



Jabok – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická

Facilitace, zpětná vazba, práce se skupinou

...

Zkušenostně reflektivní
přístupy v pedagogice

Práce ve skupinách

- 1. Co myslíte, že je úkolem facilitátora/co facilitátor dělá?
- 2. Co myslíte, že facilitátor nemá/nesmí dělat?
- 3. V jakých situacích/případech je facilitaci dobré/žádoucí použít?

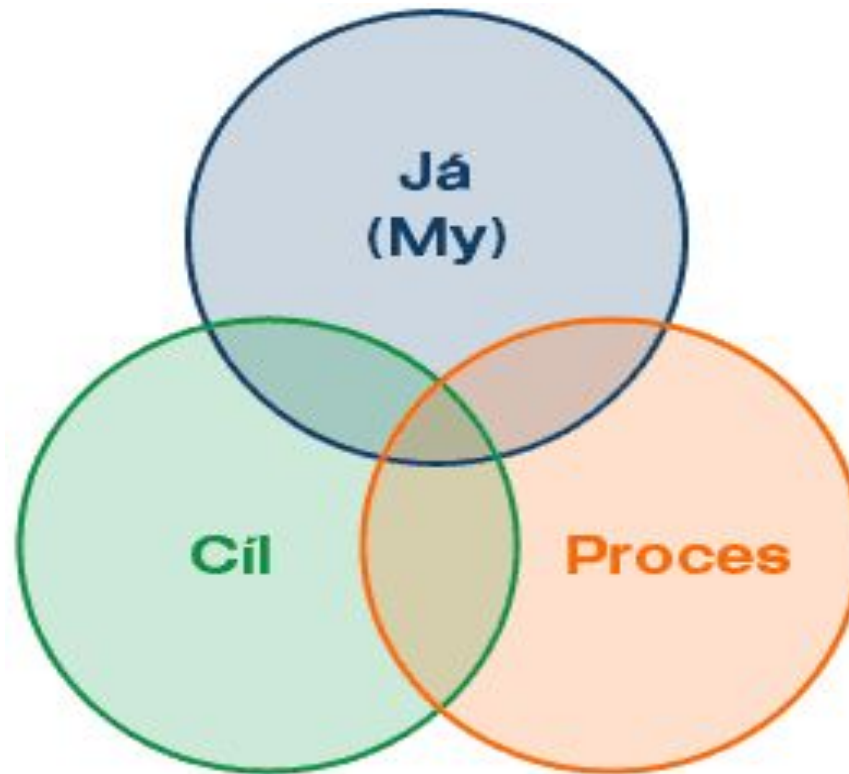


Facilitátor

- Facilitátor usnadňuje komunikaci ve skupině
- Facilitátor pomáhá procesu
- Nenavrhuje řešení
- Řídí jednání skupin a pomáhá jim dojít k řešení
- Hlídá, aby měl každý prostor se vyjádřit a dbá na pravidla komunikace...



Adairovy kruhy – dynamická rovnováha skupiny



Adairovy kruhy

- **Je potřeba se zaměřit na všechny oblasti týmové spolupráce, mezi které řadíme:**
- *Dosažení cíle* = důvod vzniku skupiny. (Pro projektový tým je to například úspěšná implementace projektu. Pro finanční tým zajištění finančního chodu firmy.)
- *Oblast procesů* = vše, co se děje ve skupině, způsob, jak skupina dosahuje výsledku. (Patří sem komunikace, zpětná vazba, rozdělení rolí apod.)
- *Jednotlivec* = vše co se děje uvnitř jedince. (Jeho motivace, naplňování potřeb, uplatňování znalostí.)



Zásady facilitace

- Pomáhá ostatním, ne sobě
- Tlumočí z češtiny do češtiny
- Je nestranný
- Navrhuje proces
- Dbá o orientaci
- Věcně nerozhoduje



Facilitace



Nástroje facilitátora

- Otázky
- Shrnutí
- Instrukce
- Komentáře

- Konsenzus



Princip KrMHo



Metody sběru nápadů

- Brainstorming
- Brainwriting
- Swot analýza
- Metoda 635 (533, 455...)
- Open space
- World cafe
- ...



Metody třídění a zužování

- Sdružování
- Tabulka dopadu a proveditelnosti
- Puntíkování – hlasování
- Tabulka důležitosti a naléhavosti
- Ďáblův advokát
- ...



