností vás tyto studijní materiály uvedly do témat týkajících se pomáhání klientům poraden nebo vám je připomněly. Tento kurz nepřinese žádné nové téma. Kurz má za cíl pomoci vám spolu s ostatními hlouběji prozkoumat témata obsažená v Modulech 1 a 2.

Postoje a dovednosti je třeba procvičovat v aktivitách společně s dalšími lidmi. Procvičování s druhými pomůže vašemu porozumění a rozvine vaše dovednosti.

CÍLE STUDIA

Mohou být shrnuty takto:

- * umožnit vám vyrovnat se s principy služby a strategií rovnocenných příležitostí a rovnocenných možností v práci s každým klientem podle těchto principů a strategií.
- * umožnit vám:
 - rozpoznat své vlastní postoje, hodnoty a předsudky a to, jak mohou ovlivnit rozhovor
 - reagovat na klienty způsobem, která je otevřený, empatický, nabízí podporu a pomoc
 - řídit postup při rozhovoru
 - používat odpovídající komunikaci a dovednosti při rozhovoru.

JAK BUDE KURZ PROBÍHAT

Kurz se bude skládat převážně ze cvičení ve skupinách. Budete požádáni, abyste se všech aktivně účastnili. V tom vám pomohou zkušenosti školitelé, kteří vás povedou a budou podporovat a povzbuzovat během celého kurzu.

V těchto cvičeních budete mít příležitost:

- * vyzkoušet nové dovednosti nebo rozvinout ty, které již máte
- * procvičovat dovednosti na případech
- * sledovat jiné, jak procvičují své dovednosti, a poskytnout jim zpětnou vazbu založenou na vašem pozorování
- * přijmout zpětnou vazbu o tom, jak zvládáte své dovednosti.

Ve všech těchto aktivitách vás budou školitelé povzbuzovat a podporovat. Budou citliví na vaše potřeby, myšlenky, pocity a pokrok v učení se.

Tento způsob práce vám může být neznámý. Může vám dokonce zpočátku přijít trochu složitý nebo nepříjemný, především pokud očekáváte, že školitelé budou především hodně mluvit.

Při práci aktivním a participativním způsobem zjistíte, že:

- * zkušenosti a schopnosti, které již máte, jsou oceněny a budete je používat
- * budete přispívat vlastními nápady, myšlenkami a návrhy společně s dalšími účastníky
- * budete mít příležitost experimentovat a procvičovat
- * budete mít radost z mnoha různých zážitků při učení ve skupině

Pokud máte z jakýchkoli důvodů nějaké zvláštní požadavky nebo potřebujete pomoc, prosím, kontaktujte školitele kurzu nebo vedoucího výcviku v poradně.

INFORMACE PRO ÚČASTNÍKY

Doufáme, že vám následující informace pomohou při přípravě na účast v kurzu. Tyto informace vám pomohou přemýšlet o tom,

- kde se nyní nacházíte jako studující
- v čem vás může účast na školení obohatit
- jak můžete získat co nejvíce z účasti na školení

1. KDE SE NYNÍ NACHÁZÍTE JAKO STUDUJÍCÍ?

Tento kurz předpokládá, že jste již prošli potřebné školicí materiály. Do kurzu si také přinášíte širokou škálu zkušeností ze svého života a předchozího studia.

Očekávání od kurzu jsou založena na tom, co jste se naučili předtím a jak jste se to naučili. Všichni se učíme různými způsoby a některým způsobům dáváme přednost.

2. V ČEM VÁS MŮŽE ÚČAST NA KURZU OBOHATIT

Základem každého kurzu jsou hodnoty týkající se školení. Tento kurz není výjimkou a hodnoty budou vyjádřeny v tom, jakým způsobem po vás bude vyžadováno, abyste přemýšleli, a jak jste pozváni k účasti. Jedna z těchto hodnot je, že vy, jako studující, a školitelé, máte společnou odpovědnost za své studium. Budete také schopni identifikovat vlastní hodnoty a porovnat je s hodnotami druhých.

Cíle studia ukazují, co můžete očekávat, že se naučíte během své účasti. Chceme vytvořit příležitost, abychom vám umožnili dosáhnout očekávaného výsledku skrze aktivity na kurzu.

Metody studia zahrnují práci s malými i velkými skupinami, procvičování dovedností a určitý vklad školitele. Silný důraz se klade na učení se prostřednictvím vlastní zkušenosti tím, že se účastníte studijních skupin.

3. JAK MŮŽETE Z TOHOTO KURZU ZÍSKAT CO NEJVÍCE

Efektivní učení zahrnuje jak vaši snahu, tak snahu školitele kurzu.

Vaše vlastní snaha bude zahrnovat:

- projít požadovaných studijních materiálů
- uvědomění si toho, že tento kurz není věnovaný informační databázi, potřeba informací může být naplněna jinde
- připravenost již při příjezdu a rozhodnutí k účasti od začátku do konce
- převzetí odpovědnosti za to, co a jak se naučíte
- příspěvek ke studiu dalších členů skupiny
- poskytování a přijímání zpětné vazby
- připravenost k vyzvání (challenge) a otevřenost vůči výzvě (challenged)
- vaši asertivitu
- připravenost ke změně
- připuštění chyb u sebe i u druhých
- uvědomění si, že nemusí existovat žádná správná odpověď
- přijetí toho, že ne všechny vaše potřeby se něco naučit budou pokryty tímto kurzem
- aplikaci a sledování vlastního pokroku po kurzu

Snaha školitelů kurzu zahrnuje:

- připravenost již při příjezdu a rozhodnutí k účasti od začátku do konce
- pomoc při učení skrze:
- nabídnutí cílů
- použití různých materiálů

- poskytování a používání teoretických myšlenek
- používání dobré praxe
- používání participativních metod
- poskytnutí příležitostí k praktikování, reflexi, přemýšlení a experimentování
- přijímání různých přístupů
- uvědomění si, že nemusí existovat žádná správná odpověď
- poskytování a přijímání zpětné vazby
- otevřenost vůči výzvě (challenge) a připravenost vyzvat (challenge)
- asertivita

ČÁST JEDNA: ÚVODNÍ AKTIVITY

CÍLE PRO ČÁST 1

Po projití této části účastníci:

- * budou představeni jeden druhému a školitelům
- * začnou budovat skupinovou soudržnost
- * začnou komunikovat v rámci skupiny
- * budou procvičovat naslouchání
- * uvědomí si, jak se cítí
- * vyjasní si očekávání od učení a dohodnou se na cílech studia
- * dohodnou se na způsobech spolupráce
- * vyjasní si, jak správně poskytovat a přijímat zpětnou vazbu
- * uznají vyzvání (challenging) jako dovednost, která nám pomáhá se učit
- * začnou procvičovat používání zpětné vazby a dovedností vyzvání (challenging)

VYHODNOCENÍ

Úroveň pochopení ve skupině se ukáže ve zpětné vazbě.

1.1 ÚVOD

1.1.1 ÚVODNÍ CVIČENÍ

POZNÁMKY:

Účelem tohoto úvodního cvičení je začít s procesem skupinové soudržnosti. Tím, že se účastníci představí, získají určitou sebedůvěru v přispívání. Předpokládejme, že velikost skupiny je kolem 15 lidí, cvičení by mělo trvat asi 10 minut. Můžete požádat účastníky, aby napsali své křestní jméno na jmenovku (fixou).

Když budete postupně říkat jména a poradny, je možné je zapsat na tabuli. Zápis pak použijeme v dalším cvičení.

CVIČENÍ 1 - UVEDENÍ

Cíl: Vzájemné představení účastníků, aby se spolu cítili lépe.

Metoda: Školitelé se sami představí skupině.

Rozdejte jmenovky a fixy a účastníci si napíší jméno na jmenovku.

Požádejte každého účastníka, aby řekl:

- * jméno
- * poradnu

Zapište na tabuli:

- * jména a poradny

Vysvětlete denní režim a další podrobnosti:

- např. časový rozvrh
- přestávky na jídlo
- požární úniková schodiště
- toalety.

Čas přibližně 15 minut.

1.1.2 ZAHŘÍVACÍ CVIČENÍ

POZNÁMKY:

Cílem těchto cvičení je povzbudit pozitivní pocity vzhledem k příslušnosti ke studijní skupině. (Viz oddíl "Studující: Co studující přináší", Materiál pro školitele kurzu)

CÍLE ZAHŘÍVACÍCH CVIČENÍ

- * pomoc účastníkům, aby se s ostatními cítili volněji a aby se začali cítit dobře ve skupině
- * radost z neformální konverzace, která má svůj účel
- * vzájemné představení členů skupiny
- * sdílení myšlenek a pocitů
- * naslouchání jeden druhému a rozvinutí vzájemného porozumění
- * příprava účastníků na přemýšlení o způsobech spolupráce
- * pomoc skupině začít pracovat společně

CVIČENÍ

Vyberte si jedno nebo více cvičení z daných příkladů. Připravte se na to, že tomuto typu cvičení věnujete hodně času. Může zabrat čas, ale přínos je velký a ulehčí účast školených v pozdějších cvičeních. Obsah těchto cvičení je zaměřen na předchozí zkušenosti účastníků. Školitel potřebuje umožnit každému, aby cítil, že jeho vlastní zkušenost je cenná.

Když budete uvádět tato cvičení, zdůrazněte, že předchozí zkušenost zahrnuje zkušenost s odpovědností v rodině, neplacenou práci a zapojením do záležitostí místního společenství stejně jako placenou práci.

Školitel musí být přísný v dodržování času.

CVIČENÍ 2 - ROZHOVORY VE DVOJICÍCH

Můžete si vybrat z metod podání zpráv. Pokud si vyberete alternativu práce ve skupině čtyř lidí, každý účastník se dozví něco o třech dalších ve skupině, ale chybí přínos spočívající v obecné zpětné vazbě se zapojením všech účastníků. Zato umožňuje některým účastníkům, aby zatím nemuseli mluvit před skupinou, pokud nechtějí. Účastníci v tomto stadiu dosud neříkají nic celé skupině.

V plenární diskusi na otázku: K čemu je to teď pro nás dobré?

- rozeberte zkušenosti a dovednosti a propojte je s tím, jak doufáte, že se bude pracovat s použitím dovedností a zkušeností jednotlivých lidí, abychom pomohli jeden druhému se učit.

Možná bude třeba zmínit, že silné vyjádření pocitů ukazuje na úzkost. V tomto stadiu je o tom nutné hovořit a vyjádřit naději, že tak, jak bude kurz pokračovat, budou se účastníci cítit volněji. Také jasně řekněte, aby vám lidé sdělili, pokud budou i nadále cítit úzkost. Jste zde, abyste pomohli. Musíte být během celého kurzu ve střehu a být připraveni správně zasáhnout.

CVIČENÍ 3 - ROZHOVORY VE SKUPINĚ A DISKUSE

Toto cvičení je podobné alternativnímu cvičení ve dvojicích, ale zpětná vazba pro celou skupinu jde skrze jednoho člověka vybraného malou skupinou, buď mluveným slovem, nebo záznamem na tabuli.

Výhodou je, že může pomoci účastníkům hovořit volněji o osobních představách a pocitech. V plenární zpětné vazbě diskusi byste měli vybrat myšlenky a pocity, které nejsou spojeny s žádným konkrétním účastníkem. Může vám to ulehčit to, když řeknete, že se je pokusíte zhodnotit v následujících cvičeních a že potřebujete od skupiny později vědět, zda se věci zlepšily. Můžete použít další zahřívací cvičení, asi ve druhém dni, abyste viděli, jak se pocity změnily.

CVIČENÍ 4 - ZAHŘÍVACÍ HRA

Účastníci mají sklony hůře se vyrovnávat se slovem "hra", jako by bylo příliš triviální. Přesto mají lidé školící hry obvykle rádi. Tato může vnést prvek legrace.

Naší výhodou je anonymita v tom, jakým způsobem se cvičení provádí. Účastníci mohou nechat papír čistý, pokud chtějí. Může to pomoci školeným, kterým chybí sebedůvěra. Mohou být schopni přidat něco v pozdějším stadiu cvičení, když už slyšeli příspěvky od druhých.

Další výhodou je, že cvičení má v sobě prvek novosti ve způsobu, jakým začíná, podobně jako společenská hra.

Toto cvičení je také možné použít na konci dne a umožnit účastníkům vyjádřit, jak se cítí.

CVIČENÍ 5 - UVOLŇOVACÍ

Zde je cílem pouze setkat se s ostatními a pomoci účastníkům v uvolnění. Může následovat po prvních úvodech. Uvádí pohyb. Stejně cvičení může být v jiném čase použito k rozhýbání.

Zahřívací činnosti by měly končit krátkou plenární diskusí zaměřenou na:

- * myšlenky a pocity účastníků
- * jejich uznání vámi
- * potřebujete si být během celého kurzu vědomi toho, jak se účastníci cítí

Pak je uveďte do "Způsobů spolupráce".

NÁVOD:

CVIČENÍ 2 - ROZHOVOR VE DVOJICÍCH

Cíl: Začít naslouchat jeden druhému a rozvinout vzájemné porozumění.

Metoda: Vysvětlíte účel cvičení. Požádejte členy skupiny, aby si vybrali partnera, lépe někoho neznámého, s kým dosud téměř nehovořili.

Když se vytvoří páry, vysvětlíte:

- * jeden povede rozhovor s tím druhým podle daných otázek, pak se úlohy vymění
- * každý rozhovor potrvá čtyři minuty
- * oznámíte, kdy si mají vyměnit role

varianta: každý člověk sdělí celé skupině stručné shrnutí toho, co se dozvěděl o tom druhém - shrnutí bude trvat maximálně 1 minutu a vy to budete přísně kontrolovat. Jeden ze školitelů může přepisovat poznámky ke jménu na tabuli.

nebo: každá dvojice se spojí s další dvojicí a všichni čtyři představí svého partnera dalším třem, minuta na každého člověka. Zde se nepodává zpráva celé skupině.

Otázky, na kterých postavíte rozhovor:

- * Řekněte mi něco o tom, co teď děláte, a také o práci v občanské poradně.
- * Řekněte mi něco o svých zkušenostech od té doby, co jste začal/a pracovat v poradně.

- * Řekněte mi něco o svých myšlenkách a pocitech z účasti na tomto kurzu.
- * Řekněte mi něco o tom, co jste dělal/a před prací v poradně.

Zakončete krátkou diskusí postavenou na otázkách:

- * Jak se cítíte při vyjadřování myšlenek a pocitů?
- * K čemu nám to teď je?
- * Jak to můžeme využít ve své studijní skupině?

Diskuse může pokračovat poznámkami o:

- * zkušenostech z toho, že mi někdo naslouchá
- * míře soustředěnosti při naslouchání, která je vidět v přesnosti toho, co bylo řečeno o druhém
- * jaké to je, když se o vás mluví s jinými lidmi, což se stává i klientům, když, například, kvůli nim někomu telefonujeme.

Celkový čas přibližně 35 minut.

CVIČENÍ 3 - ROZHOVOR VE SKUPINĚ A DISKUSE

Cíl: Představit navzájem členy skupiny a rozvinout vzájemné porozumění.

Metoda: Rozdělte skupinu na dvojice. Každý bude mluvit se svým partnerem asi čtyři minuty, pak se úlohy vymění.

Rozhovor by měl být o: zkušenostech, které mám a které mohu přinést této skupině a občanským poradnám.

Dělejte si poznámky pod hlavičkou "Zkušenost".

Vysvětlíte, že se pak každý pár spojí s dalším párem.

Každý účastník představí zkušenost svého partnera dalšímu páru.

Dejte každému 1 minutu (4 minuty).

Nakonec skupina čtyř lidí vypracuje seznam o tom, co se naučili jeden od druhého, zkušenost skupiny.

Zakončete plenárním setkáním: Každá skupina přispěje na tabuli se stejnou hlavičkou:

- * zkušenost

(8 minut)

Diskuse:

- * o tom, co je na tabuli
- rozsah různých zkušeností

- Co jsme se dozvěděli o sobě?
- Jak to můžeme využít ve studijní skupině?

Čas přibližně 35 minut.

CVIČENÍ 4 - UVOLŇOVACÍ HRA

Cíl: Představit navzájem členy skupiny a sdílet myšlenky a pocity.

Metoda: Vysvětlíte účel cvičení. Vysvětlíte cvičení. Každému účastníkovi dejte list papíru.

Požádejte každého člověka, aby na něj napsal: „Dovednosti a/nebo zkušenosti, které může přinést do tohoto kurzu a/nebo do občanských poraden.“ Vysvětlíte, že teď nemusejí napsat nic, pokud nechtějí.

Složte papír tak, abyste překryli, co jste napsali, a pošlete ho dalším ve skupině.

Po chvíli zastavte podávání papírů.

Požádejte každého člověka, aby na papír, který právě drží, napsal: "Pocity, které teď mám z toho, že jsem na kurzu."

(5 minut)

Rozdělte se do malých skupin po 3 nebo 4 podle potřeby.

V rámci skupinek udělejte seznam toho, co je na papírech účastníků pod dvěma různými hlavičkami:

- * dovednosti/zkušenosti
- * pocity

Rozeberte, do jaké míry se skupina ztotožňuje s jednotlivými položkami na seznamu.

Připojte cokoli, co vám přijde na mysl a co jednotliví účastníci vědí, že nenapsali předtím, ale co by chtěli nyní přidat.

(10 minut)

Zakončete plenárním setkáním, opakujte totéž jako u cvičení 3.

(20 minut)

Celkový čas přibližně 35 minut.

CVIČENÍ 5 - UVOLŇOVÁNÍ

Cíl: Vzájemné představení účastníků a započetí komunikace v rámci skupiny.

Metoda: Vysvětlíte, že účelem cvičení je setkání s dalšími lidmi ve skupině.

Požádejte účastníky, aby si napřed promysleli otázku, kterou jsou ochotni položit jakémukoli účastníkovi. Otázka může být o občanských poradnách, dřívějších zkušenostech, zájmech atd. Jedinou podmínkou je, že na tuto otázku musí být účastník připraven odpovědět, pokud sám bude tázan.

Poté, co dáte jednu minutu na formulaci otázky, požádejte účastníky, aby se prošli a promíchali s druhými, ptali se jich a odpovídali na otázky, které jim položí druzí. Měli by pokračovat do té doby, než každý člověk bude mluvit se třemi dalšími.

Abychom umožnili větší účast školeným s omezenou pohyblivostí, upořádáme židle do dvou kruhů, jeden bude uvnitř druhého a židle budou proti sobě. Poté, co byla položena a zodpovězena jedna otázka, posunou se účastníci vnějšího kruhu o dvě místa.

1.2 PRAVIDLA - DOHODA

Souhlas se způsobem spolupráce je velmi důležitý, protože účastníci potřebují od počátku znát druh struktury, ve které budou pracovat.

Seznam základních pravidel společné práce ve studijní skupině je zahrnut v Materiálu pro školitele kurzu Základního školicího programu. Sledují podobný obsah a vyjadřují některé z hodnot skupinového učení. Je důležité zdůraznit, že se budou v průběhu kurzu zmiňovat a že je možné o nich diskutovat.

SEZNAM ZÁKLADNÍCH PRAVIDEL SPOLEČNÉ PRÁCE (MŮŽE BÝT DOPLNĚN, POKUD SI TO PŘEJETE)

Účast

- Každý má právo mluvit.
- Každý má právo, aby mu bylo nasloucháno.
- Od každého se očekává aktivní účast.

Odpovědnost

- Každý má odpovědnost pomáhat si navzájem při učení.
- Každý má odpovědnost za své vlastní učení.
- Nejsme závislí pouze na druhých. Můžeme udělat hodně, abychom si sami pomohli v učení.

Otevřenost

- Je dovoleno vyjadřovat své vlastní myšlenky a pocity

Diskrétnost

- Obsah příspěvků všech účastníků zůstává pro daný kurz důvěrným, pokud nedošlo k jiné dohodě.

Rovnoprávnost

- Od nikoho, včetně školitele, se neočekává, že zná všechny odpovědi, ať již na počátku kurzu nebo na jeho konci. Často ani neexistují správné odpovědi. Společně zkoumáme, jaké mohou být. Všichni se učíme a všichni si navzájem pomáháme v učení.

Citlivost

- Máme svolení k připomínkování příspěvků druhých a pokud je to nutné, k jejich komentování (challenge). Školitelé mohou být vyzváni (challenged) stejným způsobem. Musíme být citliví k myšlenkám a pocitům druhých lidí. To znamená, že se poznámky mají zaměřit na to, co bylo ve skutečnosti řečeno nebo uděláno, ne na to, co předpokládáme o druhých.

Struktury a bezpečnostní opatření

- např. dodržování času
- jak požádat o pomoc

Často se objeví problémy v oblasti diskrétnosti.

Jsou dvě zásadní věci, které musíte mít na mysli:

- * Nikdy neslibujete naprostou diskrétnost.
- * Nikdy neporušujete diskrétnost bez toho, že se v lepším případě předem domluvíte s dotyčným člověkem, anebo mu to přinejmenším předem oznámíte.

Je třeba lidem čas od času tato základní pravidla připomenout, protože když jsou vyřčena na počátku kurzu, nejsou možná jasně pochopena.

Mohou také přispět v případě, že ve skupině vzniknou problémy. Můžete pak být nuceni lidem připomenout, jak může řešení problémů ovlivnit diskrétnost.

1.2.1 DISKRÉTNOST PŘI ŠKOLENÍ

Odpovědnost vůči školeným

Jejím počátkem je diskrétnost při školení, protože to může být z pohledu školeného nejdůležitější otázka. Vědí, že potřebují bezpečné prostředí, ve kterém se budou učit a ve kterém mohou bez úzkosti experimentovat a zkoušet si při svých studijních činnostech. Učení

bude blokováno, pokud existuje nějaký náznak toho, že jejich chování během učení může být oznámeno jinde bez toho, že by to věděli.

Při zaměření pouze na bezpečné prostředí pro učení chybí uvědomění si toho, že problémy vznikají a aby mohly být řešeny, je třeba je rozebrat jinde, mimo učební prostředí. Je třeba, aby se do toho zapojili i jiní lidé kromě jednotlivého školeného člověka.

Je zásadní, aby diskuse okolo diskrétnosti v rámci učebního procesu ujasnila, že to nikdy neznamená, že nic z toho, co se během učení stane, nemůže být přeneseno jinam. Tento druh absolutní diskrétnosti nikdy neexistuje.

Další odpovědnosti

Základní školicí program je určen pro lidi, kteří byli získáni pro práci v rámci AOP jako poradci. Odpovědnost pro všechny zapojené vychází z této skutečnosti. Účastníci, vedoucí výcviku v poradnách, školitelé kurzů, manažeři poraden a personál KC AOP pracují způsobem odpovídajícím principům a strategiím Asociace, jak je objasněno v Modulu 1.

Na jakékoli chování, které se neshoduje s tímto závazkem, se musí reagovat a vzniklý problém má řešit vně studijního prostředí.

Mohou vzniknout problémy i s jinými věcmi, ve kterých může odpovědnost školených, vedoucích výcviku v poradnách a školitelů kurzu vůči manažerům a ředitelům poraden znamenat, že řešení těchto problémů vyžaduje vyčlenění problému ze studijního prostředí.

Problémy mohou vzniknout z těchto důvodů:

- * nedokončení vytčených úkolů
- * vztahy s dalšími zaměstnanci zapojenými ve školení (např. rozhovor zaměřený na pozorování, rozhovor pod supervizí)
- * rozkladné chování na kurzu
- * konflikty mezi učním a praxí poraden
- * nedostatečný pokrok v učení
- * neschopnost souhlasit s hodnocením učení
- * představy o tom, co se účastníci mají naučit a jak
- * vztahy s dalšími účastníky a se školiteli

Problémy s chováním účastníků jsou spíše výjimkou než pravidlem. Je důležité, jak je vyřešíme.

1.2.2 PRAVIDLA PRO DOBROU PRAXI

Pravidla pro dobrou praxi jsou zaměřena na procesy a zásadní hodnoty.

HODNOTY

Úcta

Základní hodnotou je úcta ke všem zapojeným. Úcta znamená uvědomění si a uznání zkušeností, myšlenek a pocitů ostatních. Dáváme ji najevo svou připraveností naslouchat a komunikovat s nimi.

Úcta ke studujícím bere v potaz jejich potřebu bezpečného studijního prostředí. Úcta k lektorům poraden, manažerům poraden a školitelům kurzu ukazuje integritu a schopnost řešit problémy. Úcta k zaměstnancům AOP podobným způsobem uznává jejich integritu a dovednosti, které prokazují svou odpovědností vůči jednotlivému studujícímu, studijní skupině, lektoru poradny, školitelům kurzů a manažerům.

Otevřená komunikace

Závazek otevřené komunikace přímo vychází z úcty jako hodnoty. Každý, koho se to týká, musí být otevřený a musí být jasno v tom, jaké otázky vznikly a kde a jaké kroky se podniknou, aby se problém vyřešil. Od počátku je třeba proces jasně definovat a vysvětlit, aby, bylo možné problém (pokud se objeví) řešit očekávaným způsobem.

Otevřená komunikace také předpokládá, že se bude problém zkoumat empatickým způsobem, který dovolí otevřené vyjádření myšlenek a pocitů a umožní spravedlivé a rozumné rozhodnutí, které je přijatelné pro všechny zúčastněné.

PROCESY

Identifikace problému

Problémy by se měly zkoumat určitým způsobem a ne předpokládat, že je něco "v nepořádku" se školeným. Zpochybňování nebo výzva (challenging) chování mohou být počátkem změny.

Problémy pocházející z poraden

Identifikace, prozkoumání problémů a způsob, jak přinést změnu, mohou být rozebírány tehdy, když problém nastane, nebo během pravidelných setkání.

