



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Rozvoj a zkvalitnění výkonu činností sociální práce Úřadu práce v Moravskoslezském kraji

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001478

Realizátor projektu: **EDVIA, zapsaný ústav rozvoje lidských zdrojů**

Revoluční 955/45, 794 01 Krnov

Partner projektu: **Úřad práce České republiky**

Dobrovského 1278/25, 170 00 Praha 7

Realizace projektu: 1. 11. 2016 – 28. 2. 2018

Obsah:

- 1. Facilitace**
- 2. Supervize**





FACILITACE

1. Co je to facilitace?

Facilitace znamená „něco ulehčovat“; usměrňovat komunikaci.

Je to styl vedení diskuse, jehož účelem je:

- zapojení všech zúčastněných do dialogu a procesu rozhodování,
- podnícení tvořivosti při stanovování cílů a jejich naplnění

2. Jakou úlohu má facilitátor?

Facilitátor je nezávislý a nestranný člověk, který je víceméně zodpovědný za proces diskuse. Facilitátor vede/moderuje setkání a diskuzi.

Mezi jeho základní úkoly patří:

- vést setkání
- regulovat efektivní diskusi,
- udržet strukturu setkání,
- napomáhat skupině vyjasnit její cíle a očekávané výstupy,

3. Jakým způsobem můžou facilitaci využít zaměstnanci Úřadu práce?

a) *přímé* – využití facilitátora k vedení setkání; zavedení platformy pro spolupráci.

b) *nepřímé* – získání představy o některých nástrojích facilitace k vedení skupinových diskusí - „jak vést diskuzi“, i kdybychom neměli facilitátora „zvenčí“.



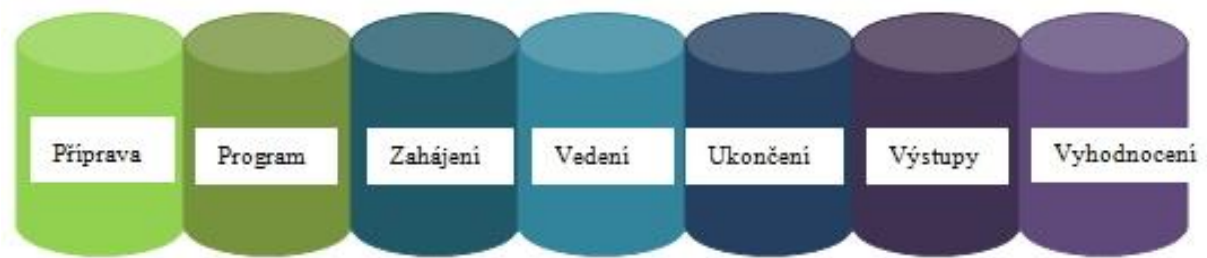
4. Jaké jsou cíle facilitace?

Mezi základní cíle facilitace patří:

- umožnit vyjádření a aktivní zapojení všech členů skupiny,
- umožnit vznik a sběr pestrého množství nápadů,
- umožnit vyváženou diskusi lidí s různým pracovním či společenským statutem,
- umožnit vznik společných výstupů,
- umožnit konstruktivní řešení konfliktu,
- podpořit kooperaci,
- podpořit kritické a konstruktivní zvažování možných řešení,
- podpořit společnou zodpovědnost účastníků za realizaci řešení nebo plánu,
- dosáhnout porozumění,
- dosáhnout pojmenování emocí a osobních významů k tématu nebo ostatním osobám,
- získat jasnou definici cíle a porozumění smyslu setkání,
- získat všestranně uspokojivou dohodu.



5. Jaké jsou fáze facilitace?



1. Příprava

- Jaký je účel setkání?
- Co je nutné projednat?
- Struktura setkání
- Složení a velikost skupiny
- Metody skupinové diskuse
- Metody rozhodování
- Jaké mají být výstupy?
- Časový rozsah
- Organizace setkání
- Role a zodpovědnosti



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



- Pravidla setkání a preventivní opatření

- "Ještě něco?"

2. Program

Program = zestručněná příprava (slouží jako přehled a pozvánka pro účastníky); obsahuje:

cíl setkání,

rozpis kroků procesu,

očekávané výstupy

Program je třeba:

- připravit před setkáním,

- mít ho jasně napsaný na flipchartu,

- mít jej umístěný po celou dobu diskuse na viditelném místě

3. Zahájení

Cíl zahájení = seznámení účastníků se smyslem setkání a programem a jejich vtažení do procesu a diskuse, tzn.:

- přivítání (pozdravit, představit se, říct něco o sobě, aj.).

- shrnutí očekávaných cílů a výstupů,

- vysvětlení rolí všech zúčastněných (facilitátor, facilitovaní, řečníci),



- představení programu časového plánu a pravidel setkání,
- seznámení účastníků (prostřednictvím nějaké aktivity či hry nebo prostým představením - dle povahy setkání).