Zpětná vazba - pravidla

- **Poskytování zpětné vazby**
- **Na vyžádání**
- Zpětná vazba je neúčinnější, pokud o ni dotyčný člověk sám stojí a vyžaduje ji. S poskytnutím zpětné vazby by však měl přinejmenším souhlasit.
- **Správný čas a místo**
- Poskytování zpětné vazby vyžaduje alespoň základní soukromí a přiměřeně času.
- **Popis skutečnosti, ne hodnocení**
- Popisujte, co člověk řekl nebo udělal, ale nehodnoťte, zda je to správné či špatné.
- **Konkrétně, ne obecně**
- Popisujte, co jste skutečně viděli v konkrétní situaci, nesnažte se zobecňovat své poznatky.
- **Úplnost, poctivost**
- Zahrňte veškeré své reakce na chování druhého, včetně toho, jak jste se v danou chvíli cítili.
- **Vyrovnanost**
- Nesoustřeďujte se ve svém popisu pouze na to, co způsobilo obtíže. V každém jednání jsou obvykle přítomny pozitivní i negativní aspekty.



Pravidla zpětné vazby

- **Přijímání zpětné vazby**
- **Aktivně naslouchat**
- Je třeba pozorně vnímat a pamatovat si (tedy i písemně zaznamenávat) přijímané informace.
- **Ubezpečit se, že správně rozumím**
- Užitím otevřených otázek je dobré přezkoumat informace, které nejsou dostatečně zřetelné nebo jednoznačné. Je možné se ptát na další příklady podobného jednání.
- **Neobhajovat se**
- Je snadné, ale obvykle ne užitečné, začít vysvětlovat, proč jsem danou věc udělal právě tímto způsobem.
- **Nechat si právo vyhodnocení**
- Je třeba si nechat dostatek času k promyšlení informací a kriticky zhodnotit, zda je pro vás důležité měnit některé rysy vašeho chování.
- **Poděkovat**
- Upřímně a správně podaná zpětná vazba je pro vás užitečným darem, za který je správné poděkovat, i když v něm třeba převládla negativa.



Postup poskytování zpětné vazby

- **Ocenění**
- Poskytněte účastníkovi popisným jazykem zpětnou vazbu k tomu, co se mu dařilo, co udělal dobře (ev. co naplňuje předem daná kritéria).
-
- **Korekce**
- Poskytněte účastníkovi popisným jazykem zpětnou vazbu k tomu, co se nedařilo, co nepřispívalo ke splnění úkolu.
-
- Korekce má tři části:
- a/ **Empatické vyjádření toho, že chápeme úmysly**, cíle, záměry účastníka, že asi víme, proč jednal tak... (Asi jste tím chtěla zajistit....). Popisujeme, co si myslíme, vztahujeme to na sebe. Není to otázka!
-
- b/ **Nastínění toho, v čem by mohl nastat problém**, co by se mohlo stát. (Napadá mě, že...) Nepopisuju, co se stalo, ale ukazují možná rizika.
-
- c/ **Návrh, jak by se to dalo udělat jinak**, aby se předešlo problému z bodu 2. Návrh je vhodné nejdříve nechat na tom kdo ZV přijímá (Co navrhuje vy?...).
-
- Mezi jednotlivými třemi částmi, vždy necháváme prostor na reakci. Mluvíme tedy v nedokončených větách, nebo klademe otevřené otázky.
-