Otázky, které se nevyřeší v takových konzultacích, musejí být přeneseny dále, protože jste odpovědní svému manažerovi.

Školení si nemohou dělat, co chtějí, například, pokud jejich chování neodpovídá principům a strategiím Asociace. Problémy, které byly rozebírány s vámi a které se nevyřešily, musejí být předneseny manažerovi. Jakým způsobem se to udělá, může být dohodnuto se školeným, který může tuto otázku přednést manažerovi přímo nebo souhlasí s tím, že ji přednesete vy. Pokud dohoda selže, je třeba jasně říci, že musíte tento problém rozebrat s manažerem i bez souhlasu školeného.

Výsledek diskuse s manažerem by pak měl být otevřeně sdílen se školeným.

Vedoucí výcviku v poradnách a váš vztah s manažery (řediteli) poraden

Ředitelé (manažeři) poraden jsou odpovědní za všechny záležitosti týkající se školení stejně jako za jakékoli další aktivity poradny. Delegování některých z těchto odpovědností neznamená, že jsou z nich potom vyloučeni. Vztah s lektory poraden závisí na povaze delegování, na kterém se dohodli, a na tom, jak přímou, každodenní kontrolu očekávají.

Při plné delegaci odpovědnosti se dá očekávat, že budete podávat zprávy svému manažerovi v předem domluvených pravidelných intervalech. Tato supervizní setkání se běžně zaměří na následující témata, jako:

- * otázky pocházející z uplatňování školicího programu
- * obecná diskuse o tom, jak věci pokračují
- * obtíže nebo problémy, se kterými se setkáváte
- * návrhy na změny v aktivitách
- * potřeba rozvoje

Příležitostně můžete probrat konkrétní problém týkající se určitého účastníka.

Dobrá praxe v otevřené komunikaci vede k potřebě strukturovaných a formálních příprav těchto setkání. Pokud se to tak děje, můžete se na ně připravit a přednést otázky a problémy, které jste předtím probrali s účastníky. Tímto způsobem si můžete zachovat vztah vzájemné úcty s účastníkem a odpovědnost vůči manažerovi.

Často bude vám i manažerovi povaha účastníka dobře známa a bude důležité, abyste rozhovor omezili na otázky, na kterých jste se předem dohodli s účastníkem, nebo které jsou mu známy. Abyste zachovali tento postup, může být třeba, abyste vy nebo manažer řekli, že otázka, která nebyla předem s účastníkem probrána, bude napřed projednána s ním, a potom se k ní vrátíte.

Formální domluva nebrání manažerovi, aby se neformálně zeptal školených, jak pokračují nebo jak se cítí. Neformální povídání by mělo respektovat hranice, které si školený v odpovědi může vytyčit. Manažeři by měli vědět o problémech, které vycházejí z neformálního popovídání a které je potřeba vyřešit. V tomto případě by měl manažer domluvit formální schůzku se školeným a naznačit, jaký problém s ním chce probrat nebo říci školenému, že je domluveno setkání s vámi a jeho výsledek bude obvyklým formálním způsobem sdělen manažerovi. Také může manažer navrhnout schůzku mezi jím, vámi a školeným.

Formální domluva by měla být normální praxí pro rozhovory mezi vámi a manažerem o otázkách týkajících se školených. V praxi se také objeví neformální výměny informací v rámci běžné každodenní konverzace. Je důležité, aby neformální výměny informací dodržovaly rysy formálních setkání - otevřenost v komunikaci, úcta ke školeným a odpovědnost.

Problémy vznikající v kurzu

Když budete rozebírat diskrétnost, je třeba ujasnit proces řešení problémů. Školitelé kurzu jsou pak odpovědní za rozpoznání problémového chování a za rozhodnutí o tom, jakým způsobem se bude řešit.

Problémy s jednotlivými účastníky mohou být řešeny v rámci studijní skupiny během procesu učení.

Chování, které stále budí zájem školitele, by se mělo rozebrat přímo s jednotlivým účastníkem. Školitelé by také měli vysvětlit, že potřebují vyhledat pomoc a vedení školicího pracovníka KC AOP v řešení tohoto chování.

Existuje množství možností, o kterých se dá jednat.

Účastník může souhlasit s tím, že probere problém s vámi a s manažerem s tím, že výsledek této diskuse bude přednesen školicímu pracovníkovi KC. Školicí pracovník KC bude informován školitelem kurzu o tomto odsouhlaseném procesu.

Je také možné, že školitel kurzu vyjedná přímo s účastníkem to, že školitel promluví přímo se školicím pracovníkem KC s tím, že pak bude tento problém probírán s manažerem poradny.

Školicí pracovník je odpovědný za zhodnocení problému, poskytnutí pomoci a vedení školiteli kurzu a rozhodne o dalším kroku.

Rozhodnutí o dalším kroku mohou být:

- * otázka je vyřešena v jednání s manažerem poradny a školený pokračuje, jak bylo plánováno
- * školený, manažer a školicí pracovník KC si uvědomí problém a shodnou se na tom, že buď počkají na další vedení nebo že školený rezignuje nebo je požádán, aby službu opustil
- * problém není uznán všemi zúčastněnými a školitel kurzu chce zpochybnit pokračování účasti na kurzu školeného. To může vyžadovat formální pohovory se školeným, manažerem a zaměstnancem oblasti. Konečné rozhodnutí o zákazu účasti školenému na kurzu by měl udělat zaměstnanec oblasti.

Výsledky všech jednání by měly být oznámeny všem zainteresovaným.

Během všech jednání, která musejí proběhnout, je důležité si uvědomit odpovědnost školicího pracovníka KC za všechny školené, kde někteří mohou být nepříznivě ovlivněni tímto problémem, a vůči školiteli kurzu, který by neměl řešit problémy, jež správně patří jinam.

Zatímco školitelé kurzu mají klíčovou úlohu v řešení problémů vznikajících v kurzech, neměli by být přímo zapojeni v rozhovorech s manažery poraden nebo s vedoucími výcviku v poradnách, pokud je nepozve přímo školicí pracovník KC. Jakékoli zapojení by mělo být schváleno školicím pracovníkem, který je odpovědný za všechny záležitosti týkající se oblastních kurzů.

Když vznikne problém na kurzu, do kterého je následně zapojen školicí pracovník KC podporující manažera poradny v řešení problému, může být tento problém viděn jako takový, který se týká vhodnosti toho, zda má školený dále pracovat v poradně spíše, než že by se to týkalo procesu školení.

Tato pravidla se zřejmě nehodí pro každou situaci. Každý problém týkající se jednotlivých účastníků má své vlastní konkrétní potřeby, které je třeba vyřešit. Ti, kdo jsou zapojeni, se snaží jak aplikovat pravidla, tak použít své vlastní zkušenosti a dovednosti, které jsou k tomu vhodné.

INFORMACE O PRAXI PORADEN

Jednotlivé problémy mohou vyvstat i během školení, pokud zde existuje konflikt mezi učením a praxí poraden. V poradně bude tato otázka řešena konzultací mezi vámi, školeným a manažerem poradny.

Jednotliví účastníci, kteří se dostanou do konfliktu na kurzu mohou předvést praxi poradny, kterou školitel kurzu rozpozná jako odporující buď principům, strategii nebo postupům, které jsou obhajovány během školicího programu.

Hodnoty úcty a otevřenosti ukazují, že jakákoli možná akce bude jasně probrána se školenými na počátku kurzu a jakákoli zamýšlená akce bude napřed probrána s dotyčným. Úcta vůči poradně musí vzít v úvahu možnost, že "řečená" fakta přinesená účastníkem mohou být nepřesná, může to být něco, co již manažer vyřešil. V každém případě to není nic, co by mělo být hlášáno veřejně, ať již z jakýchkoli důvodů. Úcta ke školitelům musí uznat odpovědnost za to, že cokoli, co z jejich pohledu vypadá jako "špatná praxe", je přezkoumáno.

Od školitelů se nedá očekávat, že by rozhodli o závažnosti skutečností ukázaných z praxe poradny, proto je správné, aby oznámili školicímu pracovníkovi KC jakýkoli příklad praxe poradny, který se zdá být v konfliktu s principy, strategiemi a postupy, které jsou obhajovány.

Předtím, než to udělají, by měli tuto záležitost probrat s účastníkem, který informaci poskytl, vyjasnit, co bylo řečeno, vysvětlit, proč je třeba tyto informace tak, jak byly podány, oznámit jinde, a požádat účastníka, aby informoval vás nebo manažera poradny o školitelem zamýšlené akci.

Účastník si může přát, aby školitelé pozdrželi zamýšlenou akci do té doby, než si prověří s vámi, že to, co říkají, je správné.

Informace o praxi poradny předaná školiteli kurzu bude sdílena se zaměstnancem oblasti, který rozhodne, co podniknout.

Když se vrátíme na počátek, je ve všech těchto záležitostech důležité, aby řešení problémů nenarušilo potřebu školených mít bezpečné prostředí, ve kterém se mohou učit a vědět, že odpovědnost těch, kdo jsou zapojeni ve školení, včetně nich samotných, může způsobit, že některé otázky, které se jich týkají, budou rozebírány vně studijní skupiny.

HODNOCENÍ ÚČASTNÍKŮ A DISKRÉTNOST

Základní školicí program uznává hodnocení jako důležitou součást umožnění studia. Jakékoli domluvy o hodnocení, kdo v něm bude zapojen a jak jsou informace poskytovány, musejí být odsouhlaseny před tím, než kurz začne.

Jedním z cílů hodnocení je zjistit, zda se účastník učí to, co je zamýšleno. Studující to potřebuje vědět stejně jako kdokoli jiný.

Je odpovědností školitele, aby pomohl studujícímu zajistit prostřednictvím různých metod, zda se učí to, co bylo zamýšleno. Ať už se použije jakákoliv metoda, měl by vědět, že se hodnocení provádí, jak a kým.

Na konci kurzu se předpokládá, že každý účastník, jednotlivě krátce pohovoří se školitelem. Na výstupu rozhovoru se shodnou společně školitel a účastník. Čas nebo jiné omezení může zabránit tomuto rozhovoru. Pokud se to stane, odsouhlasené vyjádření toho, čeho se dosáhlo při učení, může předat účastník manažerovi společně s dalšími potřebami učení se, které byly rozpoznány.

Pokud si školený nepřeje informovat manažera poradny, pak je třeba vyjasnit, že pokud bude požádán o zhodnocení, informuje školitel školicího pracovníka, který informuje manažera. Zaměření musí vždy být na úspěchy při učení, které byly hodnoceny.

Kontakt mezi účastníkem a poradnou bude vždy udržován po dobu účasti školeného v kurzu. Manažer nebo jiný zaměstnanec, jednající jako vedoucí výcviku v poradně, se může průběžně

dotazovat účastníka na jeho pokrok v učení a na obtíže, které při tom prožívá. Nejde o porušení diskretnosti kurzu, pokud se zeptá účastníka na jeho vlastní osobní situaci a jakékoli problémy s ní spojené. Diskretnost kurzu je porušena tím, když je rozebíráno chování ostatních účastníků kurzu tak, že je patrné, o koho jde.

ODPOVĚDNOST MANAŽERA (ŘEDITELE PORADNY)

Je odpovědností manažera, aby stále hodnotil, zda studující vykazuje pokrok ve schopnosti začít pracovat v poradně, buď ještě pod supervizí nebo samostatně.

Předpokládáme, že účastník byl vybrán dříve, než začalo jakékoli školení, manažer se může rozhodnout, že si podrží hodnocení, pokud si myslí, že je vhodné, aby tak udělal. Program předpokládá, že je vhodné, aby k tomu došlo po dokončení Modulu 3 a potom poté, co školený prošel celým programem.

Aby mohl manažer efektivně vést přezkoumání, bude chtít znát pokrok v učení, jak bylo dohodnuto mezi účastníkem a vedoucím výcviku v poradně a mezi účastníkem a školitelem kurzu.

Dotaz manažera, co si účastník myslí a co cítí o vývoji schopností, nenarušuje diskretnost kurzu, pokud se týká pouze schopností účastníka a ne dalších lidí.

Výsledkem těchto hodnocení, odsouhlasený manažerem a účastníkem, může být, že začne pracovat v poradně samostatně nebo začne pracovat pouze se supervizí nebo začne pracovat až po dokončení dalšího školení, které doplní výrazné potřeby studia nebo začne proces zvažování, zda práce, na kterou bylo školení zaměřeno, bude nakonec pro dotyčného ta pravá.

1.2.3 ZPŮSOBY SPOLUPRÁCE

Diskretnost je obvykle jedním ze způsobů společné práce, která je probrána na začátku kurzu, aby účastníci znali základ, na kterém od počátku pracují. Je důležité, aby každý chápал, co to znamená. Pravděpodobně je nejlepší se na ni dívat jako na způsob, jak zajistit vzájemnou důvěru a úctu. Část této důvěry a úcty zahrnuje uznání, že pro dobro celé skupiny a jednotlivého účastníka neexistuje něco jako absolutní diskretnost.

Z úcty ke skupině mohou některé věci, které se stanou na kurzu, muset být rozebrány někde jinde.

Z úcty k jedinci by to, co se stane na kurzu, mělo být zhodnoceno a to bude zahrnovat i další lidi vně skupiny.

Aby byla zachována vzájemná důvěra, musí každý vědět, jak a kdy tyto diskuse proběhnou.

POZNÁMKY:

SMLOUVY SE SKUPINOU (SKUPINOVÁ PRAVIDLA)

PROČ UZAVÍRAT "SMLOUVU"?

Chcete, aby studijní skupina:

- * sdílela odpovědnost za to, co se naučí
- * ujasnila své představy o tom, co se chtějí naučit
- * došla ke sdílenému pochopení dosažitelných cílů studia
- * se podílela na odpovědnosti za rozhodování o tom, co skupina bude dělat a jak to bude dělat
- * se cítila zavázána cílem učení skupiny
- * cítila rostoucí pocit příslušnosti ke skupině

UZAVŘENÍ SMLOUVY

Začíná se cvičením na očekávání nebo takovým, které zkoumá potřeby učení ve skupině.

V diskusi poté potřebujete vyjasnit následující body:

- * jaká konkrétní očekávání a potřeby jsou ve skupině
- * která jsou dosažitelná a která je možné naplnit pouze částečně nebo jsou nedosažitelná
- * problémy, které mohou mít členové skupiny s dosažitelnými a nedosažitelnými očekáváními
- * cíle a očekávání, které máte jako školitel (jsou vyjádřeny v cílech studia)
- * způsoby, kterými vy a vaše skupina můžete dojít ke společnému pochopení dosažitelných cílů studia pro vaši skupinu

Hodnota tohoto cvičení spočívá v tom, že všichni společně máte příležitost uvědomit si a vyjasnit cíle kurzu a vyjádřit závazek každého zapojeného člověka vůči nim.

V tomto procesu jsou všichni členové skupiny, včetně vás, schopni se kriticky podívat na své osobní očekávání od učení a potřeby a budou schopni je určitým způsobem upravit, pokud je to třeba. Také začnou přebírat odpovědnost za to, co bude skupina dělat.

NÁVOD:

CVIČENÍ 6 - ZPŮSOBY SPOLEČNÉ PRÁCE

Cíl: Shodnout se na způsobech spolupráce.

Metoda: Rozdat kopie textů „Seznam základních pravidel společné práce“. Vyjasnit jakékoli body podle potřeby. Pozvat účastníky, aby přidali další.

Uzavřete diskusí:

- * vyjasnit se skupinou, že některé nebo všechny z těchto pojmů nemusejí teď příliš mnoho znamenat
- * navrhnout potřebu přehodnotit jejich užitečnost později během kurzu a shodnout se na způsobu, jak to udělat
- * naznačit, že buď školitelé nebo účastníci si mohou uvědomit potřebu prozkoumání jednoho z pojmů do větší hloubky kvůli tomu, co se děje během kurzu

SEZNAM ZPŮSOBŮ SPOLEČNÉ PRÁCE

(může být doplněn, pokud si to přejete)

ÚČAST

Každý má právo mluvit. Každý má právo, aby mu bylo nasloucháno. U každého se předpokládá, že se aktivně zúčastní; to zahrnuje i naslouchání.

ODPOVĚDNOST

Každý má odpovědnost za vzájemnou pomoc při studiu. Každý má odpovědnost za vlastní učení se. Nespoléháme pouze na druhé. Můžeme udělat hodně, abychom si sami pomohli se učit.

OTEVŘENOST

Máme možnost vyjadřovat své vlastní myšlenky a pocity a mít je jako své vlastní. Máme odpovědnost za to být citliví k myšlenkám a pocitům druhých.

DISKRÉTNOST

Obsah příspěvků všech účastníků je důvěrný pro daný kurz, pokud nedojde k jiné dohodě.

ROVNOCENNOST

Nikdo, včetně školitelů, nemá odpovědi na všechny otázky, ať již na začátku kurzu nebo na jeho konci. Často neexistují správné odpovědi. Společně je hledáme. Všichni se učíme a všichni si navzájem při učení pomáháme.

CITLIVOST

Máme svolení k připomínkování příspěvků druhých a pokud je to třeba, k jejich vyzvání (challenge). Školitelé mohou být vyzváni (challenged) stejným způsobem. Poznámky by se měly zaměřit na to, co bylo skutečně řečeno nebo uděláno, ne na to, co si o druhých myslíme.

STRUKTURA A BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

např. dodržování času, jak požádat o pomoc.

1.3 OČEKÁVÁNÍ

POZNÁMKY:

Účastníci dostanou obě kopie:

- * cílů kurzu
- * programu kurzu

Uvědomí si:

- * že je připraven program kurzu
- * že se týká známých témat, která již prošli ve studijním materiálu

Stále je zde potřeba uzavření smlouvy se studijní skupinou.

Důvodem cvičení o očekávání je umožnit školeným:

- * sdílet odpovědnost za to, co se naučí
- * vyjasnit své představy o tom, co se chtějí naučit
- * dojít ke společnému pochopení dosažitelných cílů studia
- * sdílet odpovědnost za rozhodování o tom, co skupina bude dělat a jak to bude dělat
- * být rozhodnutí naplnit cíle učení skupiny
- * pociťovat rostoucí pocit příslušnosti ke skupině

Jedním z problémů může být, že někteří ze školených mohou mít pocit, že to všechno již dělali. Další problém je, že mohou mít očekávání, která nevidí v uvedených cílech, nicméně ona v nich obsažena jsou a mohou být naplněna. Třetí problém je, že mohou mít očekávání, která nemohou být naplněna v Modulu 3 nebo v Základním školicím programu, ale mohou být naplněna někde jinde.

Cvičení na očekávání nemusí trvat dlouho a nebylo by moudré ho pominout.

Cvičení může být také důležité v procesu rychlého budování soudržnosti skupiny a přinese kurzu prospěch i později.

NÁVOD:

CVIČENÍ 7 – OČEKÁVÁNÍ

Cíl: Účastníci si uvědomí, na co je tento kurz zaměřený a na co ne.

Metoda: Vyzvěte účastníky, aby se nejdříve každý sám zamysleli nad tím, s jakými očekáváními na školení přijeli. Asi po 4 minutách vytvořte skupinky po třech až čtyřech a dejte každé papír, na který napíšou všechna očekávání (brainstorming). Poté vyvěste papíry vedle sebe a každá skupinka prezentuje svá očekávání.

Plenární diskuse:

- Která očekávání jsou splnitelná a která ne?
- Která bychom mohli do programu (ač se s nimi nepočítalo) začlenit?

Vysvětlíte, že se k očekáváním ještě na konci školení vrátíte.

Celkový čas asi 25 minut.

ČÁST DVA: MÍSTO OP A PRINCIPY

POZNÁMKY:

Jedná se o opakování modulu a 1A a 1B. Účastníci si uvědomí, jaké je místo občanské poradny v komunitě (princip univerzálnosti) a základní principy (nestrannost, nezávislost, diskretnost a bezplatnost) si procvičí na příkladech. Je také důležité, aby si účastníci uvědomili, co poradna klientům nabízí a jaká je dosažitelnost nabízené služby.

2.1 MÍSTO OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ

NÁVOD:

CVIČENÍ 1

Cíl: Uvědomit si, jaké je místo občanské poradny v komunitě a že se vyznačuje oproti jiným pomáhajícím organizacím svojí univerzálností.

Metoda: Požádejte účastníky, aby ve skupince vytvořili seznam organizací, které v rámci komunity působí v oblasti sociální práce a poradenství. Názvy organizací napíší na samolepky a podle intenzity kontaktů s OP i mezi nimi navzájem umístí samolepky blíže či dále od sebe.

Plenární diskuse:

Každá skupinka prezentuje seznam a umístění.

Základní otázky: „Co způsobuje, že máte k jedněm blíž a ke druhým dál?“

„Čím se OP liší od ostatních?“

Závěr:

- uvědomit si postavení OP
- význam spolupráce
- základní princip – univerzálnost – OP je jedinou organizací v sociálních službách, která není specifická, je otevřena všem typům problémů a také všem lidem. Jde o všeobecné poradenství.

Čas přibližně 35 minut.

DOSAŽITELNOST A NABÍDKA SLUŽBY

Poradna může poskytnout své služby jen těm, kdo vědí, kde se nachází a čím se zabývá. Jedním z cílů poradny by mělo být poskytnout pomoc všem, kdo ji potřebují. Je proto důležité její existenci a služby v rámci komunity v co nejširší míře inzerovat. Je potřeba, aby lidé věděli:

- jaké služby může poradna nabídnout
- komu poradna služby nabízí
- kde se nachází
- jak je dosažitelná (např. místní dopravou)
- kdy je otevřená
- jaké je její telefonní číslo a kdy je možné ji telefonicky kontaktovat

Z hlediska poskytování služeb klientům v poradně je třeba si ujasnit, co skutečně svým klientům nabízíme. V zásadě poradna klientům může poskytovat:

- **informace** - jedná se o poskytování referenčních informací, odkazů na zdroje, sdělování různých informací, skutečností (např. znění zákonů, paragrafů, vyhlášek, nároků apod.), nejedná se však o výklad těchto informací, jejich zvážení či sdělování důsledků jejich uplatnění, tyto činnosti jsou ponechány na klientovi samotném;
- **poradenství** - jde o poskytování odborné rady jedním subjektem druhému, cílem je pomoci vyrovnat se s problémy, zvládnout obtížnou životní situaci, pomoci při posuzování možností a rozhodnutí o určitém životním problému na základě rad získaných od poradce (rada je vyložena informace, která pomáhá druhému člověku v jeho rozhodování, zaměřuje ho určitým směrem, podporuje v jeho jednání - jde však zejména o podporu v jeho konání nikoli o zcela faktické výstupy);
- **vedení** (guidance) - jedná se opět o interaktivní proces, v němž se pomáhá jednotlivcům prozkoumávat různé cesty, které jim mohou pomoci identifikovat bariéry, otevírat možnosti pro každou volbu a dosáhnout rozhodnutí na základě informací o nejlepším možném směru. Vedení je proces, který umožní lidem přijmout faktickou pomoc, např. školení, rekvalifikaci nebo zaměstnání.

V souvislosti s uvedeným je vhodné prodiskutovat následující otázky:

- ví potenciální klienti, kde vás mohou najít a co jim můžete poskytnout?
- jak jim to dáváte vědět a jak jinak to ještě můžete dělat?
- sdělujete vašim potenciálním klientům standardy či principy vaší práce? Jestliže ano, pak co jim sdělujete?
- jak máte otevřeno? Je to vhodné vzhledem k místním podmínkám?
- jakým způsobem dáváte o činnosti vaší poradny vědět ostatním organizacím?
- Jak se aktualizuje databáze spolupracujících organizací? Můžete k aktualizaci informací přispět?

2.2 PRINCIPY

Poradenská práce se řídí zejména následujícími principy:

- bezplatnost

Poradny by měly být pro příchozí zdarma (tzn. že např. poradna neúčtuje nic klientovi, který ji zatelefonuje, napíše nebo navštíví její kancelář). Pokud je účtován nějaký poplatek, pak je otevřená jen těm, kteří si mohou dovolit jejich služeb využít (je potřeba mít na paměti, že i minimální poplatky mohou pro některé znamenat, že služeb nebude moci využít).

- diskrétnost

Diskrétnost znamená, že vám klient může naprosto důvěřovat v tom ohledu, že se o problému, se kterým se vám svěřil, nikdo jiný nedozví, pokud si sám klient nebude přát něco jiného. Lidé přicházející do poraden žádat o pomoc mnohdy museli učinit těžké rozhodnutí mluvit o svých zcela osobních problémech s neznámým člověkem. Míra důvěry, kterou takoví lidé musí mít k OP a k poradcům, je velická a neměla by se podceňovat. Poradce musí být schopen udržet zjištěné informace v naprosté tajnosti a bez svolení klienta je neposkytnout nikomu mimo poradnu. Jistě existují výjimky z tohoto pravidla. Je nezbytné toto zákonné pravidlo dobře znát a neposkytovat více informací, než je zákonná povinnost (rovněž je potřeba včas upozorňovat klienty na tuto případnou povinnost).

- nezávislost

Poradny by měly být co nejvíce nezávislé na státních institucích, protože mnoho z jejich klientů podává ke státním úřadům nebo organizacím žádosti či je s nimi dokonce ve sporu. Pro občany je důležité, aby měli možnost konzultovat svou situaci s nezávislou poradnou, která nemá žádný politický či finanční zájem na výsledku případu, a která může vystupovat v jeho oprávněném zájmu.