4. Vedení

Účelem vedení procesu facilitace (diskuse) je umožnit účastníkům projít všemi kroky a fázemi k tomu, aby dosáhli očekávaných výstupů či výsledků, tzn. zejména:

- vést nedirektivně;
- zahajovat jednotlivé fáze a instruovat účastníky o náplni konkrétní fáze;
- řídit čas;
- využívat komunikačních technik;
- pracovat s obsahem setkání;
- pomoci s řešením problému a zvolit rozhodovací techniky;
- řídit a uzavírat diskuse;
- pracovat se zpětnou vazbou od účastníků.

5. Ukončení

Cílem ukončení je smysluplně propojit výstupy z procesu facilitace s praktickými potřebami účastníků, tzn. zejména:

- uspořádat výstupy – poctivě a kvalitně sbírat informace ve všech fázích;



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



- vytvořit plány - kdo, co, s kým, do kdy (je tedy třeba si ponechat časovou rezervu na vytvoření plánu);
- dohodnout účel výstupů – k čemu budou, kde se použijí;
- shrnout dosavadní práci – shrnout dosažení cílů, výstupů (shrnuje facilitátor, příp. k tomu vyzve skupinu);
- v případě potřeby dohodnout další setkání – kdy, cíl setkání, co se do té doby musí udělat;
- umožnit účastníkům zpětnou vazbu, reflexi procesu;
- definitivně setkání ukončit – rozloučení, poděkování.

6. Výstupy

Výstupy je třeba:

- zpracovat přehledně,
- písemně (možno využít zapisovatele),
- zvážit celé věty nebo hesla,
- rozeslat výstupy zadavateli a dalším účastníkům (příp. dalším subjektům dle dohody se skupinou).

7. Vyhodnocení

Hodnocení/ vyhodnocování je průběžnou či opakující se fází facilitace.

- v průběhu facilitace se hodnotí: průběh setkání, zapojení jednotlivých účastníků, jejich porozumění tématu a aktivitám i jejich nastavení; na konci facilitace se hodnotí: dosažení cílů, využitelnost výstupů.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



SUPERVIZE

1. Co je to supervize?

Hess: „čistá mezilidská interakce, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem“

Loganbill a kol.: „intenzivní, mezilidsky zaměřený individuální vztah, v němž je úkolem jedné z osob usnadňovat rozvoj terapeutické kompetence druhé osoby“

Havrdová: „forma podpory profesionálního růstu – příležitost k reflexi možností, jak jinak rozumět, jaké zaujímat postoje a jak jednat v situacích s klientem a kolegy, s cílem zvyšovat svou profesionální kompetenci“

Baštecká: v supervizi jde především o zvažování, jak je péče o klienta účinná, jak kvalitní je práce, důraz se klade na reflexi vlastní práce (uvědomované vnímání) a na sebereflexi (uvědomované sebevnímání) stavů, do kterých pomáhajícího jeho práce uvádí. To vše se děje díky zaměřenému pozorování a cílených otázek. Nejvíce připomíná odborné poradenství.

2. Jaké jsou cíle supervize?

Obecně je cílem zvyšovat kvalitu a profesionalitu v péči o klienty.

1) Rozvoj profesionality

- Rozvoj dovedností a porozumění v práci

- Rozpoznávání a efektivnější využívání svých osobních zdrojů

- Vzdělávání se - ve spolupráci se supervizorem zjišťovat úroveň svých schopností a rozvíjet je dalším učením

- Posilování své autonomie a nezávislosti získáním dalších dovedností a zvýšením sebevědomí



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



2) Reflexe práce s klientem

- Reflexe a zpracování emočních a vztahových aspektů práce s klientem
- Reflexe obsahu a procesů v práci
- Získávání jiné perspektivy v pohledu na svou práci
- Získávání zpětné vazby
- Získávání zkušeností při spolupráci a setkávání se supervizorem a jeho názory, zkušenostmi i chybami

3) Rozvoj osobnosti pracovníka

- Mít na koho se obrátit s těžkostmi – mít podporu
- Bránit se vyhoření
- Získávat uznání a podporu jako člověk i jako pracovník
- Sdílet obtíže a problémy
- Moci vyjádřit své obavy, nepohodu, nezájem

4) Rozvoj organizace a jejích služeb

- Přispět k naplnění základních etických pravidel své profese
- Splňovat očekávání své organizace a odevzdávat kvalitní práci
- Reflexe týmové práce



3. Jaké jsou zaměření supervizí?

- na práci s klientem (případová SPV)
- na osobu pracovníka (rozvoj dovedností, získávání nových kompetencí)
- na práci týmu (rozvoj spolupráce, role v týmu)
- na organizaci (poslání, cíle organizace)

Supervize v sociálních službách představuje metodu, která může pomoci ověřit, zda služby, které klientovi poskytujeme, odpovídají jeho potřebám a zakázce, ale také našim schopnostem a možnostem daného pracoviště.