Něco málo k práci se skupinou

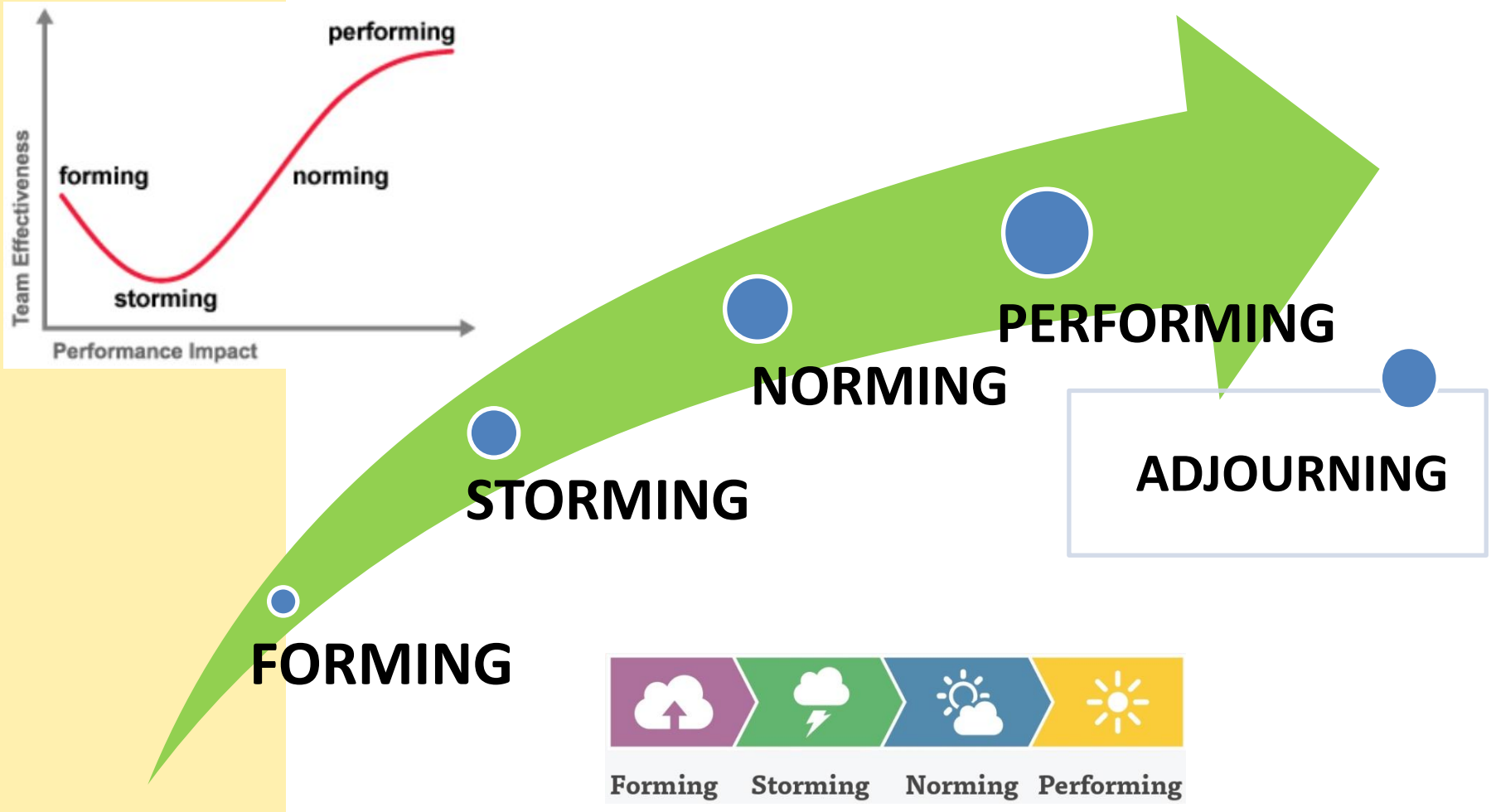
- Skupina ≠ tým (Zdroj: Instruktorový slabikář, s. 251)

CHARAKTERISTICKÉ ZNAKY	SKUPINA	VYSOCE VÝKONNÝ TÝM
Jak je tomu se zájmy členů?	Jsou sledovány různé cíle.	Všichni táhnou za jeden provaz.
Jak je tomu s cíli?	Jsou sledovány různé cíle.	Všichni sledují tentýž cíl.
Co má prioritu?	Příslušnost ke skupině je podřazena osobním zájmům.	Příslušnost k týmu má nejvyšší prioritu.
Jak to vypadá s organizací?	Organizace je uvolněná a nezávazná.	Organizace je jasná, pevná a závazná.
Jaká je motivace?	Motivace přichází z venku (prostě se musí...).	Motivace přichází zevnitř (prostě se chce...).
Kdo a komu konkuruje?	Jednotlivci si konkurují navzájem.	Konkurence je zaměřena směrem navenek.
Jak se komunikuje?	Komunikuje se zčásti otevřeně, zčásti skrytě.	Informační proces a zpětné vazby probíhají otevřeně.
Jak je tomu se vzájemnou důvěrou?	Vzájemné důvěry ke skupině bývá málo.	Silná důvěra mezi členy navzájem a v týmu vůbec.

- Jinými slovy ... práce se skupinou není to samé co teambuilding – cíle se mnohdy liší



Vývojové fáze skupiny dle Bruce Tuckmana



Zkušenost

Zkušenost není to,
co jsem zažil, ale
to, co jsem s tím
zážitkem udělal!