Důležitým momentem u nezávislosti je možný vznik konfliktu zájmů. Je vhodné, máli poradna od poradců dány možná místa střetu zájmů (některé poradny vedou pro každého poradce kartu, kde je uvedeno o něm i jeho partnerovi, v jaké působí firmě, kterých sdružení a zájmových skupin je členem, v jaké je správní radě apod.). Možné střety zájmů by měly být veřejně známy, aby každý v organizaci věděl o možných konfliktech. Například obrátí-li se na vás klient se stížností na organizaci pro kterou pracujete, pak je lépe klienta předat (je-li to možné) poradci, který na jeho případu není nikterak angažován a může být skutečně nezávislým poradcem.

- nestrannost

Tento princip vyjadřuje, že poradenská služba pracuje pro své klienty a pro nikoho jiného. Osoba, která přichází do poradny s problémem, chce mít jistotu, že poradna nemá co získat nebo ztratit v závislosti na výsledku jeho záležitosti (služba nemůže být zcela nestranná, pokud není nezávislá). Pracovník poradny si o klientovi nečiní žádné osobní úsudky, které by mohly mít vliv na kvalitu poskytované služby.

NÁVOD:

CVIČENÍ 2 - PRINCIPY

Cíl: Uvědomit si, praktickou podobu dodržování či nedodržování principů z hlediska poradce, poradny a dopadů na klienta..

Metoda: Požádejte účastníky, aby si každý sám přečetli následující případy a pak ve skupince prodiskutovali, zda se poradce v uvedených případech zachoval z hlediska principů správně či nikoliv. Je možné prodiskutovat nejdříve jeden případ a pak druhý.

Plenární diskuse:

- požádejte každou skupinku, aby prezentovala svoje závěry
- prodiskutujte dopady porušení principů na klienta

Čas přibližně 40 minut.

Případ 1

Simona K. žije od svých 13 let v Domově pro mládež v Zálešíně. Matka Simony K. byla zbavena rodičovských práv. Simona má soudem určeného opatrovníka - sociální pracovníci okresního úřadu ve Lhotě (místo trvalého pobytu Simony) a v současnosti je jí až do zletilosti nařízena ústavní péče. Simoně K. je 17 let. Podle svých slov je již 6 měsíců na útěku: jednoduše se jednou nevrátila ze školy do ústavu, a to zejména proto, že „v domově byla hrozně šikanovaná, dostala i třikrát za týden a personál se tvářil, že se nic neděje ...“).

V současnosti si našla přítele Jaroslava N., u kterého bydlí. Jaroslav N. pracuje, takže platí byt i celou stravu. Simona K. přišla do občanské poradny s tím, že by chtěla i ona nějak přispět do rozpočtu domácnosti. V této situaci ji však do práce nikdo nevezme, jelikož nemá občanský průkaz ani jiné potřebné doklady.

Dotazuje se, co by se v její situaci dalo dělat. Neví, co si může a nemůže dovolit, aby se její situace zlepšila a přitom ji nechytily, protože do domova se rozhodně nemíní vrátit.

Poradce si s klientkou delší dobu velmi hezky povídal, žádnou faktickou informaci ji však neposkytl s tím, že tato situace je neřešitelná. Stále se snažil klientku přimět k tomu, aby se vrátila do domova, že tak to bude jistě lepší. Klientka tuto variantu rozhodně odmítla a z poradny odešla s tím, že to hold do dovršení zletilosti už nějak vydrží. Poradce po odchodu klientky zavolal do Domova i určené opatrovníci a informoval je o tom, kde Simona K. v současné době žije.

Případ 2

Josef Novák je již 2 roky rozvedený a má vyživovací povinnost vůči svým čtyřem nezletilým dětem ve věku 2, 3, 7 a 8 let. Celkové výživné je stanoveno na Kč 1.800,- měsíčně. V současnosti je registrovaný na úřadu práce již více než 6 měsíců, takže ze sociálního odboru pobírá dávky sociální péče ve výši životního minima. Zároveň však načerno pracuje u jedné soukromé stavební firmy, za odvedenou práci dostane každý den mzdu, která se pohybuje v rozmezí 500 - 800 Kč. Má za to, že za těchto okolností - “když musí žít z podpory” - by mu mohl soud vyhovět a snížit výši výživného na děti. Žádá poradnu o informace, jak dosáhnout snížení výživného a o pomoc při sepsání návrhu k soudu. Josef Novák při odchodu vhadzuje ze své iniciativy do kasičky drobné, “aby uhradil alespoň náklady na kopírování vzoru”.

Poradce klientovi podá potřebné informace a dohodnou se, že na základě předloženého vzoru si klient do příští návštěvy připraví návrh podání a pak celou věc dokončí.

Tentýž den se na poradnu obrací bývalá manželka Josefa Nováka, paní Jana Nováková. Je již 2 roky rozvedená, sama pečuje o 4 děti ve věku 2, 3, 7 a 8 let. Žije pouze ze sociálních dávek. Výživné od bývalého manžela má stanovené na všechny děti pouze Kč 1.800,- měsíčně a ještě má ke všemu problémy s vymáháním této částky od manžela. V současnosti výživné již 3 měsíce nedostala - bývalý manžel telefonoval, že je bez práce a alimony zaplatí později. Klientka je bezradná.

Poradce Janě Novákové sděluje, že dopoledne se byl v poradně poradit muž, ale že celou situaci vyličil naprosto jinak. Je-li tomu tak, navrhuje si klientce, že by bylo vhodné, aby si podala k soudu návrh na zvýšení výživného, které je beztak neúměrně nízké. Hlavně to však musí stihnout dříve než toto podání podá Josef Novák. Během rozhovoru poradce klientku informuje o černém příjmu Josefa Nováka. Klientka se loučí a poradci velice děkuje za poskytnuté rady i za projevenou lidskou účast. Jako projev vděčnosti věnuje poradci 200 Kč (u právníka by podle svých slov zaplatila daleko více). Poradce zprvu odmítá, ale pak se nechá přesvědčit a dárek přijímá.

Klientka šla na základě doporučení poradce žádat o dávku sociální pomoci pro sebe a své děti a případ má během dne ještě další pokračování. Jana Nováková v rozhořčení na svého bývalého manžela pověřila všechny získané informace pracovníci na sociálním odboru. Ta ji účastně vyslechla a přislíbila pomoci. Vzhledem k tomu, že Josef Novák bere dávky neoprávněně, se rozhodla zahájit správní řízení o pozastavení výplaty dávky. V této věci kontaktovala rovněž OP a dotazovala se na konkrétní okolnosti a místo výkonu práce na černo pana Josefa Nováka. Poradce OP všechny údaje poskytl. Měl za to, že postup úřadu je správný a jednání Josefa Nováka protiprávní.

ČÁST TŘI: ZPĚTNÁ VAZBA

Následující poznámky jsou převzaty z Materiálu pro školitele kurzu.

POZNÁMKA:

V tomto oddílu projdeme další dovednost, která je zásadní pro učení s pomocí druhých.

Poskytování a přijímání zpětné vazby bude pravděpodobně použito:

- * v přímé slovní komunikaci se studijní skupinou
- * při komunikaci s jednotlivými studujícími v reakci na nějaké konkrétní chování
- * při vedení skupinové diskuse
- * v rozhovoru mezi vámi a účastníkem, když hodnotíme pokrok
- * v jakýchkoli poznámkách, které se týkají hodnotícího procesu
- * v hodnocení kurzu

Poskytování zpětné vazby přináší otázky ohledně postojů, hodnot a chování, které potvrzujete nebo odmítáte.

Musíte v tom být zřetelní.

Poskytování zpětné vazby povzbuzuje a uznává úspěchy a pokrok stejně jako ukazuje na problémy, obtíže a nedostatek úspěchů. Zdůraznění pozitivních věcí, které je možné si ve zpětné vazbě navzájem poskytnout, zjednoduší poskytnutí zpětné vazby o tom, co je špatné.

POSKYTNUTÍ ZPĚTNÉ VAZBY

Přínos zpětné vazby

Uvádíme zde seznam mnoha pozitivních přínosů. Když ho budete číst, přemýšlejte o své vlastní zkušenosti při přijímání zpětné vazby a zatrhněte si ta prohlášení, která popisují, co pro vás znamenala zpětná vazba.

Zpětná vazba:

- * pomáhá mi najít, co v učení získávám
- * vede a koriguje mé učení
- * pomáhá mi poznat vliv mého chování na druhé
- * pomáhá mi být si lépe vědom svého vlastního chování a chování druhých
- * poskytuje mi informace, které mohu použít pro svůj osobní růst

Zpětná vazba se poskytuje proto, aby pomohla lidem se učit.

Když poskytujete zpětnou vazbu, je ne důležitější otázkou, kterou si kladete:

"Jak pomůže tato zpětná vazba jiným lidem při učení a osobním rozvoji?"

Pamatujte si, že efektivní zpětná vazba:

- * nám pomáhá si být více vědomi toho, co děláme a jak to děláme
- * poskytuje nám příležitost změnit nebo upravit své chování
- * je třeba ji poskytovat zúčastněným a povzbudivým způsobem

Pravidla pro poskytování efektivní zpětné vazby

Přemýšlejte o tom, kdy se vám dostalo zpětné vazby, která vám pomohla.

Napište si, co dokážete rozpoznat jako charakteristické rysy takové zpětné vazby nebo, pokud již provádíte poskytování zpětné vazby, napište si svá vlastní pravidla.

Charakteristika zpětné vazby

* Měla by se zaměřit na to, co bylo skutečně uděláno nebo řečeno, ne na to, co si myslíme, že to znamená. Snaha interpretovat, proč se něco stalo, znamená vytvářet domněnky. Vnucování motivů chování jinému člověku mu ztěžuje pochopení vlastních motivů, a protože nemůže vaši interpretaci uznat, může se příjemce bránit.

Př. "Vypadáte nespokojený a přejete si, abychom změnilí téma." - interpretace

Př. "Není jednoduché se vyrovnat s tímto tématem, protože nemůžete přijmout to, jakou představu o něm má skupina." – spíše popis než interpretace

* Měla by se zaměřit na to, co vidíme, že se děje, ne na to, co si myslíme o osobě; na to, co člověk dělá, místo na to, kým si myslíme, že je.

např. "Myslím si, že k tomu máte příliš mnoho připomínek", spíše než "Jste jedním z těch lidí, co si o svých názorech hodně myslí."

např. "Vaše poznámky obsahují množství sporných výroků o úloze žen." místo "Jste přesvědčen o nadřazenosti mužů."

* Zpětná vazba by měla popisovat a ne posuzovat (interpretovat). Hodnotit chování druhých lidí může být skutečnou výzvou (challenge) systému hodnot daného člověka, ale nemusí jim pomoci uvědomit si potřebu změny. Mohou se jen cítit uraženi a podrážděni.

např. "To, co teď říkáte, neuznává nijak to, co řekli členové skupiny předtím." spíše než

"Vaše neúcta k tomu, jak se na to dívají jiní lidé, ukazuje, jak jste sobecký."

* Měla by být konkrétní a ne obecná, aby příjemce neměl pochybnosti o tom, na jaké chování se vztahuje. Zobecněné výroky nepomohou druhým lidem se něco naučit a nedají jim nic, skrze co by mohla přijít změna, i když si to přejí. Nepomáhá tedy, když řekneme:

"Vaše chování bylo skvělé" nebo "Vaše práce ve skupině není přínosem."

Oba výroky jsou zkonkrétněny, pokud řeknete:

"Způsob, jakým pomáháte druhým lidem, aby se přidali a předložili své myšlenky, je povzbuzuje a dodává jim sebedůvěru", nebo

"Když si děláte legraci z příspěvků jiných lidí a posmíváte se jim, ztěžujete jim jejich podíl na účasti."

* Může znamenat sdílení pocitů a myšlenek či nápadů, ale ne poskytování rad:

např. "Cítím obavy, protože mám pocit, že chcete začít osobní hádku." nebo

"Opravdu se mi líbí způsob, jakým vyjadřujete své myšlenky."

* Když máte hodně materiálu pro zpětnou vazbu, ať již slovně v rozhovoru či písemně, je dobré soustředit se na množství informací, které příjemce může použít, spíše než na množství, které byste rádi poskytli:

- soustřeďte se na ty otázky, které jsou buď bezprostřednější nebo se zdají důležitější

- začněte s pozitivní zpětnou vazbou o věcech, které šly dobře, aby příjemce dostal sendvič pozitivní a negativní zpětné vazby.

* Měla by se soustředit na chování, se kterým příjemce může něco udělat, pokud se rozhodne. Přednostně se zaměřte na chování, které je možné změnit poměrně snadno nebo na aspekty, které přispívají k nějaké větší změně.

Srovnajte svou zkušenost s těmito pravidly.

Jsou to aspekty způsobu, jakým vy podáváte zpětnou vazbu, které byste chtěli změnit? Pokud ano, vyberte si jedno z pravidel a procvičujte jej, když k tomu máte příležitost.

Požádejte někoho jiného, aby vám poskytl zpětnou vazbu o změně, pokud můžete.

Přijímání zpětné vazby

Již jste přemýšleli o způsobu, jakým vám může být zpětná vazba poskytnuta.

Nyní přemýšlejte o své reakci na zpětnou vazbu.

např. Možná jste již dostali nějakou zpětnou vazbu o tom, jak školíte nebo jak se účastníci cítí v kurzu, ve kterém jste školitelem. Jak jste reagovali na tyto poznámky?

Zatrhňte si jakékoli z uvedených prohlášení, pokud popisují vaši reakci:

a. Naslouchal jsem zpětné vazbě.

b. Začal jsem se jí bránit.

c. Prověřil jsem si, zda rozumím tomu, co bylo řečeno.

d. Porovnal jsem zpětnou vazbu se zpětnými vazbami od druhých.

e. Vyhodnotil jsem to, co zpětná vazba řekla o mém chování.

f. Považoval jsem zpětnou vazbu za osobní útok.

g. Povzbudil jsem toho, kdo ji poskytoval, aby jí bylo více.

h. Poděkoval jsem tomu, kdo mi zpětnou vazbu poskytl.

i. Udělal jsme rozhodnutí o tom, jak použít zpětnou vazbu ve změně nebo úpravě svého chování.

j. Rozhodl jsem se zpětnou vazbu ignorovat.

Které reakce popisují užitečné způsoby přijímání zpětné vazby?

Myslíme si, že reakce a, c, d, e, g, h, i.

Existují nějaké vámi navržené způsoby, jak byste chtěli změnit to, jak přijímáte zpětnou vazbu?

Pokud ano, vyberte si jednu nebo více uvedených užitečných odpovědí a procvičujte je. Požádejte toho, kdo poskytuje zpětnou vazbu o sdělení, jaký vliv měla vaše reakce na něj.

Okno Johari

Věnovat času tomu, aby studijní skupina byla schopna efektivně zpětnou vazbu dávat i přijímat, může účastníkům hodně dát.

Cvičení podle "Okna Johari" je způsobem, jak vysvětlit hodnotu a účel poskytování a přijímání zpětné vazby a připravuje půdu pro budoucí cvičení na postoje i dovednosti.

Zde jsou některé poznámky, které potřebujete zdůraznit:

- * V tomto kurzu si navzájem pomáháme se učit.

- * Jedním z efektivních způsobů, jak popsat lidem naše myšlenky a pocity o tom, co dělají v různých studijních cvičeních, je zpětná vazba (např. druhí lidé, kteří nás pozorují, nám jsou schopni říci něco o našem neverbálním chování, o kterém si myslíme, že je známe a máme pod kontrolou, ale ve skutečnosti to tak není). Pozorování našeho chování druhými nám může pomoci zjistit, jaký vliv má naše chování na druhé.

Tímto způsobem se učíme z toho, co jiní pozorují. Něco povzbuzuje a potvrzuje to, co děláme dobře. Něco nám ukazuje věci, které potřebujeme změnit nebo upravit.

Učíme se ze zpětné vazby druhých lidí pouze tehdy, pokud ji přijímáme správně, tj.

- * musíme se ujistit, že to, co nám bylo řečeno, je nám jasné

- * můžeme se chtít ujistit, zda určitá konkrétní zpětná vazba byla pozorována i druhými lidmi

- * musíme být ochotni přijmout co nejvíce zpětné vazby

- * potřebujeme rozhodnout, co budeme dělat - zda to vyžaduje změnu, adaptaci či úpravu našeho chování.

POZNÁMKY:

CVIČENÍ 1 - OKNO JOHARI

Na tomto názvu není nic mystického. Ti, kdo tento model vymysleli, se jmenují Jo a Harry.

Model zobrazuje okno se čtyřmi tabulkami, skrze které přicházejí informace od nás samých nebo od druhých.

Podíváme-li se na čtyři tabulky jako na dva sloupce:

- * Tabulka 1 a 3 obsahuje věci, které o sobě víme.
- * Tabulka 2 a 4 obsahuje věci, které o sobě nevíme.

Podíváme-li se na čtyři tabulky jako na dvě řady:

- * Tabulky 1 a 2 obsahují věci, které vědí druzí o mně.
- * Tabulky 3 a 4 obsahují věci, které o mě druzí nevědí.

Věci známé v těchto sloupcích a řadách nejsou statické. Mohou se změnit v důsledku zpětné vazby ve skupině.

Tak se "Otevřená oblast" může rozšířit tím, že řeknu víc o sobě, i tím, že dostanu zpětnou vazbu od druhých.

Rozšíření "Otevřené oblasti" znamená zmenšení jak/bud' "Netušené oblasti" prostřednictvím přijetí zpětné vazby tak/nebo "Skryté oblasti" tím, že řeknu víc o sobě. To můžeme udělat pouze v případě, až se ve skupině rozvine vzájemná důvěra a podpora.

"Netušená oblast" může ležet pod prahem našeho vědomí. Přesto se i ta může změnit prostřednictvím poskytování a přijímání zpětné vazby, která umožní rozvoj nerozpoznaných silných stránek a zdrojů.

Cílem poskytování a přijímání zpětné vazby je zvýšení úrovně důvěry, podpory a objektivity tak, aby se "Otevřená oblast" mohla rozšířit na úkor "Netušené" a "Skryté" oblasti a, pokud je to možné, části "Neznámé" oblasti, a abychom se dozvěděli víc o svém vlastním chování a zvýšili své sebeuvědomění.

Rozvinutí většího sebepoznání

Okno Johari je dobrou pomůckou pro rozvinutí větší otevřenosti vůči sobě samým.

Nástroj nebo model zobrazuje okno, skrze které prochází komunikace, když přijímáme a poskytujeme informace o nás samých.

OKNO JOHARI

JÁ
ŽÁDÁM O ZPĚTNOU VAZBU

věci, které vím

věci, které nevím

1. OTEVŘENÁ OBLAST Chování, které znám já i druzí	2. NETUŠENÁ OBLAST Chování, které znají druzí, ale já si ho nejsem vědom
3. SKRYTÁ OBLAST Chování, které skrývám před druhými	4. NEZNÁMÁ OBLAST Neznámá nám i druhým, ale může se stát známou

věci, které nevědí

věci, které vědí

DRUZÍ
SEBEODKRYTÍ NEBO POSKYTUJE ZPĚTNOU VAZBU

Poskytování a přijímání zpětné vazby

Mělo by následovat po předcházejícím cvičení. Po vyjasnění hodnoty a užitečnosti zpětné vazby uvádí toto cvičení způsob, jak se má poskytovat a přijímat.

Cvičení žádá skupinu, aby přemýšlela o svých zkušenostech, což může být složité, a skupiny mohou potřebovat hodně povzbuzování.

Informace "Pravidla pro účastníky při procvičování dovedností" může být rozdána po cvičení o poskytování a přijímání zpětné vazby.

NÁVOD:

CVIČENÍ 1 - ZPĚTNÁ VAZBA, OKNO JOHARI

Cíl: Určit hodnotu a účel poskytování a přijímání zpětné vazby.

Metoda: Vysvětlíte, že nabízíte Okno Johari jako model pro znázornění hodnoty a účelu poskytování a přijímání zpětné vazby.

Předved'te model (předem připravený na tabuli nebo na zpětném projektoru) a vysvětlíte ho nebo, když malujete model na tabuli, vysvětlujte ho, nebo rozdejte a vysvětlíte kopie okna.

Krátká diskuse má vést k dalšímu cvičení.

Čas: 10 minut.

CVIČENÍ 2 - POSKYTOVÁNÍ A PŘIJÍMÁNÍ ZPĚTNÉ VAZBY

Cíl: Určit pravidla pro poskytování a přijímání zpětné vazby.

Metoda: Vysvětlíte, že účelem tohoto cvičení je sestavit pravidla pro poskytování a přijímání zpětné vazby. Rozdělte skupinu na dvě, každá z nich bude mít jiný úkol.

Skupina 1. Požádejte skupinu, aby přemýšlela o případech, kdy jim někdo pomohl se něco naučit, především pokud to bylo mezi dvěma lidmi nebo v malé skupině (např. řízení auta, pracovní školení, pravidla hry). Musí to být situace, ve které se od nich očekávalo, že něčeho dosáhnou a/nebo že pokročí.

Přemýšlejte o chování školitele nebo trenéra a jak vám poskytoval zpětnou vazbu o tom, jak pokračujete. Něco se může zdát, že pomáhá, něco ne, zahrňte obojí, pokud můžete.

Požádejte je, aby si poznamenali, co bylo řečeno a uděláno pro to, aby zpětná vazba pomohla, a co bylo řečeno a uděláno a způsobilo, že zpětná vazba nepomohla.

Skupina 2. Požádejte ji, aby si poznamenala všechny druhy reakcí, které udělali, když přijímali různé druhy zpětné vazby.

Dejte skupinám na práci 10 minut.

Plenární diskuse: Shromážděte výsledky obou skupin. Do toho:

- a) Přidejte jakékoli myšlenky, o kterých si myslíte, že chybí, pokud je to třeba.
- b) Sestavte pravidla pro poskytování a přijímání zpětné vazby (viz návodný seznam v této části).
- c) Rozeberte to, jakým způsobem poskytnutí a přijetí zpětné vazby pomůže skupině.

Čas 15 minut.

Celkem přibližně 30 minut

POSKYTOVÁNÍ ZPĚTNÉ VAZBY

Poskytnutí zpětné vazby má pomoci lidem:

- * lépe si uvědomit to, co děláme a jak to děláme a
- * učit se a růst a rozvíjet se.

Zpětná vazba by se měla zaměřit na:

- * to, co bylo uděláno nebo řečeno, ne na to, co si myslíme, že to znamená
- * to, co vidíme, že se děje, ne na to, co si myslíme o daném člověku
- * popis, ne na posuzování
- * konkretizaci, ne generalizaci
- * poskytnutí osobních pocitů nebo myšlenek, ne na dávání rad
- * poskytnutí pouze tolika informací, kolik příjemce může použít, ne všeho, co byste rádi poskytli
- * chování, se kterým může příjemce něco udělat
- * započítání s pozitivním chováním, které potřebuje potvrzení a povzbuzení.

PŘIJÍMÁNÍ ZPĚTNÉ VAZBY

Přijímání zpětné vazby nám poskytuje příležitost změnit nebo upravit to, co děláme a jak to děláme

Když přijímáte zpětnou vazbu:

- * naslouchejte tomu, co bylo řečeno
- * požádejte toho, kdo ji poskytuje, aby vám ujasnil, co vám jasné není
- * povzbud'te toho, kdo ji dal, aby pokračoval s poskytováním zpětné vazby
- * pokud je to možné, porovnejte zpětnou vazbu od jednoho člověka s pozorováním od druhých, abyste viděli, zda s ní existuje obecný souhlas
- * poděkujte tomu, kdo ji poskytl

Po přijetí zpětné vazby:

- * přemýšlejte o tom, co zpětná vazba říká o vašem chování a
- * zvažte, co chcete změnit nebo upravit.

Vyhňte se:

- * obraně při přijímání zpětné vazby
- * ignorování zpětné vazby poté.

Obranné chování blokuje poskytování zpětné vazby. Ignorování vám brání v učení.

PRAVIDLA PRO ÚČASTNÍKY PŘI PROCVIČOVÁNÍ DOVEDNOSTÍ

ČLOVĚK POUŽÍVAJÍCÍ DOVEDNOSTI: např. PORADCE

Toto je příležitost, abyste mohl zkoušet nové dovednosti a/nebo nové souvislosti. Učební proces zahrnuje prožití těchto zkušeností s pomocí pozorovatele. Pamatujte si, že jste byl/a požádán/a, abyste pracoval se skutečným případem.

ČLOVĚK PŘIJÍMAJÍCÍ: např. KLIENT

Toto je příležitost zakusit používání dovedností, např. výzvy (challenging) od někoho jiného. Důraz je na procvičení dovedností, nikoli na řešení problémů, a diskuse může být neúplná a přerušena.

POZOROVATEL:

Toto je příležitost pro vás, abyste pozoroval/a někoho, kdo procvičuje dovednosti bez toho, že je budete muset zvládat sám. Jste požádán/a, abyste si poznamenával/a použitý postup a poskytl/a zpětnou vazbu člověku, který procvičuje svou dovednost. Ve zhodnocení je důležitější způsob, jakým byla dovednost používána a zvládán postup, než obsah.

- * Poznamenejte si, co se řekne, když je dovednost použita a když není použita.
- * Poznamenejte si, co je řečeno, abyste mohli poskytnout konkrétní pozorování a pomoci člověku, který procvičuje dovednost.
- * Určete, co šlo dobře a proč.
- * Poznamenejte si mluvu těla člověka procvičujícího dovednost a jakým způsobem pomáhá nebo brání komunikaci mezi jím a druhým člověkem.
- * Při poskytování zpětné vazby buďte upřímní a konkrétní - navrhněte alternativy, pokud můžete.

ČÁST ČTYŘI: POSTOJE

CÍLE PRO ČÁST 4

Po ukončení této části budou účastníci schopni:

- * rozpoznat, jak mohou postoje, hodnoty a předsudky ovlivnit rozhovor
- * určit a konstruktivně vyzvat (challenge) u sebe, u klientů, u kolegů a dalších úřadů
 - diskriminační chování
 - institucionalizovanou diskriminaci
 - diskriminační přístup ke službám
- * vyrovnat se s rovnocennými příležitostmi a antidiskriminační strategií AOP.