4. Jaká má supervize funkce?

a) Vzdělávací

Supervizor pomáhá:

- lépe rozumět klientovi a jeho situaci;
- více reflektovat své reakce, pocity ve vztahu ke klientovi;
- lépe rozumět tomu, jak účinkuje zvolený způsob práce s klientem;
- hledat nové způsoby práce;
- předává poznatky, zkušenosti.

b) Podpůrná

Supervizor například:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



- pomáhá zpracovávat emoce, které vznikají při kontaktu pracovníka s těžkými, bolestnými i neřešitelnými situacemi;
- pomáhá zvládat emoce, které vznikají v souvislosti s empatií s klientem;
- pracuje s emocemi souvisejícími s domnělým/reálným selháním;
- pracuje s emocemi pracovníka v souvislosti s jeho fungování v organizaci;
- pracuje s dalšími emocemi, které mohou vzniknout v souvislosti s prací s klientem.

c) Kontrolní

Supervizor v této funkci:

- dbá na to, aby klient obdržel službu v příslušné kvalitě;
- pomáhá v organizaci uplatňovat standardy a pracovní postupy;
- dbá na etické principy práce s klientem;
- nese spoluodpovědnost za práci s klientem;
- má sankční pravomoc vůči svěřenému pracovníkovi.

5. Má supervize nějaké rizika?

K nejčastěji uváděným rizikům poskytování supervize patří zneužití pozice “zkušenějšího” odborníka. Supervizor pak místo učení poučuje, místo vedení řídí, místo poskytování zpětné vazby kritizuje, místo uplatnění neformální autority je autoritářský.

Nedostatečně vyjasněný kontrakt může přinést nebezpečí vedoucí ke spojenectví se supervidovaným proti jeho klientovi, vedoucímu, spolupracovníkům, organizaci. Může se zde



objevit i touha splynout se supervidovaným, být jím přijat. Tato spojení jdou proti cíli a smyslu supervize. Nedodržení hranic se může vždy stát rizikem – je nutné vymezovat a dodržovat hranice své vlastní (kompetence supervizora), supervidovaného, supervize, pracoviště, profese. Nebezpečí může znamenat neuvědomovaný a nezpracovaný přenos a protipřenos, nezvládnuté procesy skupinové dynamiky, nedostatečně vyjasněné role.

Supervize ve vztahu k pracovníkům Úřadu práce

1. Je supervize pro sociální pracovníky na ÚP potřebná?

Ano je potřebná. Každý pracovník, který pracuje s lidmi by měl mít pravidelnou supervizi. Optimálně kombinaci individuální supervize zaměřené na pracovníka, případy a týmové supervize, která je zaměřena na týmové procesy, vztahy, role.

Ukazuje se, že pracovníci potřebují podporu ve své práci, reflexi, náhled nezávislého odborníka. Je to růstové pro jeho práci a psychohygienu. Pracovníci pod supervizí lépe pracují se stresem, syndromem vyhoření a méně často mění pozice.

2. Na kom záleží, jestli bude supervize úspěšná?

Na úspěšnosti supervize se podílí jak supervizor, tak supervidovaní. Supervizor je zodpovědný za bezpečí, rámec, hranice a řízení procesu v souladu s kontraktem, celkovou odbornost a kvalitu supervize. Supervidovaní jsou zodpovědní za svoji práci a volbu tématu pro supervizi, to, co v supervizi udělají a řeknou, anebo neřeknou, jak přispívají k bezpečí procesu a také, co udělají s objevenými možnostmi a postřehy ze supervize. Také je důležité dobré kontraktování cíle supervize a podpora nadřízených. A samozřejmě záleží i na nastavení a „chemii“ lidí, kteří se v supervizním procesu potkávají.

3. Co patří, a naopak nepatří na supervizi?

Supervize může být věnována jak podpoře, prožívání supervidovaných tak práci s případy. V rámci týmové supervize i týmovým procesům. Je možné se věnovat všemu co je v souladu s kontraktem a cíli supervize. Naopak do supervize by neměly patřit témata osobní, která nesouvisí s prací. Supervize by neměla sklouznout do terapie, koučinku.

4. Bude supervizor informovat nadřízeného o čem se mluvilo na supervizi?

Jedním s důležitých, jestli ne nejdůležitější aspektem supervize je mlčenlivost, bezpečí. Nadřízený či jiný pracovník, který nebyl supervize účasten by bez souhlasu supervidovaných nebo zakotvením v kontraktu neměl mít informace o průběhu supervize. To platí jak pro supervizora, tak pro supervidované. Je možné po domluvě sdílet výstupy, ale vždy by měli o



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



tom vědět supervidování a souhlasit s tímto výstupem. Dodržení mlčenlivosti je na morální úrovni a není ze strany supervizora právně vymahatelný.

5. Jaký je optimální počet supervidovaných?

Optimální počet supervidovaných není možné jednoznačně nastavit. Maximální počet by měl být 12 supervidovaných, ale v rámci některých projektů pracuji i s větším počtem. Ale nad 15 supervidovaných se supervize může stávat méně efektivní. Na druhé straně dělit kvůli supervizi týmy je někdy neefektivní. Může to být také dobrá otázka při kontraktování a na začátku supervize.

Zpracovali:
Mgr. Vladimíra Klíčová
Bc. David Tichý