POZNÁMKY K ČÁSTI 4

Účastníci prozkoumali své vlastní postoje při práci s Moduly 1 a 2. Bude důležité toto připomenout, přesto bude úroveň uvědomění různá.

Celé téma může být uvedeno odkazem na tuto předchozí práci a na tom, že sdělíme, že na ní teď budeme stavět.

Může být třeba vysvětlit, proč se k tomu v kurzu znovu vracíme. V první řadě to může být velmi cenné, když v soukromí přemýšlíme o svých postojích. Může to být efektivní v tom, že nám je to pomůže zhodnotit, zpochybnit nebo změnit.

Všichni potřebujeme přezkoušet své postoje v reakci s dalšími lidmi. Potřebujeme zpětnou vazbu na to, co říkáme a děláme. Potřebujeme, aby naše rozhodnutí byla potvrzena nebo zpochybněna. Také se připravujeme na práci, ve které to, co říkáme a děláme, je zásadní pro její efektivitu. Postoje, které zastáváme, ovlivňují to, co děláme. Budou tak mít vliv na naši práci s klienty. Potřebujeme získat nějaké měřítko v tom, jak vhodné jsou naše postoje pro práci s klienty.

Cílem cvičení je pomoci účastníkům podívat se podrobněji na své vlastní postoje a rozhodnout, jaký vliv mají na vedení rozhovorů. Nejsou zamýšleny tak, že by přinesly okamžitou změnu ve způsobu, jak se účastník chová. Měly by pomoci účastníkům v uvědomění si vhodných a nevhodných postojů, postojů, které vyústí v chování, jež pomůže v rozhovoru, i takových, které mu mohou stát v cestě. Postoje, které jsou rozpoznány jako nevhodné, patří k těm, u kterých může školený potřebovat pomoc při jejich zvládnutí.

Postoje, které pomáhají, potřebují být rozpoznány, potvrzeny a povzbuzovány.

4.1 VYZVÁNÍ A SEBEUVĚDOMĚNÍ

POZNÁMKY:

Výzva je:

- reakce na pozorované chování, která zpochybňuje jeho oprávněnost
- vyjádření pocitů pozorovatele z chování
- pozvání k přehodnocení pozorovaného chování
- naznačení jiného žádoucího chování

Výzva (challenging):

- * nám pomáhá více si uvědomovat, co děláme a jak to děláme
- * nám pomáhá objevit věci o nás samotných, které jinak přehlízíme
- * nám pomáhá rozvinout širší perspektivy
- * nám umožňuje rozumět problémovým situacím
- * nám poskytuje příležitosti, jak si uvědomit, jak můžeme změnit nebo upravit své chování.

Výzva zve k hodnocení oprávněnosti vnitřního a vnějšího chování, které se zdá být buď sebeobranou nebo poškozuje druhé nebo obojí, a nabízí příležitost ke změně.

Výzva se zaměřuje na chování a na vyjádřené postoje.

Výzva je něco, na co potřebujeme být připraveni, abychom to mohli přijmout. Musíme být otevření k tomu, že budeme vyzváni druhými a že je sami dokážeme vyzvat.

Vyzvání je dovednost, kterou je třeba používat s empatií a opatrností.

Když vyzýváme, snažíme se napřed pochopit věci tak, jak je chápe druhý člověk. Dosažení tohoto pochopení říká druhému člověku, že si ho ceníte a že vám na něm záleží, ať již shledáváte jeho chování jakkoli urážlivým.

Některá pravidla

- * Vlastní odpovědnost

Ukazuje, že výzva je v první řadě snahou umožnit člověku, aby jasně sám pro sebe poznal význam a důležitost toho, co říká nebo dělá. Má za cíl poskytnout příležitost druhému člověku, aby vyzval sám sebe a ujasnil si své vlastní hodnoty.

Výzva může být vyjádřena požadavkem vůči druhému člověku, aby vyjasnil věci tak, jak jim rozumí.

např. "Říkáte, že...?"

- * Je pozváním

Výzva zve druhého člověka, aby prozkoumal a zhodnotil, co říká nebo dělá, a to, jak se chová, a jaké jsou důsledky jeho chování.

Nabízí alternativní pohled. Otevírá alternativní způsoby chápání věci a může umožnit lidem vidět věci novým a jiným způsobem.

např. "Jaké si myslíte, že jsou důsledky ...? nebo

"Jak si myslíte, že by se cítil?" nebo

"Jak byste se cítil, kdyby?"

* Je návrhem

Jeho síla může ležet v tom, že poskytneme člověku, kterého jsme vyzvali, prostor, ve kterém se může pohybovat způsobem. Ke spolupráci zveme druhého tím, že klademe otevřené otázky. Tímto způsobem umožňujete lidem rozšířit jejich pohled a prozkoumat základní otázky, které mohou přehlížet nebo ignorovat.

např. "Ti, kdo využívají výhod sociální péče, jsou podvodníci."

NE: "Ne, nejsou, mají to velmi těžké."

ALE: "Jakou představu máte o množství peněz, které žadatelé dostanou?"

NEBO: "Jaké představy máte o tom, proč se lidé stanou žadateli?"

Výzva může být návrhem také tak, že se ptáme otázkami, které vyžadují další vysvětlení.

např. "Co způsobilo, že si myslíte/říkáte/ děláte toto?" nebo

"Mohli byste mi říci více o tom, co tím myslíte?"

* Poskytuje možnosti

Skrze výzvu neobviňujeme, netrestáme, ani se nesnažíme někoho zranit. Výzva není agresivní nebo zneužívající. Není to způsob, jak přenést své pocity hněvu nebo rozhořčení. Používání "já" místo "vy" při výzvě může být vhodnější.

Místo: "Opravdu jste mne rozzlobil ..."

Říci: "Když jste řekl ...cítil jsem se rozzlobený a byl bych raději, kdybyste místo toho řekl "

To může druhému člověku umožnit zvážení alternativního chování.

* Staví na silných stránkách, ne na slabostech

Zaměření na neúspěchy ztěžuje změnu. Reagování se snaží zaměřit na to pozitivní místo na negativní. Má za cíl pomoci lidem vidět, k jakému pozitivnímu chování může dojít nebo jaké zdroje mají, ale nepoužívají je.

V tomto případě se může reakce zaměřit na oblasti, kde je pravděpodobnost úspěchu relativně vysoká. Pokud se dosáhne úspěchu, je možné pak na něm stavět. Znamená to neočekávat, že se všechno změní hned.

- * Je konkrétní

Nejasné výzvy se minou účinkem a lidé nevědí, co s nimi dělat.

- * Jedná s defensivností

Není překvapivé, pokud druzí jednají příkře, když jsou vyzváni. Možná jim budete muset pomoci sdílet jejich pocity s vámi a rozebrat je.

Netrvejte na prodlužování konverzace, která nikam nevede.

Kdy vyzvat

Účelem výzvy je pomoci plněji pochopit sami sebe, abychom, pokud chceme, mohli jednat jinak. Výzva je vhodná v případě, kdy se ukáže, že existuje nějaká překážka plnějšímu porozumění.

Tato překážka se může projevit v:

- * rozporech, výmluvách, nedůslednostech nebo deformacích v chování
- * nesprávné interpretaci zkušeností, chování nebo pocitů
- * neschopnosti uvědomit si důsledek osobního závazku vůči určitým hodnotám
- * neschopnosti změnit nebo přizpůsobit chování očekávaným způsobem
- * neochotě reagovat na zpětnou vazbu
- * neschopnosti uvědomit si důsledky chování
- * neochotě pozměnit chování

Neschopnost vyzvat pak ukazuje, že:

- * rozpory mohou být ignorovány
- * neschopnost nebo odmítnutí se učit a aplikovat naučené nevadí
- * přístupy a chování, které popírají hodnoty, které všichni přijímáme, jsou přijatelné
- * zranění druhých způsobená druhým slovy a činy, které zůstaly bez reakce, jsou tolerována

Jako školitel si pamatujte:

- * Potřebuji neustále vyzývat sám sebe sebe.
- * Musím být otevřený vůči tomu, že jsem vyzván.
- * Mám právo vyzvat pouze tehdy, pokud při tom zároveň sděluji empatii, úctu a opravdovost.
- * Snažím se umožnit druhým, aby vyzývali způsobem lepším, než je tomu nyní.
- * Stále mám na mysli účel výzvy - zprostředkovat rozvoj nových perspektiv studujících.

- * Vždy je třeba odpovědět pozitivně a povzbudivě na chování, které ukazuje pochopení výzvy.

Souvislosti

Výzva je dovednost, která zprostředkovává učení a potřebuje být tímto způsobem vnímána.

Ukažte také, že jde o proces, který se objevuje v různých souvislostech:

- vyzvání klientů, kteří vykazují rozpory, nedůslednosti atd.
- vyzvání klientů ukázáním nových perspektiv
- reagování na diskriminační chování a jakékoli další chování, které odporuje hodnotám úcty, empatie a opravdovosti

Je zde uvedena řada cvičení. Budete si muset sami vybrat, která použijete.

Vysvětlíte účastníkům, že nejsou zaměřena na to, aby vrhla světlo na jejich postoje. Obvykle budou pracovat v relativně bezpečném prostředí malých skupinek. Jejich individuální příspěvek se omezí na malou skupinku. Budou požádáni, aby v obecnějších pojmech s větší skupinou sdíleli, co se naučili.

4.1.1 CVIČENÍ NA SEBEUVĚDOMĚNÍ

POZNÁMKY:

CVIČENÍ 1 - SEBEUVĚDOMĚNÍ

Hlavním účelem tohoto cvičení je pomoci účastníkům projít procesem kladení otázek sami sobě, kdy jim pomáhá někdo druhý.

Pokud používáte toto cvičení, je třeba, aby po něm následovalo další, které na něm staví - které dovede účastníky až k rozpoznání vlastních postojů, které je třeba vyzvat.

To poskytuje souvislosti pro procvičování procesu vyzvání a ujasnění si toho, co myslíme slovem výzva.

Po druhém cvičení, které reaguje na sebeuvědomění, můžete uvést cvičení o významu výzvy v pomoci při reflexi procesu a v přípravě na pozdější cvičení o reagování na předsudky a diskriminaci.

CVIČENÍ 2 - SEBEUVĚDOMĚNÍ A VYZVÁNÍ SEBE SAMA

V tomto cvičení:

- * zajistěte, aby účastníci pracovali jeden s druhým - rozebrali postoje, které každý z nich má, a proč je zastává
- * ukažte model, buď na rozmnožených listech nebo na tabuli, který pomůže ukázat vztah mezi osobními postoji a prací s klienty
- * pomozte účastníkům, aby byli otevření a vědomi si svých postojů a síly svých pocitů v rámci postojů

Další druhy problémů, které mohou být ovlivněny postoji, by se měly v závěrečné diskusi zdůraznit.

Ve cvičení není uveden žádný příklad postoje, u kterého by účastníci mohli projevit souhlas nebo nesouhlas.

Můžete si vybrat své vlastní. Při výběru je důležité, aby umožnil ukázání široké škály postojů.

Toto cvičení vyžaduje, aby účastníci byli pohybliví, a nemusí být vhodné pro některé studijní skupiny.

NÁVOD:

CVIČENÍ 1 - SEBEUVĚDOMĚNÍ

Cíl: Rozpoznat, jak naše postoje ovlivňují naše chování.

Učení se dosáhne při provádění cvičení a konkrétně prostřednictvím otázek. To, co jsme se naučili o sebeuvědomění, se ukáže v závěrečné diskusi.

Metoda: Individuální, požádejte každého účastníka, aby sepsal dva seznamy:

1. Nejvýše pět věcí, které děláte, ve kterých se cítíte dobře.
2. Nejvýše pět věcí, které byste chtěli dělat lépe.

(10 minut)

Vytvořte dvojice. Vyměňte si seznamy. Pak postupně klad'te otázky jeden druhému:

- * Co to je, ve věcech, které děláte a ve kterých se cítíte dobře, co působí, že se cítíte dobře?
- * Co vám brání dělat lépe věci, které byste rádi dělali lépe?

Rozeberte vždy pouze jednu věc a pak další.

- * Jaké změny, pokud nějaké, byste zvažoval?
- * Proberte co možná nejvíce bodů na seznamu, co zvládnete během 10 minut.

Pak se vyměňte. Dejte svému partnerovi 10 minut.

(20 minut)

Plenární diskuse skupiny

Diskuse by se měla zaměřit na otázky typu:

- * Co si účastníci myslí o cvičení?
- * Jak se cítili při přemýšlení a zpochybnění toho, co přijímají, ale co by mohlo chtít změnu?
- * Co se naučili o sebeuvědomění?
- * Co se naučili o zvažování změny?
- * Jak může být užitečné lepší sebeuvědomění a zvažování změn při práci v občanských poradnách?

(15 minut)

Celkový čas: přibližně 45 minut.

CVIČENÍ 2 - SEBEUVĚDOMĚNÍ A VYZVÁNÍ SEBE SAMA

Cíl: Uvědomit si postoj, který zastáváte, zhodnotit jeho silné stránky, zpochybnit jeho přijetí vámi a zvážit, zda se chcete nebo nechcete změnit.

Školitelé odpovídají za pomoc všem účastníkům a za jasné sdělení toho, co se naučili a zda dosáhli či nedosáhli cílů studia.

Metoda: Použijte nejdelší prostor v místnosti, kde můžete nakreslit imaginární čáru. Mohli byste ji naznačit použitím provázku nebo ukázáním délky zdi.

Premýšlejte o zvoleném postoji jako o spojitě čáře. Označte každý konec "čáry" tím, že použijete kus papíru. Na jeden napište pozitivní konec čáry a na druhý negativní. Umístěte jeden papír na každý konec, abyste měli uvedený rozsah chování, ze kterých jsou tato dvě prohlášení extrémními konci.

Požádejte členy skupiny, aby se postavili podél čáry do místa, které odráží to, co si myslí o vybraném postoji. Pak je požádejte, aby hovořili se svými sousedy:

- * aby zjistili, zda jsou na správném místě
- * aby rozebrali a porovnali důvody pro to, kde jsou tak, aby bylo jasné, že lidé na opačných stranách mají postoje poněkud odlišné v jednom i druhém směru

(15 minut)

Když je každý spokojen v tom, že stojí v postavení, které přibližně odráží jeho vlastní postoj, rozdělte seřazenou skupinu na tři nebo více skupinek. Skupiny se vytvoří na každém konci a jedna nebo více bude z těch uprostřed. Každá skupina by měla mít maximálně tři až čtyři lidi.

Požádejte skupinky, aby probraly:

- a) jak se cítí ve svém postavení a důvody, proč tam jsou
- b) co si myslí o postavení, které zaujali ostatní v řadě, zvláště u těch, kteří se velmi liší od toho jejich. Jak to prožívají?
- c) kopie modelu - Jakým způsobem mohou jejich vlastní postoje ovlivnit práci s klienty?

(15 minut)

Plenární diskuse

Diskuse celé skupiny vedená školitelem k tomu, aby zvážili:

- * Jakékoli poznámky, reakce, postřehy ze cvičení.
Jak se lidé cítili při tom, když je prováděli?
Jak užitečné to bylo pro rozpoznání vlivu osobního postoje?
- * Co jsem se naučil o uvědomění si svých vlastních postojů a jejich možného vlivu?

Byly naše postoje vůbec vyzvány? Pokud ano, co jsme se z toho naučili?

- * Jak můžeme použít to, co jsme se naučili?
- * Co zamýšlíme udělat ve světle toho, co jsme se naučili ze cvičení?
- * Jak může být lepší sebeuvědomění a kladení otázek sobě samým užitečné při práci v občanských poradnách?

(15 minut)

Celkový čas přibližně 45 minut.

POSITIVNÍ VÝZVA

ZÍSKEJTE PRÁVO VYZVAT:

tím, že budete empatičtí a šetrní

tím, že pochopíte druhého člověka tak, že si představíte, že jste v jeho situaci

tím, že mu řeknete, že vám na něm záleží, že si ho vážíte

POZVÁNÍ:

přehodnotit to, co říká/ jak se chová

nabídnout jiný pohled

NAVRHOVÁNÍ:

V odpovědi na "Nikdo se nestará o" místo "Samozřejmě, že se lidé starají" říci "Není skutečně nikdo, koho to zajímá?"

KONKRÉTNOST:

Nebud'te obecní! Na co přesně reagujete? Na obsah toho, co někdo říká, nebo na to, jak to říká?

VLASTNÍ POSTOJ:

Chcete pomoci, chránit nebo zranit?

Pokud je to to poslední, neměli byste raději výzvu uplatňovat.

Je vhodné, abyste vyzvali?

Nevyléváte své vlastní pocity na druhého člověka, ale snažíte se mu pomoci vidět důsledky jeho chování?

Používejte první osobu.

CHOVÁNÍ A POSTOJE

NE daný člověk. Zaměřte se na chování. Netrestejte jedince.

např. NE "To, co jste právě řekl, bylo špatné a velmi mne to rozzlobilo!"

ALE "Když jste řekl ..., začal jsem být rozzlobený a dal bych přednost tomu, abyste místo toho řekl"

SILNÉ STRÁNKY

Stavte na silných stránkách, ne na slabostech.

Stavte na tom, co někdo řekne a je to pozitivní, co se dá rozvést dále, ne na tom, co je negativní a nikam to nevede.

4.2 JAK POSTOJE OVLIVŇUJÍ ROZHOVORY

POZNÁMKY:

Tato cvičení mohou být použita, aby bylo zdůrazněno, že

- * ti, kdo vedou rozhovor, jsou lidé, stejně jako všichni ostatní mají své postoje
- * ti, kdo vedou rozhovor, potřebují mít jasno ve svých postojích
- * účastníci musejí být připraveni vyzvat (challenge) své vlastní postoje v zájmu služeb poskytovaných občanskými poradnami.

Před tím, než se dvojice pustí do rozhovorů, napište na tabuli, co chcete, aby probrali.

NÁVOD:

CVIČENÍ 3 - POSTOJE

Určení a prozkoumání postojů a uvědomění si jejich možného vlivu na vedení rozhovoru.

Cíl: Určit lidi a postoje, které ve vás vyvolávají silné pocity díky postojům, které zastáváte, a uvědomit si změny potřebné k jejich zvládnutí.

Metoda: Požádejte každého účastníka zvlášť, aby napsal typy lidí, jejichž chování vyvolává v účastníkovi pocit velmi uklidňující, nepříjemný nebo vzbuzuje silné pocity.

Vysvětlíte, že to, co napsali, budou rozebírat pouze s jedním člověkem.

(2 minuty)

Vytvořte dvojice a sdílejte, co jste napsali. Zajistěte, aby konverzace zůstala omezena pouze na danou dvojici.

Použijte dovednosti vyzvání, abyste pomohli svému partneru vyjasnit:

- * odkud postoj pochází
- * jak se cítí při tomto postoji
- * jak si myslí, že tento postoj může ovlivnit vedení rozhovoru

Dejte každému pět minut.

Školitel zajistí, aby po pěti minutách došlo k výměně rolí.

(10 minut)

Plenární diskuse skupiny:

- * Co jsme se obecně naučili o postojích, které zastáváme? Ne jaké jsou, ale jak se sem dostaly, jak je prožíváme a jakým způsobem mohou ovlivnit vedení rozhovoru.
- * Jak se účastníci cítí při přemýšlení o tom, jak může jejich postoj ovlivnit práci s určitými klienty?
- * Vzhledem k tomu, že se očekává, že pracovníci budou jednat s různými klienty - jak se účastníci cítí teď?

- * Jak se účastníci cítí vzhledem k tomu, že si uvědomili, že v nich tyto postoje budou, když budou pracovat s klienty?
- * Jak můžeme používat to, co jsme se naučili, při práci v poradně?
- * Co chceme dělat s tím, co jsme se naučili v tomto cvičení?

Celkový čas přibližně 40 minut.

SEBEZKOUMÁNÍ A UVĚDOMĚNÍ SI POSTOJŮ SKRZE POCITY

SPOUŠTĚCÍ MECHANISMY

Jací lidé/věci/situace mne rozzlobí?	Jaké věci/lidé/situace mne vyděsí?
Jaký druh chování, gest nebo slov způsobí, že se stáhnou do sebe?	Jaké situace, věci, lidé mne podráždí?
Co mne zneklidní?	Jací lidé, věci, situace mne frustrují?

JAK NAŠE POSTOJE OVLIVNÍ KLIENTY

NAŠE POSTOJE



Co myslíme slovem postoje? Je těžké je definovat. Postoje vyjadřují náš vztah k hodnotám - tedy k tomu, co je pro nás důležité. Postoje jsou v nás, jako by spaly, dokud něco nezpůsobí, že reagujeme, což děláme bez přemýšlení (automaticky).

OVLIVŇUJÍ NAŠE CHOVÁNÍ



Druzí lidé mohou většinou říci, jak reagujeme nebo co pociťujeme, podle způsobu našeho chování. Obvykle cítíte, pokud o vás má někdo zájem nebo pokud se k vám chová povýšeně.

OVLIVŇUJE NAŠE VZTAHY S OSTATNÍMI LIDMI



Druzí lidé budou reagovat na naše chování. Překážky mohou narůstat nebo se rozpadat; komunikace může být otevřená nebo omezená.

OVLIVŇUJE KVALITU SLUŽEB

Výsledkem je: buď je rozhovor pro klienta pomocí nebo klient cítí, že mařil čas, dostalo se mu pouze špatné služby.

POZITIVNÍ PŘÍSTUP K POSTOJŮM

Přiznejme, že máme postoje (pozitivní i negativní)

Bud'me si vědomi toho, jaké jsou

Bud'me ochotni je prozkoumat a vyzkoušet

Přijměme to, že ovlivňují způsob naší práce

Rozvíňme dovednosti, které jim zabrání vměšovat se do naší práce

Bud'me seznámeni se strategií občanských poraden

4.3 ZNEVÝHODNĚNÍ -DISKRIMINACE

Rozpoznání znevýhodnění nebo útlačení může samo být výzvou některým postojům, které účastníci zastávají. Školitelé by měli vědět, že v každé skupině budou někteří účastníci, kteří zakoušejí znevýhodnění nebo útlak.

Školitel může pozvat účastníky, aby sdíleli své zkušenosti. Měli by být citliví na potřebu zabránit nechtěnému tlaku na jednotlivé účastníky.

Doporučujeme začít tuto část cvičením 4, protože poté, co si účastníci uvědomí své vlastní reakce, budou lépe schopni se identifikovat s dalšími zkušenostmi diskriminace a reakcí na ni.

Podobně může být studijních cílů dosaženo s použitím videa místo skupinového cvičení nebo kombinací použití videa se skupinovým cvičením. Některé z diskusních bodů budou užitečné, ať již použijete video nebo ne.

Zmíněná videa mají ilustrovat obtížnost uvědomění si toho, co to znamená být utlačovaným členem společnosti. Je složité si představit, co to znamená být člověkem s nějakým postižením, pokud jste tělesně v pořádku, nebo co to znamená být ženou, pokud jste muž. Ale i když je to složité, musíte naslouchat a snažit se porozumět, abyste mohli chápat, proč se lidé s postižením a ženy dožadují se svých práv a rovnocennosti. Abychom si toho byli více vědomi, musíme být připraveni naslouchat a učit se, zvláště naslouchat lidem, kterým jsou upírána práva, nad kterými se někdo povyšuje a kteří jsou utlačováni.

Pokud používáte video, mělo by jeho využití vést k dosažení cílů studia prostřednictvím diskuse ve skupině a školitelé musejí sami rozhodnout, jak je efektivně využít.

POZNÁMKY:

CVIČENÍ 4 - BYTÍ V MENŠINĚ

V tomto cvičení se doporučuje, aby účastníci rozebrali své zkušenosti s partnerem.

Alternativně byste mohli požádat účastníky, aby individuálně přemýšleli o události, kdy sami patřili k menšině, a pak přispěli ke sbírce slov pod třemi označenými sloupci. Nejde tedy o sdílení skutečných zkušeností. Pouze sdílení slov, popsání pocitů atd.

Alternativou ke třetímu sloupci může být "viděno druhými jako" (nebo to může být další sloupec). Důležité zde je, že minoritní skupiny bývají označovány v důsledku toho, jak je vidí většina, např. hloupí, naštvaní, stále si stěžující.

Body, které by se měly objevit ve zpětné vazbě:

- * Podobné pocity nevyvolávají podobné chování. Rozhněvaní lidé budou reagovat různě.
- * Jak reagujeme na chování druhých lidí nemusí brát v úvahu to, jaké jsou jejich pocity a jak jsou silné.
- * V chování druhých lidí vidíme své vlastní chování.
- * Chování druhých může být rozpoznáno jako naše vlastní chování v odpovědi na reakce člověka v menšině.
- * Slova pod hlavičkou "viděno druhými jako" mohou být slova, kterými označujeme druhé - pomohou nám zamyslet se nad tím, které lidi máme sklon takto označovat.

- * Zdůrazněte, že pokud účastníci cítí, že se nesetkali s lidmi z etnických nebo minoritních skupin, máme v sobě všichni předem utvořené názory o nich a prostřednictvím tohoto druhu cvičení můžeme sami získat určité pochopení jejich pocitů, jejich reakcí a "útlaku" většinové reakce.

NÁVOD:

CVIČENÍ 4 - BYTÍ V MENŠINĚ

Cíl: Uvědomit si postoje vůči lidem, kteří náležejí k tak zvaným minoritním skupinám.

Zhodnocení: Školitelé odpovídají za pomoc všem účastníkům při určení, co se naučili o tom, jaký je to pocit být v menšině a jak se to týká zkušeností se znevýhodněním a útlakem.

Metoda: Vytvořte dvojice. Popište jakoukoli zkušenost, kterou máte s tím, že jste byli v menšině. Skutečná zkušenost zůstane pouze otázkou sdílení ve dvojici.

Příklady, které můžete uvést, které mohou některé situace účastníkům připomenout:

- * nekuřák ve skupině nebo rodině
- * vegetarián
- * svobodný člověk mezi partnerskými dvojicemi
- * jediný, kdo zastává určitý názor
- * izolovaný od zájmové skupiny
- * jediný bez práce
- * neschopný si dovolit to, co skupina očekává

(Toto jsou možné situace, do kterých se každý může dostat. Jiní účastníci mohou být neustále v "menšinové" nebo "znevýhodněné" skupině a nemusíte vědět, kdo to je, dejte si proto pozor na předsudky.)

Uveďte, že některé zkušenosti mohou být bolestné a že zkušenost, o které hovoříme, je třeba pečlivě zvážit.

Každý popíše tomu druhému:

- * jak jsem se cítil (např. strach, rozpaky)
- * jak jsem reagoval (např. stažení se do sebe, prosazování se)
- * jak se druzí chovali ke mně (např. nepřátelsky, přezíravě)

(každý 5 minut)

Pak dvojice společně zapíšou slova, která použili, pod tři hlavičky:

- * pocity
- * reakce
- * chování druhých

(5 minut)

Plenární diskuse:

Použijte tři stejné hlavičky a shromážděte slova do dvojic.

Diskuse by se měla zaměřit na: "Co jsme se naučili z tohoto cvičení o zkušenosti "bytí v menšině", jak mohou skupiny reagovat, jak se s nimi zachází?

- * Co jsme se z toho naučili o zkušenosti např.
 - postižených lidí
 - Romů
- * Jakým způsobem to ovlivňuje naši práci s klienty, kteří prožívají znevýhodnění a útlak kvůli tomu, že patří k určité skupině?

(20 minut)

Celkový čas přibližně 40 minut.

4.3.1 REAGOVÁNÍ (CHALLENGING) NA DISKRIMINACI

Reagování na diskriminační poznámky nebo činy je odpovědností nás všech. Neschopnost reagovat na diskriminaci naznačuje, že ji podporujete vy, a to, že jste zapojeni v občanské poradně znamená, že ji zastává i poradna. Také dovolujete diskriminaci, aby se rozmáhala.

Neschopnost reagovat na diskriminaci znamená být vinen diskriminací. To je jeden z důvodů, proč si mnozí Romové myslí, že všichni bílí jsou rasisté.

AOP prosazuje strategii rovnocenných příležitostí a antidiskriminace. Váš závazek vůči AOP zahrnuje i závazek vůči těmto strategiím.

Školitelé mají odpovědnost za propagování těchto strategií. I když je zaměření cvičení věnováno dovednostem vyzvání, může se stát, že vy, jako školitel, budete muset vyzvat skupinu nebo jednotlivce v oblasti jejich chápání strategií AOP.

Budete muset zvážit proces porušení diskretnosti kurzu a vyhledat pomoc a podporu školicího pracovníka KC AOP, pokud účastníci trvají na diskriminačním chování.

Tato cvičení jsou zde uvedena proto, že pokračují v tématu "Postoje" a v tom, jak postoje ovlivňují práci s klienty. Také kombinují toto téma s dovednostmi vyzvání.

Reagování na diskriminaci je dovedností, kterou pracovníci budou muset využít jak v poradně, v práci se svými klienty či kolegy, tak vně poradny, když jednají ve prospěch svého klienta s dalšími úřady.

V těchto otázkách mohou školení pociťovat obavy a úzkost.

Jak jsme již řekli, pomáháte lidem používat dovednosti, které mohou pomoci jiným lidem. Také povzbuzujete účastníky, aby prosazovali své hodnoty a angažovanost tím, že zpochybňují oprávněnost chování jiných.

V rámci studijní skupiny také povzbuzujete účastníky, aby reagovali (vyzývali), bez toho, že se budou obávat výsledku. Výzva nemusí umožnit druhému člověku, aby změnil nebo upravil své chování. Může přinést urážlivou nebo dokonce agresivní odpověď. I přes to je neschopnost vyzvat horší.

Při vyzývání jde o uplatňování práva požádat jiného člověka, aby obhájil oprávněnost svého chování. Při výzvě můžete přiznat, že nevíte všechno, ale chcete vědět, co ví druhý člověk a co ho vede k postoji či chování, které vykazuje.

Tato cvičení mohou být pro některé školené obtížná a nepohodlná.

Na konci této části rozeberte se skupinou, jak se cítí poté, co prošli cvičeními.

Pokud se v tomto stadiu vyskytnou silné pocity, dejte čas na to, aby mohly být vyjádřeny, a dejte si i vy čas na povzbuzení účastníků, kteří se snaží rozvinout nové způsoby pohledů na tyto otázky.

Zakončete diskusí o tom, jak mohou zvládat jakékoli obtíže a naznačte, k čemu se chystáte dále.

Ať již použijete jakékoli cvičení, obecná diskuse by se měla věnovat vyjasnění těchto témat:

- * závazek každého vůči antidiskriminační strategii
- * pravidla o zacházení s diskriminačními poznámkami v poradnách
- * pracovníci nemají jen svolení reagovat na diskriminační poznámky, ale jsou aktivně povzbuzováni a je to po nich požadováno
- * sdílení zkušeností z reagování na diskriminaci se skupinou a to, jak se lidé v každé situaci cítili
- * co to znamená nereagovat:
 - mluvčí si myslí, že souhlasíte
 - udržuje to diskriminaci
 - popírá vaše rozhodnutí o naplňování požadavků občanských poraden
 - je jedním z důvodů, proč Romové říkají, že bílí lidé jsou rasisti
- * procvičování reagování vše zjednodušuje

POZNÁMKY:

CVIČENÍ 5 A 6 - REAGOVÁNÍ NA DISKRIMINACI

Obsah těchto cvičení je stejný, nabízejí různé způsoby práce.

Rozdané materiály popisují situace, ve kterých se objevují otázky k reagování buď na zaměstnance poradny nebo na klienty nebo na jiné úřady.

Ať již si vyberete jakoukoli situaci, součástí plenární diskuse by vždy měly být způsoby, kterými se může občanská poradna chovat diskriminačně.

Některé možnosti jsou zde uvedeny:

- * Odmítnutí setkat se s klientem - jeho předání jinému zaměstnanci
- * Vyhnutí se rozebírání problému, na který máme vyhraněný názor
- * Chlad nebo dokonce nepřátelství vůči některým klientům
- * Předpokládá, že někteří klienti jsou neschopní a potřebují, aby za ně někdo problém vyřešil
- * Neposkytnutí některých informací některým klientům
- * Neochota strávit delší čas prozkoumáváním všech detailů, jednání pouze s tím, co bylo předneseno
- * Směrování některých klientů k tomu, co mi si myslíme, že by mělo být jejich cílem
- * Rozhodování za ně v tom, čeho by se měli snažit dosáhnout
- * Směrování některých klientů podle našich představ o činnostech a rozhodování o tom, co mohou dělat
- * Nenabídnutí praktické pomoci některým klientům nebo postavení omezení v tom, jaká tato činnost může být
- * Posuzování klientů
- * Nenaznačení některým klientům, že budou znovu vítáni, pokud přijdou
- * Předpoklad, že někteří klienti by na tom byli mnohem lépe, pokud by nebyli náchylní k hádkám.

NÁVOD:

CVIČENÍ 5 - REAGOVÁNÍ NA DISKRIMINACI

Cíl: Formulovat vhodnou výzvu.

Zhodnocení: Školitel je odpovědný za zhodnocení vhodnosti výzvy navržené skupinkami a za zajištění toho, že každý účastník rozpozná druh výzvy, který je vhodný.

Metoda: Odkáže účastníky na práci, kterou již udělali v Modulu 1 o strategii Asociace.
Vysvětlíte účel cvičení - formulovat výzvu.

Rozdělte se do čtyř skupin. Každé skupině dejte jednu kopii určité situace tak, aby každá z nich měla jinou. Chcete se zaměřit na diskriminaci a na jednu nebo více situací např. v poradně, vyzvání klientů, vyzvání jiných úřadů.

Kopie zahrnují otázky k diskusi. Každá skupina rozebírá danou situaci a připravuje zpětnou vazbu pro celou skupinu.

(15 minut)

Plenární diskuse

Před diskusí rozdejte kopie všech situací.

Plenární diskuse se zaměří na:

Reagování na odpověď formulovanou každou skupinou - a na jakékoli další vznesené otázky.

Co jsme se naučili o diskriminačním chování, na co je třeba reagovat?

Co jsme se naučili o formulování výzvy?

Čím toto přispělo k našemu pochopení reagování na diskriminaci?

Dovedete si představit situaci v poradně s klienty/jinými úřady podobnou této, ve které bude třeba reagovat?

Jak si myslíte, že můžeme použít to, co jsme se naučili o reagování?

(Dejte 25 minut)

Celkový čas: přibližně 45 minut.

Alternativní metoda:

Skupina se rozdělí na trojice. Každé trojici je dána jedna kopie. V rámci trojice je:

- * jeden účastník vyzván
- * jeden účastník učiní výzvu
- * jeden je pozorovatelem a poskytne zpětnou vazbu

Po přečtení situace a rozdělení rolí v trojici, účastníci přehrají z toho vyplývající konverzaci.

Po konverzaci v trojici dejte čas na zhodnocení a zpětnou vazbu - napřed člověk, který vyzval, pak ten, kdo byl vyzván, a nakonec pozorovatel. Když trojice probraly jednu situaci, rozdejte

další a členové trojice si vymění role. Dejte pozor, aby byl čas i na zhodnocení a zpětnou vazbu.

Třetí situace umožní každému účastníkovi vyzkoušet si každou z rolí.

(Na každé kolo dejte asi 15 minut.)

Plenární diskuse

Jako u jiné metody

Celé cvičení potrvá asi 75 minut.

PŘÍPADOVÉ STUDIE KE CVIČENÍ NA REAGOVÁNÍ

Případová studie 1

Právě jste ukončili rozhovor s bílým klientem a vyprovázíte ho ven. Procházíte čekárnou k hlavním dveřím. (Čeká tam pět klientů na rozhovor, tři Romové a dva bílí.)

Přijdete k hlavním dveřím, usmějete se a řeknete na shledanou, klient se k vám otočí a tiše řekne: "Překvapuje mě, že jich tu vidím tolik, myslel jsme si, že mají svá vlastní poradenská střediska."

Jste si jisti, že to čekající klienti nezaslechli.

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

Případová studie 2

Máte přestávku na kávu po složitém rozhovoru. Váš manažer vám řekl, abyste si dali přestávku.

V kanceláři je s vámi ještě jeden pracovník, který vyplňuje záznamový arch.

Vstoupí další pracovník a řekne: "Je tu někde Daniel, nemůžu ho najít. Právě jsem byl v čekárně a je tam jedna Romka. Je lepší, aby za ní šel on, třeba neumí česky."

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

Případová studie 3

Vedete rozhovor s mužem, který se chce přestěhovat z ubytovny do vlastního bytu. Kontaktovali jste místní bytovou správu za něj a řekli vám, že i když je váš klient na seznamu lidí čekajících na byt, může to trvat několik let, než se takový byt v okolí najde.

Váš klient řekne: "Vsadím se, že bych se mohl přestěhovat, kdybych byl Rom, ti dostanou všechno."

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

Případová studie 4

Jste ve společné kanceláři. Jedna z vašich kolegyně je velmi rozrušená. Právě u ní byl klient, který přišel se dvěma velmi malými dětmi. Jeho žena ho právě opustila a on chce vědět, kdo mu pomůže s dětmi. Vaše kolegyně říká: "Jak může žena takhle opustit své děti!"

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

Případová studie 5

Jedna z vašich kolegyně přijde do společné kanceláře z hovorny. Řekne: "Měla jsme klienta s daňovým problémem. Je to zjevně homosexuál - ale byl velmi milý."

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

Případová studie 6

Váš kolega přijde do společné kanceláře, právě měl/a rozhovor s klientem, kterému hrozí soudní vystěhování z bytu a propuštění z práce. Klient - mladý muž - byl dva týdny v nemocnici a zaměstnavatel zjistil, že je HIV pozitivní. Váš kolega řekne: "Není divu s tím, co zjistili."

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

Případová studie 7

Vaše klientka trpí únavovým syndromem. Požádala vás, abyste zavolal na správu sociálního zabezpečení, proč došlo k pozdržení platby nemocenského. Úředník správy se smíchem řekne: "Á - další, také bych rád trpěl nemocí, kde by nebyly žádné příznaky, ale pobíral bych všechny výhody."

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

Případová studie 8

Váš klient si stěžuje na sousedy: "Chci, aby je městská rada poslala zpět k těm ostatním. Vietnamci vždy žijí v přeplněných místech a jejich jídlo smrdí. Proč je nemůže rada poslat tam, odkud přišli?"

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

Případová studie 9

Vaše klientka má problémy se zády, opětovně se objevující problémy pocházející z pracovního úrazu před pěti lety. Její zaměstnavatel jí hrozí, že ji vyhodí z práce, pokud bude příliš často na nemocenské. Zavoláte jejímu šéfovi, abyste mu vysvětlili situaci. Ten vykřikne a řekne: "Lidé jejího typu to vždy zkoušejí, už toho mám dost."

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

ČÁST PĚT: OČEKÁVÁNÍ V ROZHOVORU

CÍLE PRO ČÁST 5

Po projití této části bude školený schopen:

- * rozpoznat hodnoty ležící za vedením rozhovoru
- * rozpoznat to, jak jeho/její obavy, úzkosti a očekávání mohou rozhovor ovlivnit.

Tato část tvoří úvod do dovedností a postupu vedení rozhovoru.

HODNOTY PRACOVNÍKA OBČANSKÉ PORADNY

Hodnoty, na které se chceme zaměřit, jsou:

- * Úcta
- * Empatie
- * Opravdovost

5.1 ÚCTA (RESPEKT)

Toto je postoj, který přijímá dalšího člověka takového, jaký je, bez jakéhokoli posuzování a snahy druhého měnit. Není to totéž, jako mít rád jiného člověka.

Pracovníci se setkávají s mnoha lidmi, které nemají rádi. Pracovníci se vždy mohou snažit pomoci lidem, ať již je mají rádi nebo ne. Přijetí také není totéž, co potvrzení.

Každý klient potřebuje dostat tuto přijímající úctu. Ale aby neměli školení nerealistická očekávání, mějte na mysli, že:

- * nikdo dokonale nepřijímá druhé
- * v různém čase a v různých osobních situacích máme sklony přijímat otevřeněji nebo méně otevřeně
- * při používání dovedností popsaných v Modulu 2 můžeme rozvinout svou schopnost přijímat otevřeněji.

Úcta také zahrnuje snahu pomoci druhému člověku, aby rozvinul své vlastní schopnosti k rozhodování o svém životě a také odpovědnost za sebe. Pomáhání nemá za cíl převzít kontrolu nad životem jiného člověka. Ani to neznamená vnucovat mu jiný systém hodnot.

Má za cíl uschopnit lidi, aby dělali to, co pro sebe mohou udělat.

5.2 EMPATIE

Doslova to znamená "vcítit se". Je to chápání druhého člověka způsobem, jak dotyčný rozumí sám sobě; vidění věcí tak, jak on je vidí.

Je to schopnost rozumět druhým lidem a jejich situacím tak, jak je prožívají.

Empatie není totéž jako soucit. Soucit je cítění s druhým člověkem, může však také být blahosklonný. Má sklony zaměřit se na vlastní pocity soucítícího.

Empatie se dá vysvětlit jako něco, co leží mezi apatií a soucitem.

APATIE-----EMPATIE -----SOUCIT

Apatie:

být nezúčastněný a vzdálený od jiných lidí a jejich pocitů. ("Nezajímá mě to." "To je tvůj problém.")

Soucit:

cítit s druhým člověkem. Citlivé a reaktivní prožívání, které inspiruje jeden člověk v druhém. Může vytvořit harmonii mezi dvěma. Soucit je něco, co máme pro, s nebo vůči druhým. Může však být i sentimentální a přezíravý. ("Chudinko." "Je mi hrozně, když tě vidím.")

Empatie:

promítnout se do zkušenosti jiného člověka a zároveň zůstat sám sebou. Je to snaha dostat se pod kůži někomu jinému a sdílet jeho zkušenost. Je to prožívání pocitů druhého. ("Vypadá to, že se cítíš hodně zničený z toho, co se stalo.")

Empatie se prokazuje skrze:

- * naslouchání bez předsudků a posuzování
- * přesné porozumění pocitům jiného člověka, i když jsme od něj odděleni
- * přesné pochopení situace, která způsobila tyto pocity nebo k nim přispěla
- * komunikace vlastního přijetí a porozumění vůči druhému člověku takovým způsobem, že se druhý člověk cítí přijat a pochopen. Tato komunikace probíhá prostřednictvím dovedností aktivního naslouchání.

5.3 OPRAVDOVOST

Školení si někdy mají sklony myslet, že pomáhání v občanských poradnách znamená dělat něco nebo vyjádřit zájem, který v nás normálně není. Směšují tak pomáhání s vlastním přijetím odpovědnosti za všechny problémy, které se mohou v poradně objevit.

Opravdovost zdůrazňuje, že v poradně jsou pracovníci naprosto upřímní, co se týká jejich vlastních myšlenek a pocitů. Pomáhání v občanských poradnách je upřímným vyjádřením toho, jakými lidmi skutečně jsou. Klient vidí pracovníka takového, jaký skutečně je, bez předstírání nebo masky. To může znamenat, že pracovníci vyjádří své skutečné myšlenky a pocity, své hodnoty a motivy - ať již během školení, na setkáních pracovníků, nebo občas při konverzaci s klienty.

Nikdo neukazuje naprosto všechno, co v něm je, a ani se to od něho neočekává. Ale od pracovníků se očekává, že budou chtít být čestní a otevření vůči druhým.

Z těchto důvodů se školení soustřeďuje na věci, jako je sebeuvědomění. Všichni jsme schopni si rozumět lépe, než si rozumíme nyní.

Možná je třeba ukázat, jak přijímání a uctivost doplňují opravdovost. Nejsou v rozporu.

Vytvoření vztahu, který je charakterizován opravdovostí, přijímáním a empatií pomáhá klientům prozkoumat své zkušenosti.

POZNÁMKY:

CVIČENÍ 1 - EMPATIE

Toto cvičení se dá použít jako reflexivní cvičení dovedností.

CVIČENÍ 2 – OČEKÁVÁNÍ KLIENTA A PORADCE

Účastníci by měli být povzbuzeni k reflexi svých pozorování rozhovorů v poradně a jakýchkoli obav/úzkostí, které z této zkušenosti vznikly, např.

- * snaha vyřešit problémy jiných lidí
- * očekávání řešení pro každý problém
- * potřeba znát všechny odpovědi
- * úzkost z toho, že se dostanu do situace, ve které jsem nikdy nebyl
- * pochybnosti o tom, zda to zvládnou
- * obavy ze situací, ve kterých se poradce necítí dobře
- * úzkost z citových požadavků klientů

Diskuse by se také měla zaměřit na pozitivní cíle pro vedení rozhovoru, jak jsou uvedeny v Modulu 2. To nabízí úvod do představ, jak uschopnit lidi, aby zvládali své vlastní problémy lépe a aby efektivněji používali své zdroje.

Mohou vyvstat další pozitivní věci, které se týkají:

- * postupů
 - např. potřeba plně prozkoumat problém
 - určit dosažitelné cíle
 - naplánovat jednání
 - uschopnit klienta, aby tyto úkoly udělal
- * dovedností
 - např. předvést přijímání a empatické porozumění
- * hodnot
 - úcta
 - empatie
 - opravdovost

NÁVOD:

CVIČENÍ 1 - EMPATICKÉ POROZUMĚNÍ

Cíl: Empatie

Zhodnocení: Přesnost empatické odpovědi bude zkontrolována účastníky. Školitel bude odpovědný za pomoc účastníkům ve vyjádření toho, co se naučili o empatickém porozumění a jak pomáhá rozboru situace.

Metoda: Požádejte všechny účastníky, aby přemýšleli o situaci, která se jim stala, která jim přinesla silné pocity prožitky a kterou jsou ochotni sdílet.

Dejte asi 3 minuty na promyšlení osobní situace.

Možné příklady situací:

- * rozhovor s učitelem dítěte ve škole
- * návštěva u lékaře
- * očekává se od vás, že řeknete něco člověku, který trpí depresí
- * nahněvanost kvůli něčemu, co se vám stalo
- * pocit toho, že se na vás rodina "vykašlala", protože se nepodílí na domácích pracích
- * pocit neférového zacházení s vámi
- * pocit, že jste v obtížné situaci

Vytvořte dvojice.

Každý účastník hovoří o své vybrané situaci a partner poslouchá.

Po naslouchání partner shrne, co slyšel. Shrnutí může začít slovy: "Cítíš ..., protože"

Mluvčí reaguje na shrnutí tím, že řekne, jak je nebo není přesné. Posluchač by měl doplnit svou reakci, až s ní bude mluvčí spokojen.

Poskytněte 5 minut.

Pak si dvojice role vymění.

Obecná diskuse by se měla zaměřit na:

- * jaké pocity mají ze cvičení
- * jak snadné/složité bylo poskytnout přesnou a empatickou odpověď
- * jaký je to pocit dostat empatickou odpověď
- * obecné body o kvalitě empatie:
 - můžeme plně vstoupit do zkušeností jiného člověka a vidět je jako on?
 - můžeme odložit jakoukoli touhu hodnotit nebo posuzovat zkušenost jiného člověka?

Celkový čas: přibližně 30 minut.

CVIČENÍ 2 – OČEKÁVÁNÍ KLIENTA A PORADCE

Cíl: Rozpoznat potřeby a očekávání těch, kdo vedou rozhovor, a vztáhnout je k cílům vedení rozhovoru.

Zhodnocení: Učení spočívá v rozpoznání individuálních důvodů pro pomáhání v občanských poradnách a v přiznání si osobních motivů. Je školitelovou odpovědností, aby určité byly během cvičení vyjádřeny.

Metoda: Rozdělte skupinu na dvě. Každá skupina rozebírá jedno nebo dvě témata.

(A) Ve vaší skupině si představte, že se právě chystáte vstoupit do místnosti pro rozhovory a hovořit s klientem. Jaké máte na mysli cíle jako tazatel?

Co doufáte, že v rozhovoru dosáhnete? (Může být množství věcí, které doufáte že dosáhnete.)

V přemýšlení nad těmito otázkami se, prosím, nezapomínejte tím, co teď skutečně děláte. Přemýšlejte o svých cílech. Připravte tabuli na zapisování.

(B) Ve své skupině si představte, že jste klient čekající na rozhovor. Ptejte se sami sebe jako klienta: "Co doufáte, že získáte nebo dosáhnete tím, že jste přišli?" Prosím, nezapomínejte se obsahem problému, ale přemýšlejte pouze o možných cílech nebo nadějích nebo dokonce úzkostech, které klient může mít z příchodu do poradny bez ohledu na skutečnou povahu problému. Připravte si tabuli na zapisování.

(10 minut)

Obecná diskuse:

Porovnejte oba seznamy a vyvolejte diskusi nad těmito otázkami:

- * Co nám tyto seznamy říkají o našich vlastních očekáváních?
- * Jakým způsobem naše vlastní očekávání naplňují naše pochopení potřeb klientů?
- * Čeho bychom se měli snažit dosáhnout ve způsobu pomáhání během rozhovoru?
- * Obavy/úzkosti z toho
- * Jak mohou tyto cíle ovlivnit náš přístup ke klientům, se kterými vedeme rozhovor?

(15 minut)

Celkový čas: přibližně 25 minut.

ZTOTOŽNĚNÍ SE, SOUCIT A VCÍTĚNÍ SE

Ztotožnění se:

Jedná se o pocit: „Byl sem v tom také“.

Jinými slovy: „Rozumím tomu, protože se mi něco takového také přihodilo“, anebo „Vím, jak se asi cítíte“.

Reakce založená na „ztotožnění se“ vedou ke zjednodušení typu:

„Vy (ve skutečnosti já) se cítíte / budete cítit ... (jako já) ...

Takže odpovědi založené na „ztotožnění se“ začínají slovíčkem „já“ a jsou vlastně více o "mně" a mých pocitech, nežli o „tobě“ a tvých pocitech.

Soucit:

Sdělení ukryté za soucitem říká: „Toto je to, co si myslím (nebo co cítím) o tom, co se vám přihodilo“.

Soucit vyvolává osobní soudy typu: „Myslím, že je to strašné!“ nebo naopak „Nedomnívám se, že je to tak hrozné!“. Máme tendenci cítit k někomu soucit, domníváme-li se, že daná osoba je obětí buď chování někoho jiného nebo obětí osudu. Cítíme lítost nad faktem, že dotyčná osoba tolik trpí.

Reakce založené na soucitu (nebo naopak nedostatku soucitu) mají tendenci:

Začínat na „já“ a být o tom, co já cítím nebo co si myslím, spíše než o tom, co cítíš nebo si myslíš ty.

V případě, že se nám někdo jeví příliš precitlivělý nebo že bere zbytečně bolest na sebe, máme sklon k určitému nedostatku soucitu. A to i přesto že cítíme, že dotyčná osoba opravdu trpí.

Vcítění se (empatie):

Vcítění se je něčím jiným než ztotožnění se nebo soucit. Empatie se týká „tebe“ a tvého života, ne „mne“ a mého života. Když prokáží empatii, znamená to, že zkouším naslouchat tomu a respektovat to, co jiná osoba cítí, spíše nežli podléhat tomu, jak bych se v dané situaci cítil já sám.

Empatické výroky jsou o „tobě“ a ne o mně“.

Empatií rozumíme vžití se do něčí situace (doslova „být v něčí kůži“), což je do jisté míry určitě správná a užitečná forma chápání. Problémem je, když tento postoj poněkud přeženeme a představujeme si, že jsme ona dotyčná osoba, a očekáváme od ní smýšlení a reakce, které bychom v dané situaci očekávali od sebe. Proto je důležité nepřehánět a nedělat závěry založené na principu „co já bych udělal na vašem místě“.

Jiným důležitým průvodním jevem empatie je „nezaujatá vstřícnost“. To znamená v praxi zůstat vstřícný a přívětivý i k osobě, která prohlašuje něco, co nás popouzí či rozladí, anebo činí rozhodnutí, která se nám nezdají správná. Taková „nezaujatá“ vstřícnost potom nezávisí na tom, zda k někomu cítíme soucit nebo ne, ale nabízíme ji bez ohledu na naše vlastní pocity nebo soudy. Toto je velmi důležité, protože pokud klient zjistí, že určitým způsobem „ochladneme“ nebo jej přímo odmítáme poté, co vyjádřil nějaké své pocity, bude pravděpodobně velmi obtížné promluvit s ním o věcech, které jej skutečně trápí.

CVIČENÍ EMPATIE V KAŽDODENNÍM ŽIVOTĚ

Jestliže se empatie má stát součástí vašeho přirozeného komunikačního stylu, budete ji muset nacvičovat také mimo formální výcvikové příležitosti, jinak bude postrádat opravdovost.

Empatie jako nepravděpodobná událost. Empatie není normální reakcí v běžné konverzaci. Pozorujte každodenní konverzace. Počítejte, jak často se používá v průběhu konverzace.

Vaše vlastní uplatňování empatie. Následovně se pokoušejte pozorovat, jak často uplatňujete empatii jako součást vašeho normálního komunikačního stylu. Na počátku se nepokoušejte zvýšit množství času jejího uplatňování. Jenom pozorujte vaše obvyklé chování. Jakou roli hraje empatie ve vašem stylu?

Nárůst empatických reakcí. Začněte zvyšovat množství času, ve kterém praktikujete empatii. Snažte se být přirození. Nepřehánějte tuto svoji snahu, aby ostatní nebyli tímto druhem reakce přesyceni; raději se pokoušejte empatii pozvolna do vašeho stylu zabudovávat. Pravděpodobně zjistíte, že příležitostí, v nichž je možné empatii uplatňovat, aniž by člověk působil nepřirozeně, je relativně málo. Veďte si nějaký druh záznamů o tom, jak často empatii v určitých konverzacích užíváte.

Vliv empatie. Sledujte, jaký vliv bude mít uplatňování empatie na druhé lidi. Nechápejte to jako návod k experimentování s jinými lidmi. Ale tak, jak budete pozvolna zvyšovat uplatňování tohoto typu komunikace přirozenou cestou, pokuste se vnímat, jaký vliv to bude na průběh konverzace mít.

Jaký vliv má vás?

Jaký vliv má na druhé?

ČÁST ŠEST: DOVEDNOSTI V ROZHOVORU

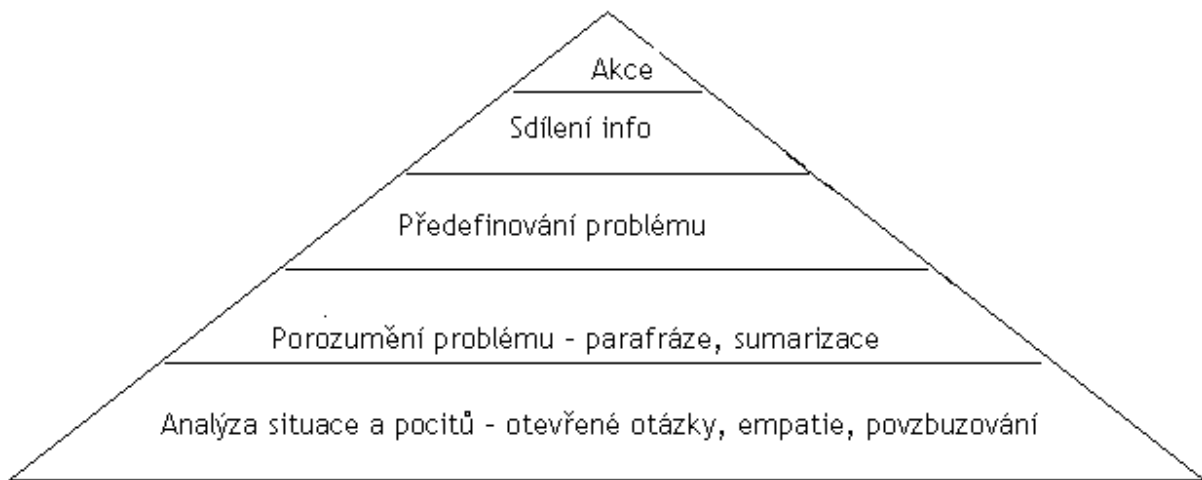
CÍLE PRO ČÁST 6:

Až projdete tuto část, školený bude schopný:

- uvědomit si a akceptovat klientovy pocity a klientův pohled na vlastní situaci
- uvědomit si existenci takového jednání a hodnot, které se liší od pohledu poradce
- empatické reakce, protože se pokusí pochopit klientovu situaci a kontext problémů, uvědomí si a potlačí svoje vlastní předpoklady, hodnocení a předsudky a umožní klientovi, aby vyjádřil svoje pocity
- poskytovat pomoc a podporu tím, že nabídne klientovi čas a povzbudí ho k hovoru, dá mu najevo svůj zájem, respekt a ochotu pomoci a také tím, že bude konzistentní
- pracovat způsobem, který pomůže klientovi, aby se rozhodl, o čem chce mluvit, co by chtěl, aby se stalo, kdo a kdy může k výsledku přispět. Díky tomuto způsobu práce také umožní klientovi, aby identifikoval a použil svoje zdroje a schopnosti a tak zvládl svoji situaci lépe
- používat odpovídající verbální a neverbální komunikační dovednosti, aby byl schopný rozeznat neverbální zprávy od klienta, aby si uvědomil svoje vlastní neverbální zprávy klientovi, aby poskytl klientovi plnou pozornost, aby naslouchal aktivně – reflektoval, parafrázoval, sumarizoval, aby si ověřil, že mu klient rozumí, a používal odpovídajícím způsobem otázky - otevřené i uzavřené
- používat odpovídající dovednosti v rozhovoru, aby pomohl klientovi se soustředit na specifická fakta a pocity a aby dokázal vyzvat klienta vzhledem k určitým aspektům jeho příběhu – postoje, předpoklady, priority, očekávání, způsoby výběru nebo reakce

Při práci na této části modulu mějte v místnosti vyvěšený Eganův model práce s klientem s vyznačením jednotlivých fází (viz Modul 2). Je také možné použít rozpracovanější pyramidický Eganův model, kdy hmota jednotlivých schodů pyramidy zobrazuje, kolik času je potřeba té které fázi věnovat.

1. analýza situace a pocitů – hlavní důraz se klade na adekvátní vnímání, empatické naslouchání, otevření otázky, povzbuzování, rezonance a zrcadlení pocitů. V této fázi hovoří hlavně klient.
2. Porozumění (definice) problému – hlavně parafráze, sumarizace, zpřesňování, zužování, formulace „zakázky“
3. Předefinování problému – parafráze, sumarizace (tato fáze se nemusí vyskytnout)
4. Sdílení informací – zjišťování a předávání informací v odpovídající formě a na určité úrovni
5. akce – plánování strategie dalšího klientova postupu, příp. akce v zájmu klienta



EGANOVA PYRAMIDA

Bude třeba účastníkům vysvětlit, že :

- komunikační dovednosti, o kterých mluvíte, se používají v průběhu celého rozhovoru
- dovednosti stěžejní pro naslouchání jsou obzvlášť důležité v první fázi rozhovoru, protože je třeba klienta povzbudit, aby popsal problém svými slovy
- účastníci mají tendenci si myslet, že nejdůležitější dovedností je dotazování. Je třeba podtrhnout význam dalších dovedností

Pro každé cvičení bude nutné:

- vyložit účastníkům účel cvičení
- poukázat na to, že učení se uskuteční díky praktické participaci účastníků a díky zpětné vazbě
- připomenout proces poskytování a přijímání zpětné vazby
- vysvětlit, že tento proces umožní, aby se účastníci učili od sebe navzájem
- připomenout, že pozorovatelé mají jasné instrukce, čeho si mají všimnout a jak
- si uvědomit, že hraní rolí je umělé a že tak je to vždy, když si něco zkoušíme. Používají se proto, že se takto můžeme učit dovednosti a procesy, které potom můžeme aplikovat ve skutečném životě. Tato cvičení mohou navíc být skutečností velmi podobná. Umožňují účastníkům, aby trénovali skutečné dovednosti, a tak získali povědomí o tom, jak jim to jde

Budete potřebovat využít svých dovedností proto, abyste:

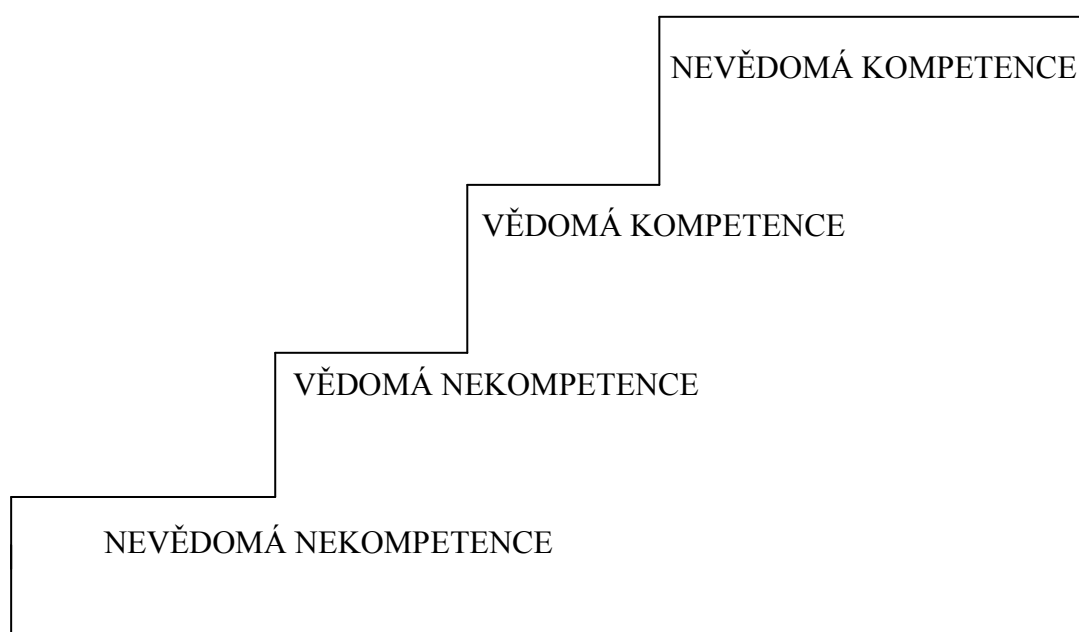
- pomohli účastníkům, aby se cítili bezpečně

- jim umožnili otevřeně mluvit o jejich pocitech a myšlenkách
- zajistili účastníkům podporu
- dokázali účastníky vyzvat a dávat jim pozitivní i kritickou zpětnou vazbu
- modelovali jednání, které je plné respektu, empatie a opravdovosti

Některá cvičení se zaměřují pouze na jednu nebo několik málo dovedností. To je z toho důvodu, že by si účastníci měli nejdříve zkusit dovednosti po menších částech. Až potom bude možné procvičovat celé aktivní naslouchání.

Následující diagram znázorňuje model učení. Je užitečné s účastníky prodiskutovat, zda nepocítují diskomfort v procesu učení, příp. nedůvěru ve své schopnosti. Je také vhodné upozornit na to, že při učení v praxi se můžeme pohybovat nahoru a dolů v rámci schodu učení.

MODEL UČENÍ – SCHODY UČENÍ



POZNÁMKY A NÁVOD:

CVIČENÍ 1 - PROCES (MODEL) ROZHOVORU

V tomto cvičení by si účastníci měli připomenout Eganův model procesu (postupu) rozhovoru, který poskytne rámec pro další cvičení.

Body, na které je třeba se zaměřit:

- cílem procesu je pomoci klientům, aby lépe zvládli svůj problém
- postup pomůže klientovi, aby si ujasnil celý problém, rozhodl se pro určitý cíl, vybral odpovídající jednání, pomocí kterého je možné cíle dosáhnout
- osvojení si dovedností umožní poradci, aby zvládl proces rozhovoru a aby se ujistil, že obsah rozhovoru je pod kontrolou klienta
- komunikační dovednosti a proces rozhovoru demonstrují respekt, empatii a opravdovost

Cíl: Identifikovat poradenský proces, ve kterém se používají komunikační dovednosti a uvědomit si, jak dovednosti pomáhají v tomto procesu. Účastníci si zopakují znalosti Modulu 2.

Metoda: Požádejte účastníky o brainstorming na téma proces (model) rozhovoru – ať už se to bude týkat hodnot, které model reprezentuje, nebo struktury procesu. Všechny nápady napište na flip chart.

Potom za pomoci skupiny roztřídíte napsané na dva archy papíru:

- jeden s modelem procesu
- druhý s hodnotami, které proces (model) reprezentuje

Celkový čas přibližně 10 minut.

CVIČENÍ 2 - JAK TAKÉ MŮŽE VYPADAT ROZHovor?

Cíl: Účastníci na základě předvedené scénky identifikují konkrétní komunikační bariéry.

Metoda: Školitelé předvedou rozhovor klienta a poradce a zakomponují do něj co nejvíce prohrášek proti správné komunikaci. Účastníci budou rozhovor pozorovat.

Obecná diskuse v plénu: otázky

- Čeho konkrétního jste si všimli?
- Co rozhovoru pomáhalo a co naopak rušilo?
- Máte nějaké podobné zkušenosti?

Je třeba účastníky směřovat, aby si všímali nejen verbální, ale i neverbální komunikace.

Přibližný čas 15 minut.

CO NEMÁME DĚLAT?

Na cvičení 2 vhodně navazuje výklad prohrášek v komunikaci:

Dejte se dohromady – vzmužte se, pokud by toho byl klient schopen, tak by do poradny nepřišel

Nacházení chyb – poradce chce být detektivem - ne proto, aby pomohl, ale aby našel chybu

To všechno znám – poradce není studna vědomostí, nezná všechno, není dobré dávat klientovi najevo, že vše zná

Moje operace – poradce ujišťuje klienta, že ví o čem klient mluví, protože se mu to také stalo. Mluví pak o svém problému a ne o problému klienta. Pro klienta je to neúčinné.

Přílišná naděje – poradce je rozzářen a říká klientovi, že vše bude dobré. Nemá ovšem kouzelný proutek, aby mohl situaci rázem změnit.

Zatemňování – poradce potvrzuje klientovi, že je vše špatné, že situaci není možné řešit

Odbočování

Příliš živá gestikulace – jakoby dirigování klienta

Berete mi slova z úst – poradce dořikává věty, které klient začal. Odvádí konverzaci jinam, např. do jemu známé oblasti

Vypnutí pozornosti – snížení koncentrace

6.1 KOMUNIKACE

Význam komunikace

Člověk se učí vstupovat do kontaktu se svým okolím prostřednictvím komunikace od svého nejútlejšího dětství, tuto svou dovednost používáme neustále ve svém běžném životě. Přesto není samozřejmostí, že lidé spolu umějí hovořit. V poradenství je právě komunikace základním pracovním nástrojem. Právě prostřednictvím řeči se od klienta dozvídáme o jeho starostech a stejným způsobem se mu snažíme předat účinnou pomoc - komunikace je tedy nástroj, který umožňuje spojení vnitřního světa klienta i poradce se světem reálným.

6.1.1 KOMUNIKACE JAKO PROCES

Komunikace je rovněž proces výměny informací a vzájemného ovlivňování zúčastněných. Aby byl tento proces funkční, je potřeba umět používat a rozumět základním komunikačním nástrojům. Komunikační nástroje dělíme na:

- verbální (řeč a poslech)
- neverbální (čas, místo, prostor a řeč těla).

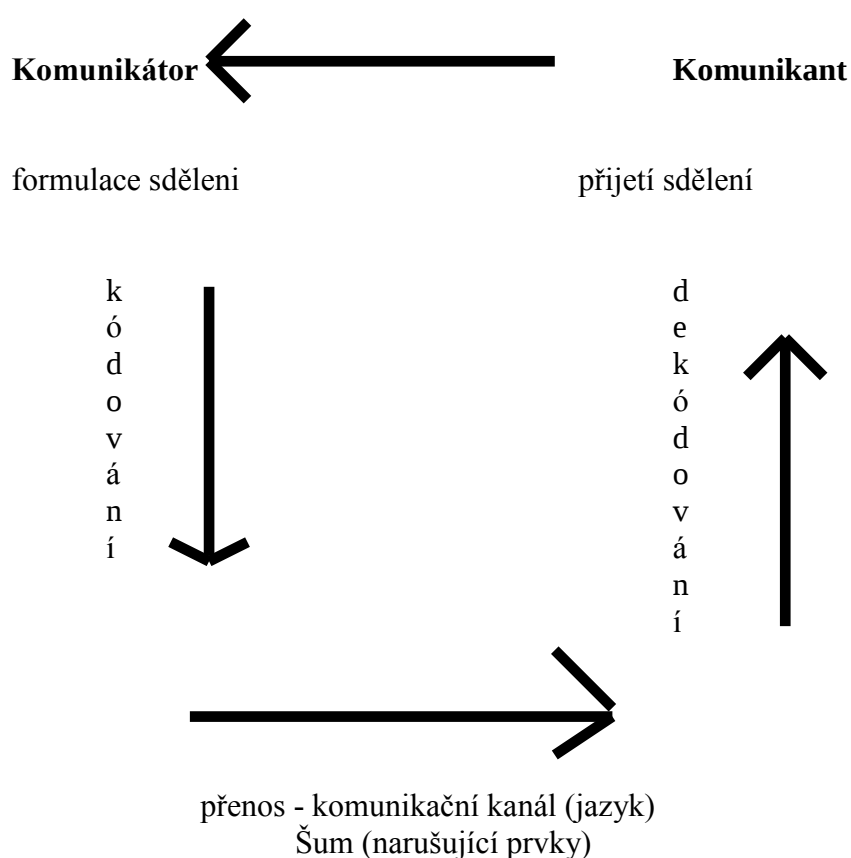
Lidé jsou velmi rozdílní. Člověk je ovlivňován celou řadou nejrůznějších skutečností, které mají přímý vliv na jeho komunikaci. Jako příklad ovlivnění, které může mít vliv na schopnost sdělovat či rozumět sdělovanému si můžeme uvést:

- osobní zkušenost

- vzdělání
- kulturní vlivy
- rodinnou výchovu
- citový stav apod.

Lidé chtějí, aby jim bylo rozuměno, a aby rozuměli tomu, co jim říkáte. Pokud člověk nedokáže srozumitelně komunikovat, může být zdrojem frustrace, zvláště pak ve vztahu s klienty. Srozumitelné komunikace docílíte tehdy, budeme-li si vědomi, že každý člověk je zcela jiný a vyřčeným slovům může přisuzovat jiný význam, než mají pro nás. Proto se vždy dříve než učiníte závěry ujistěte, že sdělovanému opravdu rozumíte stejně.

Pro komunikaci je vytvořena celá řada schémat zachycující jejich průběh. Užitečným příkladem může být “Schenonovo komunikační schéma”.



Kommunikátor je ten, kdo sděluje; formuluje své sdělení. Obsah sdělení musí být určitým způsobem “zakódován”, a to tak, aby sdělení bylo pochopitelné jeho příjemci. Sdělení - zpráva - je vyslána k příjemci (může se jednat o slova, písemný text, obrázky a znaky, mimoslovní vyjádření - hovoříme o tzv. kódování a použití určitého typu komunikačního kanálu).

Komunikant je ten, kdo přijímá sdělení komunikátora. Příjemce musí být schopen zprávu jednak přijmout (tedy např. slyšet, vidět, umět číst či být schopen porozumět významu neverbálních sdělení) a jednak ji dekodovat (tedy porozumět obsahu sdělení). Teprve v okamžiku správného porozumění obsahu sdělení lze čekat od příjemce správnou reakci.

Přijme-li a porozumí příjemce sdělení obsahu správy a začne reagovat dojde k tomu, že se z příjemce stává ten, kdo sděluje a celý proces se opakuje.

Aby došlo ke správnému přenosu a pochopení sdělované informace je nezbytné, aby komunikátor i komunikant používali stejný způsob kódování a dekódování (př. oba dva musejí znát např. jazyk, kterým hovoří, je nutné, aby oba rozuměli stejně odborným výrazům jakož i běžnému slovníku). V případě vzájemného porozumění je pak komunikace tvořena stálým sledem tohoto cyklu, kdy se postupně mění role komunikátora a komunikanta.

Šum - může být cokoliv, co nás během komunikace vyrušuje a může způsobit, že přenášení sdělení se zkrusí.

Řetězec se může v každé své fázi narušit, což má za následek přerušení komunikace či nepochopení a neočekávané výsledky.

Příklady překážek (bariér) v komunikaci:

- **vnímání** (jsme schopni chápat naše okolí pouze určitým způsobem, který je často odlišný od způsobu chápání ostatních, vliv na naše vnímání mají především předchozí zkušenosti, hodnoty, stereotypy a předpojatosti)
- **jazyk** (mluvíme různými jazyky, používáme různý profesní či společenský žargon, hovoříme jiným nářečím či jazykem jiného národa)
- **prostředek** (používáme slova a přitom např. obrázek by mohl být mnohem pochopitelnější)
- **načasování a téma hovoru** (každý chce hovořit o jiném tématu a ani jeden nechce ustoupit, výsledkem je, že oba vedou monology a navzájem se mijejí)
- **hodnotící poznámky** (např. reakce: “Ne, to není pravda, řeknu ti, co si myslím já!” Poznámky tohoto typu mohou vést k obrannému postoji příjemce, který se pouze snaží reagovat a neslyší zprávu odesílatele).
- **komunikační styl** (způsob, jakým komunikujeme je možné nacvičit)

CVIČENÍ 3 - STRAŠIDLO V LESE

Cíl: Identifikovat bariéry v komunikaci a pochopit jejich význam

Metoda: Účastníci vytvoří dvojice a sednou si zády k sobě. Každý dostane čistý papír a následující instrukci: Ve dvojici bude vždy jeden vysílající a jeden přijímající. Mluvit smí pouze vysílající, který maluje „strašidlo v lese“ a zároveň popisuje, co dělá. Přijímající má za úkol malovat podle popisu totéž, aniž by se mohl něco ptát. Až jsou s kresbou hotovi, dají vždy dva obrázky k sobě a vytvoří (např. na zemi) malou galerii. Účastníci se projdou po místnosti a podívají se na díla ostatních.

Plenární diskuze:

- Jak se vám obrázky líbí? Liší se mezi sebou? V čem?
- Jak se vám kreslilo? Vyskytly se nějaké problémy?
- Tam, kde se liší víc – čím to bylo způsobeno?

Poznámka:

Účastníci budou nejspíše nejdříve tvrdit, že si jsou obrázky dvojic mimořádně podobné. Je třeba je povzbudit, aby hledali i detailní rozdíly, zároveň je úkolem školitele, aby rozdíly nechápali jako vlastní neschopnost naslouchat druhým.

Je vhodné na cvičení navázat brainstormingem – jaké mohou existovat různé bariéry komunikace – s následnou diskusí, jak by bylo možné tyto bariéry odstranit.

Celkový čas přibližně 25 minut.

6.1.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Neverbální komunikace je starší než verbální a dá se jen velmi těžce ovládat vůlí. Má proto větší vypovídací hodnotu než komunikace verbální.

Odborníci uvádí, že v prvních momentech setkání získáváme 55% informací z řeči těla (obličejová mimika, gesta rukou, tělesné pozice, vzájemné vzdálenosti atd.), 38% informací z hlasu (síla, zabarvení, rytmus a tempo řeči, zadržávání atd.) a pouze 7% informací z obsahu řeči.

Neverbální komunikace má následující složky:

- * **Mimika** - neverbální komunikace prostřednictvím tváře - oči, ústa, čelo, lícní svaly, brada. Při rozhovoru se doporučuje hledět do tváře druhého asi 60% času. Úsměv může být povzbuzením, oceněním, pochopením.
- * **Gestikulace** - neverbální komunikace prostřednictvím rukou. Frekvence a intenzita gestikulace může být ovlivněna kulturou, osobností, situací.
- * **Haptika** - neverbální komunikace prostřednictvím dotyku. Nejběžnějším dotykem v naší kultuře je podání ruky. Sociální pracovník nebo psycholog se může dotýkat lidí v hluboké depresi, kteří se cítí v beznadějně situaci, kteří jsou aktuálně v těžké krizi. Dotykem jim dává najevo, že je chápe a je při nich. Dotyk tak může druhého pozitivně posilovat, povzbuzovat apod.
- * **Proxemika** - neverbální komunikace prostřednictvím vzdálenosti mezi komunikujícími. Každý člověk má kolem sebe pomyslné zóny, do kterých pouští jen určité lidi. Např. 20 cm - intimní zóna, 60 cm - osobní zóna, 2 m - sociální zóna. Jestliže je v rámci komunikace narušena tato hranice, může to negativně komunikaci ovlivňovat. Je třeba brát ohled i na vertikální vzdálenosti, není vhodné, když při rozhovoru jeden stojí a druhý sedí.
- * **Posturologie** - neverbální komunikace prostřednictvím polohy těla. Např. při ležérní poloze, kdy je tělo rozloženo v křesle, je možné odečíst pohodu nebo okázalý nezájem. Při otevřené poloze sedí člověk uvolněně, má otevřené ruce i nohy, nemá potřebu chránit se.
- * **Kinezika** - neverbální komunikace prostřednictvím pohybu. Ruce, nohy, tělo mohou signalizovat napětí, neklid, nepohodu.
- * **Paralingvistika** - zahrnuje všechny průvodní jevy verbální komunikace kromě slov. Můžeme sem zahrnout plynulost řeči, hlasitost, rychlost řeči, dobu trvání vyprávění, tón řeči, barvu hlasu, citové zabarvení slov.
- * **Produkce** - úprava zevnějšku, oblečení, účes a pod.

Komunikace není nikdy ideální. Vždy dochází k úniku informací, nepřesnostem a chybám. Je to způsobeno vnějšími překážkami (prostředí, hluk, celková atmosféra) a vnitřními, subjektivními překážkami (momentální stav, únava, snížená koncentrace). To, co můžeme, je snažit se dosáhnout optimální míry zkreslení.

6.1.3 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Verbální komunikace je označení pro vyjadřování obsahu toho, co chceme sdělit, pomocí slov (verbální = slovní). Ten, kdo mluví, by měl mít jasnou představu o tom, co chce říci. Jak již zmiňováno, je nezbytné, aby se snažil používat taková sdělení, kterým bude příjemce rozumět (oba musí mít shodný způsob kódování a dekodování a stejný komunikační kanál) a neustále se ujišťovat, že sdělení je dobře chápáno. Mějte však na paměti, že během prvního kontaktu klient přijímá prostřednictvím slov pouze 7 % informací ze sdělovaného obsahu.

Při slovním sdělování je důležité:

- používat jednoduché větné konstrukce
- používat co nejméně cizích slov a odborných výrazů
- mluvit stručně a jasně
- dbát přiměřené hlasitosti a rychlosti řeči
- být otevřený
- stále se ujišťovat, že klient rozumí tomu, co je mu sdělováno

To, co říkáme ovlivňují mimo slov i další výrazové prostředky (tedy to, jak to říkáme).

POZNÁMKY:

CVIČENÍ 4 – 8: NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Cíl: Uvědomit si význam neverbální komunikace a její dopady na hladký průběh rozhovoru. Je dobré si uvědomit, že existují rozdíly mezi lidmi v tom, jak neverbální komunikaci vnímají.

NÁVOD:

CVIČENÍ 4

Metoda: Najděte si alespoň jednoho partnera. Na samostatné lístečky papíru si napište tyto emocionální stavy:

štěstí, neštěstí, neočekávané překvapení, splnění očekávání, strach a bázeň, pocit jistoty, radost, smutek, klid, rozčilení, spokojenost, nespokojenost až znechucení, zájem, nezájem.

Postupně náhodně losujte jednotlivé emocionální stavy. Ten, který si heslo vytáhne se jej snaží mimicky vyjádřit, a to pouze pomocí svalů v obličeji. Partner se snaží stav pojmenovat. Všechny vyřčené varianty - dokud se netrefí ta zaznamenaná na lístečku - se zapisují na papír (vznikne škála nejrozličnějších možných lidských emocionálních stavů).

Varianta:

Na lístečky si napište tato hesla:

- řekni mi to
- buď zticha
- dej mi to
- nedávej mi nic
- loučím se
- srdce mi to utrhne
- pojď dále

(je možné podle libosti přidat další hesla).

Ve dvojici si vždy jeden vybere jedno heslo a pokouší se jej pomocí gest předvést druhému. Druhý význam gesta musí uhádnout. Role se vymění a vyjadřuje se další vytažené gesto.

Diskuse:

- Podařilo se vám hned správně odhadnout daný pocit, gesto?
- Existují pocity, které lze vyjádřit jednodušeji a pocity, jejichž vyjádření je náročnější?
- Jaká byla síla a srozumitelnost jednotlivých gest?

CVIČENÍ 5

Metoda: Najděte si partnera a ved'te s ním krátký rozhovor (např. o zážitcích z poslední dovolené). Během cvičení vystřídejte celkem tři různé vzdálenosti při stání čelem proti sobě, a to přibližně takto:

- a) 60 - 80 cm
- b) 4 m
- b) 20 cm

Diskuse:

- Jaké dojmy jste z jednotlivých vzdáleností měli?
- Jak ovlivňovaly Vaši komunikaci ?
- Jak by se asi cítil klient, když byste k němu zaujali vzdálenost a, b, c ? Kterou vzdálenost považujete za nejvhodnější?
- Jak můžete zjistit, zda vzdálenost, která je mezi vámi a člověkem s nímž mluvíte, vám a té druhé osobě příjemná.

CVIČENÍ 6

Metoda: Rozdělte se na dvě skupiny. Účastníci první skupiny si stoupnou do řady vedle sebe, zavřou oči natáhnou ruku (tak, aby bylo možné si podat ruce). Účastníci druhé skupiny prochází postupně kolem všech členů první skupiny. Každému z nich podávají ruku třemi způsoby (účastníci první skupiny nesmějí znát následující zadání):

- a) apaticky, netečně
- b) srdečně, přátelsky
- c) nadřazeně, povýšeně

Diskuse:

- Jak na vás jednotlivá podání ruky působila (co o sobě “podávající” vyjadřoval nebo co vyjadřoval vůči svému partnerovi)?
- Co tvořilo zásadní rozdíl mezi jednotlivými podáními ruky?

CVIČENÍ 7: POSTAVIČKY – CO VYJADŘUJÍ?

Metoda: Vyzvěte účastníky, aby každý sám bez dlouhého rozmýšlení napsal k jednotlivým postavičkám, co vyjadřují (pocit). Potom budou porovnávat svoje pojmenování s ostatními – u postavičky, kde se shodnou zaznamenají čárkou. Tam, kde má každý nejvíce čárek zřejmě není problém v dekodifikaci, tam, kde se shodnou méně, je pocit obtížněji odečitatelný.

Diskuse:

- U které postavičky jste se shodli nejčastěji a u které nejméně často?
- Jaké různé výklady se vyskytly? Jak moc se výklady liší?

Závěr: Je třeba si dávat pozor na unáhlené závěry.

CVIČENÍ 8 - DOJMY

Cíl: Kromě cílů zmíněných dříve i upozornění na to, jaký jsem pozorovatel, co si zapamatuji, co je pro mě důležité a co ne.

Metoda: Rozdejte materiál Dojmy (přeložený). Vyzvěte účastníky, aby ve dvojicích odhadli dané věci o druhém. Upozorněte na to, že v této fázi se nasebe mohou pouze dívat, ale nrmohou spolu mluvit.

Poté nechte účastníky, aby mezi sebou prodiskutovali, nakolik odhadli druhého správně. Můžete se i zeptat, jak se komu dařilo.

Pak si ve dvojici sednou k sobě zády a otočí přeložený list a zase bez vzájemné komunikace vyplňují požadované údaje.

Diskuse:

- Jak jste si zapamatovali druhého? Jací jste pozorovatelé?

DOJMY

Aniž byste hovořili se svým partnerem, napište, co si myslíte, že je:

1. jeho/její oblíbený druh hudby
2. domácí zvíře, které by mohl/a mít
3. jeho/její oblíbené jídlo
4. jeho/její oblíbená barva
5. jeho/její oblíbený typ televizního pořadu

přeložit

Aniž byste se podíval/a na svého partnera, napište:

1. jaká je barva jeho/jejích očí
2. jaká je barva jeho/jejích bot
3. jestli nosí brýle
4. jestli má nějaký prsten
5. jaká je barva jeho svršků

6.2 AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

Základním předpokladem dobré komunikace je umění naslouchat. Při aktivním naslouchání, narozdíl od pasivního (tzv. společenského naslouchání), věnujeme mluvčímu celou svoji pozornost - nezabýváme se sami sebou, ale mluvčím. Tento rozdíl je možné vyjádřit následujícím způsobem:

- * aktivní naslouchání - ty mluvíš - já naslouchám, já mluvím - ty nasloucháš
- * společenské naslouchání - ty mluvíš - já chvíli naslouchám, potom si představím podobnou situaci, kterou popisuješ a která se mně také stala, pak chvíli zase naslouchám, potom si chystám odpověď (reakci) na tvoji řeč a zároveň např. sleduji, co se děje v jiné části místnosti.

V Modulu 2 jsme se zabývali komunikací, která vyjadřuje aktivní naslouchání - zájem o druhého člověka. Jednalo se o:

- přímý (ale ne upřený) pohled
- otevřenou pozici těla
- naklonění ke klientovi
- udržování očního kontaktu
- uvolněnost

Někdy je také potřeba klienta dále podpořit, aby hovořil. Pomocí může být:

- vyjádření klientova neverbálního sdělení „zdá se, že vás to znervózňuje“
- pozvání k rozhovoru „řekl byste mi o tom víc?“
- setrvat v tichu a dát klientovi čas, aby se rozhodl, jestli a jak bude pokračovat v hovoru

Empatické ticho patří do aktivního naslouchání a klientovi mimořádně pomáhá. Má utišující efekt:

- dává klientovi čas, aby si promyslel, jak dát najevo myšlenky a pocity
- umožňuje klientovi, aby se rozhodl, jestli bude v hovoru pokračovat nebo ne
- umožňuje klientovi, aby pokračoval tempem, které mu vyhovuje
- dává poradci možnost pozorovat klienta a uvědomovat si neverbální zprávy, které klient vysílá

V plenární diskusi je třeba se zaměřit na zkušenost s tím, když člověku někdo věnuje plnou pozornost. Někteří školení s tím budou mít problémy. Některé příklady problémů zde uvádíme

JEDNÁNÍ (POSTOJE), KTERÉ BRÁNÍ AKTIVNÍMU NASLOUCHÁNÍ:

- Neklid: - poradce nečeká, až klient řekne celý svůj příběh
 - představa, že příběh je příliš rozvětvený a složitý a únavný

Může se tak stát, že poradce pochopí klientův problém jen částečně.

- Úzkost, obava poradce, že nebude schopný správně naložit s klientovými problémy nebo pocity:
 - možná proto, že se obává, že se ukáže jeho neznalost
 - nebo proto, že vyjadřování pocitů je mu trapné a nepříjemné

Takto může dojít k tomu, že se popře klientovo právo na vyjádření pocitů. Poradce také někdy vytěsni pro něj nepříjemné záležitosti a slyší jen ty, se kterými si ví rady.

Klient se pak může cítit ztracený, nebo má dojem, že jeho vlastní představy a pocity nemohou druhí akceptovat.

- Pocity poradce, které vznikají v souvislosti s rozhovorem, kde klient odhaluje svoje pocity a postoje:
 - vlastní pocity a představy pracovníka blokují naslouchání klientovi
 - rozhořčení, které pracovník cítí vzhledem ke klientovu pohledu na svět brání naslouchání

Klient může mít pocit, že je jeho pohled na svět považovaný za nelegitimní nebo že jej poradce dokonce popírá.

- Identifikace s klientovými problémy:
 - vznikají pocity bezbřehého soucitu
 - snaha překonat (**zbavit se ho? ??**),,,, klientův problém brání naslouchání klientovy (který možná ani nechce problém překonávat)
 - snaha zbavit se klienta a organizovat odpověď

Klient se může cítit zahlcený, možná to vzdá a bude chtít odejít.

- Předpoklad poradce, jak by se měl problém řešit:
 - představa, že poradce může sám roztřídit zmatek klientova případu
 - představa, že poradcův způsob dělání věcí je přiměřený lidem s jiným životním stylem
 - potřeba dát klientovi jasnou instrukci (příkaz)

Klient se může cítit neschopný.

- Představa, že klientův případ je běžný (často se vyskytuje takový typ problému):
 - s podobným problémem se už poradce setkal dříve
 - vměstná klienta do stereotypu
 - poradce nezvažuje jedinečnost klientova problému

Klient se může cítit jako problém a nikoliv jako respektovaná lidská bytost.

CVIČENÍ 9: AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ – AKTIVNÍ POZORNOST

Cíl: Věnovat druhému aktivní pozornost skrze neverbální komunikaci, s minimem verbální komunikace.

Účastníci se budou učit pomocí praktického nácviku a zpětné vazby. Plenární diskuse poskytne školitelům informace o tom, co se školení naučili.

Metoda: Ve dvojicích bude vždy jeden 3 minuty povídat druhému příběh na téma např. co se mu líbilo, co ho nadchlo nebo naopak, co ho rozčílilo. Poté si vymění role.

Posluchač věnuje mluvčímu plnou pozornost a bude mu to dávat najevo neverbálně a v menší míře i verbálně (hm, uhm atd.). Posluchač se nesmí klást žádné otázky a vstupovat do hovoru.

Po ukončení každého rozhovoru napíše každý na papír (který dostane od školitele) odpovědi na otázky.

Pro mluvčího:

- Jaké neverbální, příp. verbální povzbuzení v hovoru mi posluchač poskytl?
- Co mi naopak nepomohlo?

Pro naslouchajícího:

- Co mi ulehčovalo naslouchání? - chování mluvčího, - prostředí
- Co mi znesnadnilo naslouchání? - chování mluvčího, - prostředí, - moje vlastní myšlenky

Pak školitelé sesbírají papíry, roztřídí je do skupin na mluvčí a posluchače a na tomto základě vytvoří seznam toho, co pomáhá a co brání aktivnímu naslouchání. Případně je možné vytvářet seznam přímo podle vyjádření účastníků.

Další metoda: Ve dvojici si nechte od svého partnera vyprávět jednoduchou historku z poslední dovolené. V průběhu hovoru dávejte najevo svým postojem:

a) svůj zájem

b) svůj nezájem.

Vyměňte si role a partnerovi horlivě sdělte svůj názor na nějaké kontroverzní téma (např. na interrupci). Partner má za úkol během vašeho sdělení dávat najevo svým postoje:

a) svůj souhlas

b) svůj nesouhlas

Po každém cvičení si navzájem sdělte, které postoje měly co vyjadřovat a jak působily na vypravěče.

Plenární diskuse:

- Co si nyní myslíte o aktivním naslouchání?
- Jaké obtíže jste si uvědomili?
- Jak je možné aplikovat to, co jsme se teď naučili?

- Kdy a jakým způsobem se tato dovednost používá v rozhovoru s klientem?
- Jakou zprávu tak posíláme klientovi?

Celkový čas asi 40 minut.

POSLOUCHÁTE MĚ?

Neposloucháte mě, když:

- o mě nejevíte zájem.
- říkáte, že mi rozumíte, ještě než jste mě vůbec poznali.
- máte odpověď na každý problém, aniž mně necháte dokončit vysvětlení, co je mým problémem.
- mě zastavíte, dříve než jsem dokončil svoje povídání.
- dokončujete věty za mne.
- opravujete moji gramatiku nebo výslovnost.
- máte strach mi něco říci.
- snižujete moji zkušenost, vyprávěním své.
- jste něčím vyrušováni.
- odmítáte mé poděkování, tím že říkáte, že jste nic neudělal.

Posloucháte mně, když:

- tiše vstoupíte do mého světa a necháte mě být sebou samým.
- se mě skutečně snažíte porozumět.
- chápete můj pohled na věc i když odporuje vašemu přesvědčení.
- mi dovolíte učinit vlastní rozhodnutí i když s ním nesouhlasíte.
- mne neoslabujete tím, že byste za mne řešil/a můj problém.
- zdržujete svoji touhu poskytnout mi radu nebo říci mi, co dělat.
- mi dáte dost času a prostoru, abych mohl pochopit, o co vlastně běží.
- akceptujete můj dík.

TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

FORMULACE	CÍL	CO DĚLAT	PŘÍKLADY
POVZBUDUJÍCÍ	• projevit zájem • povzbudit druhého, aby dál hovořil • vyjadřují pochopení pro mluvčího a jeho problémy	• nevyjadřovat souhlas nebo nesouhlas • používat neutrální slova • měnit intonaci	„Mohl byste mi povědět víc o...“ „Jaké máte výhrady...“ „Jak to vidíte vy?“ „A co na to ostatní na pokoji?“
OBJASŇUJÍCÍ	• pomoci vysvětlit, o čem se hovořilo • získat více informací • pomoci druhému, aby viděl i další hlediska	• klást otázky: hlavně otevřené, ale i uzavřené	„Kdy se to stalo?“ „Jak jste na to reagoval?“ „V jakých situacích?“ „Říkáte, že...Jak si to vysvětlujete?“
REZONUJÍCÍ A ZRCADLÍCÍ POCIT	• vyjádřit empatii • projevit porozumění tomu, co druhý cítí (co je za slovy) • umožnit druhému zhodnotit vlastní pocity poté, co si je vyslechne od vás	• empaticky opakovat poslední část projevu druhého • vyjádřit hlavní pocity a emoce druhého	Druhý: „Cítím se mizerně“. Vy: „Cítíte se mizerně...“ „Zdá se, že jste fakt rozzlobený“ „Vypadáte unavený, když o tom hovoříte“ „To člověku přijde líto“
PARAFRÁZUJÍCÍ	• ukázat druhému, že nasloucháme a rozumíme tomu, o čem se hovoří • ověřit si, že slova druhého chápeme správně	• vlastními slovy (novým způsobem) předložit myšlenky a fakta • shrnout sdělení	„Takže ty by sis přál, aby ti rodiče více důvěřovali, je to tak?“ „Jestli tomu dobře rozumím, vy vidíte problém v...“
SHRNUJÍCÍ	• shrnout důležité myšlenky a fakta • položit základy pro další diskusi • posoudit pokrok (postup)	• shrnout (sumarizovat) hlavní myšlenky a pocity	„Zdá se, že toto jsou hlavní myšlenky, které jste vyjádřila“ „Hovořil jste o A i B, mohl byste říct něco o X?“
OCEŇUJÍCÍ	• uznat význam potřeb druhého, jejich hodnotu • uznat hodnotu druhého	• projevit ocenění úsilí a konání druhého • uznat závažnost pocitů a problémů druhého	„Připadá mi úžasné, že jste v té situaci nerezignoval“

Následně se budeme věnovat těm technikám, které jsou nejobtížnější a také nejdůležitější.

6.2.1 REFLEXE (ZRCADLENÍ) A REZONANCE

POZNÁMKY:

Reflexe a rezonance jsou techniky, které vyjadřují empatii. Jde o reakci na pocity klienta a o věnování plné pozornosti a zájmu.

Často se používá příměr o klientovi a jeho bublině. Bublinou je míněno prostředí klienta včetně jeho osobnosti, silných a slabých stránek a problémů. Klient tím, že přišel do poradny, zve poradce do své bubliny, do svého světa. Záleží na pracovníkovi, jak dalece mu klient tento svět odkryje. Je dobré si klást otázku: „Koho bych já pustil do svého světa, své bubliny? Jak by se musel chovat, abychom navázali dobrý vztah?“

Odpovědí může být právě technika rezonance a reflexe. Je ovšem třeba dodat, že samotná technika nestačí, pokud chybí motivace pomoci klientovi a upřímnost, což klient záhy vytuší.

Pracovník nic nepřidává, pouze naslouchá:

- neinterpretuje
- nespekuluje
- nehodnotí

Při reflexi dává poradce klientovi najevo, že:

- ho poslouchá
- rozumí tomu, co klient řekl
- uvědomuje si klientovy pocity a jeho právo na to mít jakékoliv pocity
- vidí situaci způsobem, který mu popisuje klient

Takováto komunikace pomáhá klientovi, aby si uvědomil, že:

- to, co říká, je slyšeno
- jeho pocity týkající se jeho situace se považují za důležité, nejsou ignorovány ani vytěšňovány
- to, co říká, nebude nikdo hodnotit
- je povzbuzovaný, aby popsal problém blíže, protože je v chápajícím prostředí, kde je respektovaný

Reflexe znamená převedení toho, jak poradce vnímá to, co slyšel a viděl, do jeho vlastních slov:

- je lepší volit vlastní slova, i když v určitých situacích je vhodné zopakovat klientova slova (pak jde spíš o rezonanci)
- reflexe může začínat tím, že řekneme „cítíte se rozčilený...“ „zdá se mi, jako bys měl obavy...“
- pokud si není poradce jistý, může se např. zeptat „máte z toho radost?“

- někdy je vhodné spojit vyjádření pocitů s tím, co se děje „jste zklamaný z toho, jak reagovali, protože...“ „jste zmatený z těch rozporných zpráv, protože se v situaci nemůžete zorientovat...“

Ve skutečném rozhovoru budete nejspíš kombinovat různé formulace aktivního naslouchání, včetně reflexe a rezonance. Je třeba vést v patrnosti, že tyto dovednosti vyžadují, aby posluchač reagoval stručně. Rozsáhlé a neuspořádané reakce komunikaci nepomáhají.

Účastníci školení si potřebují procvičit převádění reflexivních a rezonančních reakcí do slov, aby byli schopní:

- podle reakcí na jejich zrcadlicí a rezonující formulace poznat, jak se jim to daří
- identifikovat, kdy je vhodné tyto formulace použít, např. když se klient odmlčí a zdá se, že zvažuje, co říci dále, nebo když má klient problémy pokračovat v rozhovoru
- si uvědomit, že tato dovednost má svůj význam pro zdárné vedení rozhovoru

CVIČENÍ 10 - REFLEXE BEZ HODNOCENÍ

Cíl: Formulovat reflexivní reakce akceptujícím a nehodnotícím způsobem

Metoda: Každý dostane list s výroky a pokusí se zformulovat zrcadlicí reakci. Pak svoje formulace prodiskutuje v menší skupince. Odpovědi se pak prodiskutují v celé skupině.

Plenární diskuse:

- Jak jste se cítili při tomto cvičení?
- S jakými problémy jste se setkali?
- Jak tuto dovednost můžeme použít?

Celkový čas 30 minut.

Možné odpovědi:

- Říkáte, že pití už se vymklo vaší kontrole.
- To zní, jako byste měla pocit, že už to s nimi vůbec nejde vydržet.
- Zdá se, že je vám mizerně z toho, co se stalo.
- Jste rozčilený, protože vás obvinili.
- Obvinili vás, protože si o klientech myslí, že podvádějí.
- Jste nešťastná, protože předpokládá, že zanedbáváte své dítě.
- To, co říkají, vás asi skutečně ranilo.
- Asi je vám špatně ze všeho, co se stalo.
- Způsob, jakým vás ruší, vás ničí.

VÝROKY PRO ZRCADLÍČÍ REAKCE

- Zdá se mi, že moc chlastám, ale nemůžu s tím pořád přestat.
- (dívka, 16 let) Dnes jsem utekla z domu a už se tam nevrátím. Je mi z nich špatně, pořád proti mně něco mají.
- Moje žena přišla na to, že mám milenku. Je zoufalá a chce se rozvést. Je to všechno opravdu moc smutné.
- Obvinili mě, že jsem pokazil tu mašinu, protože s ní neumím zacházet. Myslel jsem, že se zblázním.
- Sociální pracovnice mi řekla, že podvádím. To není pravda. Nejsem tenhle typ. Nešel jsem tam proto, aby mi vyhrožovala. Fakt mě to vzteklo.
- Sociálka si na mě zasedla. Řekla, že nechávám děcko venku v kočárku a nestarám se, že brečí. Nemůžu přece stihnout všechno, ne?
- Zrovna jsem začal pracovat. To místo není špatné, ale lidi jsou hrozní. A jenom proto, že jsem homosexuál. Dělají pořád narážky a vykládají to všem kolem.
- Jsem těhotná. Můj kluk mě nechal, protože se toho lekl. Mám jenom tenhle pokoj. Myslím, že to sama nezvládnu. Chci se toho zbavit.
- Vzbudí mě skoro každou noc. Vždycky si pozvou přátele a poslouchají hudbu. Jsem opravdu na pokraji sil.

TICHO MŮŽE ZNAMENAT, ŽE KLIENT:

- právě přemýšlí
- prožívá hlubokou emoci
- hledá vhodná slova

Ticho může pomoci klientovi, aby se soustředil ...

To, co je důležité je to, že vztah mezi poradcem a klientem se vyvíjí rychlostí, která vyhovuje klientovi, spíše než rychlostí, kterou by preferoval poradce.

Způsoby, kterými ukazujete, že nasloucháte:

- tělesná pozornost
- mírné naklonění směrem ke klientovi
- jemný oční kontakt
- otevřený postoj těla
- uvolněnost
- vyjadřování zájmu (ano, hmm, úsměv, pokračujte ...)

6.2.2 PARAFRÁZE

POZNÁMKY:

Parafráze napomáhá:

- * abychom druhému dobře porozuměli
- * abychom dali druhému najevo, že nám není lhostejný
- * abychom ukázali, jak dalece jsme druhému porozuměli
- * umožňuje druhému, aby nás opravil, pokud začínáme být mimo cestu, kterou se rozhovor ubírá
- * umožňuje druhému, aby vysvětlil, co není jasné
- * zpřehledňuje klientovi cestu, aby se mohl pohnout dál

Správná parafráze je:

- * stručná, obsahuje fakta i pocity, zaměřuje se na klientovu zkušenost, často je vyjádřena klientovými slovy

CVIČNÍ 11 – TRANSPLANTACE SRDCE

Cíl: Procvičit techniku zrcadlení emocí a parafráze i vliv hodnot na naše vnímání.

Metoda: Vytvořte dvě skupiny, u každé skupiny bude jeden ze školitelů. Každý účastník dostane list se seznamem lidí vhodných pro transplantaci srdce. Úkolem skupiny je vybrat jednoho člověka ze seznamu, kterému se poskytne srdce k transplantaci.

Oznamte účastníkům, že si budou procvičovat zrcadlení emocí a parafrázi. Ke slovu se dostane každý, než však začne hovořit, má za úkol parafrázovat, příp. zrcadlit, co bylo řečeno. Školitel dohlíží na to, aby každý nejprve parafrázoval vyřčenou myšlenku a teprve potom navrhoval vlastní řešení.

Plenární diskuse:

- Myslíte, že vám členové ve skupině skutečně naslouchali?
- Jak jste se cítili, když jste slyšeli svoje myšlenky parafrázované a pocity zrcadlené zpět?
- Pomáhalo nebo komplikovalo parafrázování konverzaci? Jak?
- Co vám ztěžovalo parafrázování?
- Kdy je důležité a nápomocné parafrázovat a zrcadlit pocity?
- Co vám dělalo největší potíže?

Poznámka:

Není pravděpodobné, že se účastníci shodnou na jednom pacientovi.

Celkový čas přibližně 30 minut.

TRANSPLANTACE SRDCE

Představte si následující situaci:

V transplantačním centru, které je známo vysokou profesionalitou a dobrými dosavadními výsledky, uvažuje tým chirurgů o transplantaci srdce. Je velmi pravděpodobné, že transplantace zachrání někomu z osmi potenciálních příjemců život. K dispozici je bohužel jen jedno srdce a je nutné rozhodnout velmi rychle. Jste jedním z týmu chirurgů. Váš tým se musí dohodnout na jednom kandidátovi. Kterého pacienta vyberete a proč?

Pacienti:

Děvčátko s mentální retardací středního stupně, 5 let

Katolický kněz, 27 let

Matka šesti dospělých a téměř dospělých dětí, 59 let

Ukrajinec, dělník, který při práci v ČR utrpěl pracovní úraz, 30 let

Vědecká pracovnice, úspěšná ve výzkumu a léčbě rakoviny, bezdětná, lesbicky orientovaná feministka, 45 let

Vysokoškolačka s depresivními projevy, která má poškozené srdce díky nepodařenému pokusu o sebevraždu, 20 let

Světově známý chirurg - neurolog, na vrcholu své kariéry, 47 let

Těhotná mladá žena, svobodná, 17 let

6.2.3 SHRNUTÍ (SUMARIZACE)

POZNÁMKY:

Sumarizace znamená shrnutí částí rozhovoru vlastními slovy tak, jak jsme porozuměli zkušenosti, chování a pocitům klienta.

Účel sumarizace:

* pomoci klientovi, aby lépe porozuměl své situaci

* pomoci klientovi, aby se rozhodl, jak bude dále pokračovat – a to tak, že:

- ukončíme diskusi o jednotlivém tématu
- soustředíme dohromady pocity a myšlenky
- povzbudíme klienta, aby více objasnil některé téma (právě tím, že shrneme, kam jsme se dostali)
- zacílíme rozhovor, který se zdá, že nikam nevede

Pomáháme klientovi, aby pokračoval, dvojím způsobem:

- dáváme pomocí sumarizace najevo: „jsme nyní zde a kam se pohneme dále?“. Klient tak přebírá odpovědnost za to, čemu se chce dále věnovat a je více zapojený do procesu
- sumarizace slouží jako most mezi jednotlivými fázemi rozhovoru – umožňujeme tak klientovi, aby přemýšlel o cílech a následné akci

Sumarizaci používáme vždy na konci rozhovoru a vždy na přechodu mezi jednotlivými fázemi rozhovoru. Sumarizace na konci každého stupně rozhovoru je také příležitostí pro psaní poznámek.

Kritéria efektivní sumarizace:

- poskytuje jasný obraz toho, co se shrnuje
- podtrhuje body, které klient v rozhovoru zdůraznil nebo ke kterým se často vracel
- uspořádává obsah rozhovoru
- identifikuje rozpory
- soustřeďuje se na body, které jsou prioritní
- vede k ujasnění si další fáze rozhovoru
- reflektuje pouze to, co bylo řečeno nebo co jasně vyplynulo z rozhovoru
- sumarizace na konci rozhovoru zahrnuje všechno, o čem jste s klientem rozhodli a jak, a na čem jste se domluvili

CVIČENÍ 12 - PŘÍBĚH

Cíl: Procvičení sumarizace, koncentrace a naslouchání.

Metoda: Použijte jakýkoliv spíše krátký příběh (pohádku). Vyberte čtyři dobrovolníky, kteří půjdou za dveře. Ostatním přečtete příběh. Potom vyzvěte jednoho dobrovolníka, aby se vrátil do místnosti a jiný účastník shrne to, co jste předtím četl. Poté přijde další dobrovolník zpátky do místnosti a první dobrovolník shrne slyšené atd. Nakonec přečtete původní podobu příběhu ještě jednou.

Plenární diskuse:

- Jak se příběh změnil?
- Vynechali jste něco důležitého?
- S jakými potížemi jste se setkali?
- Jak můžeme to, co jsme se naučili, využít v práci v poradně?

Celkový čas přibližně 20 minut.

6.2.4 PRÁCE S OTÁZKAMI

POZNÁMKY:

Otázky pomáhají klientovi, aby objasnil svoji situaci – a to jiným způsobem, než by to dělal spontánně. Hlavním účelem otázek je to, abychom se dozvěděli informace, které klientovi umožní, aby se posunul dopředu. Zdá se to být jasné, ovšem mnoho otázek lidé kladou spíše proto, že jsou sami zvědaví nebo se snaží pouze vyplnit ticho.

Klientovi můžeme klást pouze relevantní otázky (a také jasné a srozumitelné). Při dotazování používáme tyto typy otázek:

* uzavřené - patří sem otázky, na které je možné odpovědět ano - ne, souhlasím - nesouhlasím

* otevřené - poskytují prostor pro souvislé vyjádření, proto jsou při vedení rozhovoru nejefektivnější

Příklady otevřených otázek:

„Jaký máte pocit, když ...?“

„Co to pro vás znamená?“

„Řekněte mi o tom více ...“

„Co máte konkrétně na mysli, když říkáte ...?“

„Co očekáváte ode mne?“

Není vhodné při rozhovoru dávat více otázek najednou, neboť v této situaci může vzniknout zbytečné napětí nebo rozpaky a tak se ztíží vzájemná komunikace.

CVIČENÍ 13 – OTEVŘENÉ OTÁZKY

Cíl: Procvičit si otevřené otázky a uvědomit si jejich funkci.

Metoda: Vyzvěte účastníky, aby si stoupili do kruhu a házeli si míček. Ten, který hodí, osloví toho, který míček chytí a dá mu otevřenou otázku. Druhý mu na ni odpoví, háže dalšímu a zároveň klade otevřenou otázku.

Je třeba, aby se udrželo svižné tempo. Školitel upozorňuje na otázky, které nejsou otevřené.

Plenární diskuse:

- Co si myslíte o funkci otevřených otázek?
- Co vám dělalo největší potíže?
- V které fázi rozhovoru mají otevřené otázky stěžejní funkci?

CVIČENÍ 14: AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ – ROZHOVORY

Cíl: Nacvičit používání komunikačních dovedností v jednotlivých fázích rozhovoru

Metoda: Připomeňte „Pravidla pro účastníky při procvičování dovedností“ (role poradce, klienta a pozorovatele) a pravidla pro poskytování a přijímání zpětné vazby. Účastníci se rozdělí do skupinek po třech až čtyřech a ujmou se rolí (role se budou měnit, takže každý si vyzkouší roli pozorovatele, klienta i poradce).

Nechte klientovi nějaký čas na to, aby si připravil příběh (ať už skutečný z poradny, nebo smyšlený).

Doporučuje se nejdříve dojít pouze na konec prvního stupně pyramidy (rozhovory končí popsáním situace a pocitů), při dalším rozhovoru na druhý stupeň, příp. na třetí stupeň. Stupně 4 a 5 se nedoporučují, protože na školení není k dispozici informační databáze a toto školení se zaměřuje na vedení rozhovoru a komunikační dovednosti. Účastníci budou mít zřejmě tendenci problém hned řešit. Je odpovědností školitele, aby zajistil dodržení zadání.

Rozhovor by měl trvat asi 8 – 10 minut. Pozorovatel zapisuje do archu konkrétní formulace sledovaných dovedností a hlídá dodržování času. Pozorovatel nijak nezasahuje do rozhovoru.

Plenární diskuse:

Diskuse by měla následovat po každém kole rozhovorů, aby si účastníci ozřejmili, jak vypadá kvalitní zpětná vazba.

- Jaké pocity měl klient? Jak se cítil v rozhovoru?
- Jak se cítil poradce? Co činilo největší problémy?
- Jaké to je být pozorovatelem? Co činilo největší problémy? Jaké formulace jste stihl zapsat? Jaký byl jejich vliv na rozhovor? Co rozhovoru pomáhalo a co naopak rozhovor brzdilo?
- Co jste se o sobě dozvěděli nového?

Celkový čas (dohromady tři rozhovory se zpětnou vazbou) přibližně 60 - 70 minut.

TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ – ZÁZNAM POZOROVATELE

FORMULACE	PŘÍKLADY
Povzbuzující a objasňující (otevřené otázky), i neverbální	
Rezonující	
Zrcadlíci pocit (reflexe)	
Parafrázující	
Shrnující	
Oceňující	
Věta (místo v rozhovoru), kterou lze považovat za klíčovou pro pochopení situace klienta	

CVIČENÍ 15 – DEFINICE PROBLÉMU

Cíl: Uvědomit si, že problém, se kterým klient přišel, nemusí být tím pravým problémem. Klient často přichází se zástupným problémem – buď proto, že zkouší, může-li nám důvěřovat, nebo proto, že sám nemá ve svém problému jasno. Pokud však klient nechce o skutečném problému mluvit, poradce nemá právo jej k tomu nutit.

Metoda: Rozdělte účastníky do čtyř skupin a dejte jim k dispozici flip chart pro zapisování nápadů z brainstormingu. Vždy dvě skupiny dostanou stejné zadání:

Jaké různé problémy může mít klient, který přišel do poradny s tím, že se chce rozvést?

Jaké různé problémy může mít klient, který přišel do poradny s tím, že má málo peněz?

Dejte účastníkům asi 10 minut na brainstorming nápadů. Potom vyvěste papíry vedle sebe podle témat a vyzvěte každou skupinu, aby někdo z ní přečetl a vysvětlil napsané.

Plenární diskuse:

- Kde se skupiny shodly a kde nikoliv?
- Co jsme se naučili v tomto cvičení?

Celkový čas asi 25 minut.

CVIČENÍ 16 – DEFINICE CÍLŮ PŘI DANÉM PROBLÉMU KLIENTA

Cíl: Uvědomit si vlastnosti, které má mít cíl, aby bylo pravděpodobné, že se dosáhne úspěchu (SMART):

1. konkrétní – ne vágní formulace
2. měřitelný – mít měřitelný, rozeznatelný výsledek
3. dosažitelný – adekvátní možnostem klienta a situaci
4. realistický – uskutečnitelný v praxi (ověřit v ID)
5. časovaný – rozumně zvolený časový rozvrh

Metoda: Brainstorming ve skupině na téma.

„Jaké mohou být všelijaké cíle při daném problému klienta?“ (např. rozvod, mzda, sousedské vztahy)

Nápady zapisuje školitel na flip chart.

Plenární diskuse:

- Které cíle nejlépe odpovídají pravidlu SMART? Proč?
- Co jsme se v tomto cvičení naučili a jak to využijeme v poradně?

Celkový čas přibližně 20 minut.

CVIČENÍ 17 – TYPOLOGIE KLIENTŮ

Cíl: Uvědomit si, že ačkoliv existují různé typy klientů, přijmeme v OP všechny a při náležitém používání komunikačních dovedností, můžeme pomáhat v řešení problému komukoliv. Zároveň je třeba uznat, že některý poradce by mohl mít obavy z některých typů klientů – tato obava je zcela legitimní.

Metoda: Účastníci se rozdělí do 4 skupinek a každá z nich bude zapisovat na papír nápady z brainstormingu na téma: S jakými typy klientů se můžeme v poradně setkat? Po deseti minutách vyvěste papíry vedle sebe a vyzvěte každou skupinu, aby někdo z ní přečetl a vysvětlil napsané.

Plenární diskuse:

- Které typy klientů budou působit největší problémy?
- Pomocí jakých komunikačních dovedností a jakých opatření (např. bezpečnostních, organizačních apod.) byste si s nimi poradili?
- Co se stane, pokud někoho označujeme?

Celkový čas přibližně 40 minut.

CVIČENÍ 18 – TELEFONOVÁNÍ

Cíl: Uvědomit si, že rozhovor po telefonu je stejně důležitý jako rozhovor tváří v tvář. Uvědomit si, jaké jsou rozdíly – při telefonickém rozhovoru se klade důraz na využití parafráze, sumarizace, práce s tichem, paralingvistiky a otevřených otázek.

Metoda: Účastníci se rozdělí do dvou skupin s následujícími zadáními pro brainstorming:

1. Jaké mohou být důvody toho, že klient telefonuje a nepřijde do poradny osobně?
2. Jaké jsou rozdíly mezi rozhovorem tváří v tvář a rozhovorem po telefonu?

Asi po deseti minutách vyvěste nejdříve papír s dotazem č.2 a vyzvěte někoho ze skupiny, aby přečetl a vysvětlil napsané.

Plenární diskuse:

- Co je výhodou a co je nevýhodou telefonického rozhovoru?
- Jak by se daly nevýhody kompenzovat?

Poté vyvěste papír s dotazem č.2 a vyzvěte někoho ze skupiny, aby přečetl a vysvětlil napsané.

Plenární diskuse:

- Co víme o volajícím před tím, než zvedneme telefon?
- Jaký z toho plyne závěr pro práci v poradně?
- Jak se u vás v poradně věnujete telefonickým rozhovorům?

Celkový čas přibližně 40 minut.

CVIČENÍ 19 – TELEFONICKÝ ROZHOVOR

Cíl: Vyzkoušet si dovednost vedení telefonického rozhovoru

Metoda: Stejně jako u cvičení 14, s tím rozdílem, že účastníci budou sedět na židlích k sobě zády. Úloha pozorovatele zůstává stejná.

Plenární diskuse: Stejná jako u cvičení 14

Čas stejný jako u cvičení 14.

6.3. DODATKY

1. KLÍČOVÉ KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI

Dovednost	Výhody	Nevýhody
Kladení otevřených otázek	Velmi efektivní pro sběr informací. Pomáhá vyjasňovat pozici. Může usnadňovat domluvu bez kompromisů.	Jestliže trvá příliš dlouho, nebo výměna informací není reciproční a nebo se zdá, že je za otázkami skrytá agenda, pak může být vnímáno jako ohrožení.
Parafrázování	Ukazuje zájem, ověřuje vzájemné chápání, dává čas pro přípravu odpovědi.	Zpomaluje proces a může působit manipulativně.
Mlčení	Klienta podněcuje ke sdílení dalších informací – možnost neplánovaných odhalení.	Může být vnímáno jako negativní reakce, ale také jako strach.
Sumarizování	Pomáhá zaznamenat vývoj. Dává pocit pohybu. Může odblokovat slepé uličky.	Podporuje tendenci přecházet od bodů, ke kterým byste se možná chtěli vrátit .
Oceňování pocitů a emocí	Může uvolňovat tenze, posiluje důvěru.	Nikdy nevíte, kdy to skončí. Jednání není psychoterapie.

2. JAKO PORADCE UŽÍVAJÍCÍ ODPOVÍDAJÍCÍCH KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTI BYSTE MĚL:

- pomoci klientovi zaměřit se na hovor o specifických faktech a pocitech.
- otevírat diskusi o aspektech klientova příběhu, přístupech, předpokladech, chápání, prioritách, očekáváních, volbách a činech.
- umožnit klientovi:
 - ☐ prozkoumat a vyjasnit všechny aspekty své situace (problém, obsah, klientova pozitiva), zdroje, které mu jsou k dispozici.
 - ☐ rozhodnout o prioritách.
 - ☐ prozkoumat nové nebo alternativní způsoby pohledů na situaci nebo problém.
 - ☐ posoudit a zvolit možný směr akce.
 - ☐ rozhodnout, jakou akci zvolí, jak, kdy a kým bude vykonána.
- uplatnit informace podle následujících doporučených pravidel:

- ☐ číst a vstřebat informace.
- ☐ prezentovat informace jasně a logicky.
- ☐ reformulovat, vysvětlovat a interpretovat informace.
- ☐ kontrolovat chápání dříve předaných informací.
- ☐ identifikovat a aplikovat relevantní informace podle klientových potřeb.
- ☐ vytvořit psaný záznam rozhovoru.

3. JAKO PORADCE BYSTE MĚL:

- poznat, jak přístupy, hodnoty a předsudky mohou ovlivnit rozhovor.
- poznat, jak vaše obavy, úzkosti a očekávání mohou ovlivnit rozhovor.
- uznat a akceptovat klientův pohled na jeho situaci i jeho pocity.
- uznat a akceptovat chování a hodnoty i když jsou odlišné od vašich vlastních.

Být empatický

- chápat klientovu situaci i jeho pojetí sebe sama v této situaci.
- nedávat najevo osobní hodnotové soudy, předpoklady a předsudky.
- umožnit klientovy, aby vyjádřil pocity z dané situace.

Poskytovat podporu a pomoc

- nabídnout čas, povzbuzovat klienta k vyprávění.
- projevovat zájem o klientovu pohodu.
- projevovat klientovi úctu.
- projevovat zájem a ochotu pomoci klientovi praktickým způsobem
- být důsledný.

Pracovat takovým způsobem, který klientovi umožní rozhodnout:

- o čem chce hovořit.
- co chce, aby se stalo.

Pracovat takovým způsobem, který klientovi umožní:

- identifikovat a použít svoje schopnosti a zdroje.
- Být pánem své vlastní situace.

Být si vědom svých verbálních i neverbálních komunikačních dovedností.

Věnovat klientovi plnou pozornost.

Aktivně naslouchat. Během naslechu reflektovat, parafrázovat a sumarizovat klientovo vyprávění.

4. FORMÁLNÍ STRUKTURA JEDNÁNÍ

1. Představení – obě strany
2. Navázání vztahu – drobný rozhovor
4. Charakteristika současné situace – obě strany
5. Přizpůsobení představy na základě nově získaných informací
6. Otevřená diskuse o ideálním cíli
7. Hledání kompromisního cíle
8. Pravidelné sumarizování
9. Konsolidace – dosažení vyjasnění a shody ve všech oblastech
12. Dokončení – závěrečné shrnutí, dotvoření finální shody
13. Možnost potvrzení shody psanou formou (smlouva)

4. OBSAH JEDNÁNÍ

Předtím než zahájíme jednání měli bychom zvážit následující otázky:

- Je nastolený problém ten skutečný?
- Je správný čas k nastolení tohoto problému?
- Jaké jsou precedenty a postupy mé organizace, které mají vztah k tomuto problému?
- Jaké jsou mé pocity z tohoto problému?
- Jaké pohledy na daný problém zaujímá druhý účastník?
- Jsem přesvědčený, že jsem uskutečnil všechna šetření?
- Mám všechny dovednosti i informace, abych mohl daný problém řešit?
- Které otázky bych si měl položit i odpovědět předem?
- Jsem pod tlakem nepříjemných pocitů?
- Je pod takovým tlakem druhá strana?

6. JEDNÁNÍ

Zlatá pravidla

2. Musíte si vyjasnit, co očekáváte od jednání.
3. Snažte se porozumět pocitům i postojům druhé strany.
4. Vytvořte si pozitivní a vstřícný přístup k očekávání.
5. Posílejte správná sdělení, buďte asertivní (verbálně i neverbálně).
6. Využijte všechny klady šetření.
7. Mějte v záloze alternativní plán, který využijete, když se vám nebude dařit dosáhnout původně zamýšleného cíle.
8. Mějte také představu, jaké alternativy můžete druhé straně nabídnout.
9. Musíte vědět, jak realizovat to, na čem jste se s druhou stranou shodli.

7. VERBÁLNÍ ASERTIVITA

- Požádejte o co chcete:
„Rád bych ..., jestliže...,“
- Ptejte se druhé strany, jak problém prožívá:
„Jak byste se cítil, kdybych (kdybychom) ...,“
- Navrhnete řešení problému:
„Uskutečnitelný kompromis,“
- Akceptujte oprávněnou kritiku (vás i vaší práce):
„Máte pravdu, měl jsem udělat ...,“
- Nenechte se zmást pokusy o odvedení pozornosti na boční kolej. Potvrďte to, co klient řekl:
„Slyším, co říkáte ...,“
„Vidím, že cítíte ...,“
„Chápu, že ...,“
„Vím, že ...,“

ALE

- Pokud zrovna nevíte, na co se máte ptát, nezačněte spěchat.

- Když víte, že máte pravdu, a klient jedná jako by vás nevnímal, opakujte váš požadavek (technika nazvaná – polámaný gramofonová deska).
- Kontrolujte své pocity v případech, kdy si nejste něčím jisti. Jestli chcete říci NE na určitý požadavek, řekněte NE. Udělejte to ovšem tak, aby bylo zřejmé, že odmítáte požadavek a ne osobu.

8. NEVERBÁLNÍ CHOVÁNÍ

Jak se jevíte druhým:

Neasertivně	Asertivně	Agresivně
Je stydlivý	Sebejistě se usmívá	Má tvrdý výraz ve tváři
Má skryté pocity	Má otevřený výraz	Při zlosti je zamračený
Straní se očního kontaktu		Tenze obličejových svalů

Co o vás prozrazuje řeč vašeho těla:

Neasertivně	Asertivně	Agresivně
Má shrbená záda	Stojí přímo	Nakloněný kupředu – připravený k útoku

ČÁST SEDM: ZÁVĚREČNÉ AKTIVITY

POZNÁMKY:

Na závěr je třeba shrnout, co se účastníci v kurzu naučili nového a co se naopak nepovedlo. K tomu slouží jednak pokračování ve cvičení očekávání, jednak anonymní dotazník KC AOP, který účastníci na závěr vyplňují. Na závěrečné aktivity je nutné si vymezit dostatek času. Je vhodné, aby při vyplňování dotazníku pro KC AOP nebyli školitelé přítomni v místnosti.

NÁVOD:

CVIČENÍ 1 – OČEKÁVÁNÍ

Cíl: Uvědomit si, která očekávání se podařilo naplnit a která ne. Poznat, jaký přínos školení mělo.

Metoda: Vyvěste znovu papír s očekáváními z prvního dne. Nechte chvíli času, aby se všichni zorientovali. Pak procházejte jednotlivé body a společně je komentujte.

Plenární diskuse:

V čem se očekávání splnila a v čem ne?

Bylo by možné školení nějak upravit, aby více odpovídalo potřebám účastníků?

Celkový čas asi 15 minut.

CVIČENÍ 2 – OBÁLKY

Cíl: Umožnit účastníkům, aby se vyrovnali s emocemi a zároveň se posílí pocit identity poradců AOP.

Metoda: Nachystejte obálky, na každou napište jméno jednoho účastníka. Rozdejte prázdné papíry a vyzvěte účastníky, aby napsali (anonymní) vzkazy ostatním. Je třeba zdůraznit, že se předávají jen kladné vzkazy, pokud by někdo měl tendenci vzkázat někomu něco záporného, ať nepíše nic.

Celkový čas asi 30 minut.

OBSAH:

DOVEDNOSTI PORADCE: POMÁHÁNÍ	2
ČÁST JEDNA: ÚVODNÍ AKTIVITY	16
1.1 ÚVOD.....	16
1.1.1 ÚVODNÍ CVIČENÍ	16
1.1.2 ZAHŘÍVACÍ CVIČENÍ	17
1.2 PRAVIDLA - DOHODA.....	22
1.2.1 DISKRÉTNOST PŘI ŠKOLENÍ.....	23
1.2.2 PRAVIDLA PRO DOBROU PRAXI	25
1.2.3 ZPŮSOBY SPOLUPRÁCE	29
1.3 OČEKÁVÁNÍ	32
ČÁST DVA: MÍSTO OP A PRINCIPY	34
2.1 MÍSTO OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ.....	34
2.2 PRINCIPY	36
ČÁST TŘI: ZPĚTNÁ VAZBA.....	39
ČÁST ČTYŘI: POSTOJE	48
4.1 VYZVÁNÍ A SEBEUVĚDOMĚNÍ	49
4.1.1 CVIČENÍ NA SEBEUVĚDOMĚNÍ.....	52
4.2 JAK POSTOJE OVLIVŇUJÍ ROZHOVORY	57
4.3 ZNEVÝHODNĚNÍ -DISKRIMINACE	62
4.3.1 REAGOVÁNÍ (CHALLENGING) NA DISKRIMINACI	64
ČÁST PĚT: OČEKÁVÁNÍ V ROZHOVORU.....	71
5.1 ÚCTA (RESPEKT)	71
5.2 EMPATIE.....	71
5.3 OPRAVDOVOST	72
ČÁST ŠEST: DOVEDNOSTI V ROZHOVORU.....	78
6.1 KOMUNIKACE.....	82
6.1.1 KOMUNIKACE JAKO PROCES	82
6.1.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	85
6.1.3 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	86
6.2 AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ.....	90
6.2.1 REFLEXE (ZRCADLENÍ) A REZONANCE.....	95
6.2.2 PARAFRÁZE	99
6.2.3 SHRNUTÍ (SUMARIZACE).....	101
6.2.4 PRÁCE S OTÁZKAMI	102
6.3. DODATKY	108
ČÁST SEDM: ZÁVĚREČNÉ AKTIVITY	113

