

Metodika pro vzdělávací program „Poradce autoevaluace“

1. Předmluva k obsahu, cílům a organizaci vzdělávacího programu „Poradce autoevaluace“

Milí lektori vzdělávacího programu, tato metodická příručka by vám měla pomoci zorientovat se v organizaci, obsahu a cílech vzdělávacího programu. Dále sjednotit pohled a přístup jednotlivých lektorů k tomuto programu a navrhnout určité metody, případně konkrétní návrhy, jak nabízet jednotlivé vzdělávací obsahy účastníkům vzdělávacího programu tak, aby byly naplněny cíle tohoto programu.

1.1. Obsah a organizace programu

Vzdělávací program se zaměřuje na poradce v oblasti Vlastního hodnocení školy a je orientován na konzultační a poradenské dovednosti. Výchozím tématem vzdělávacího programu jsou jednotlivé fáze poradenského procesu a osobnostní předpoklady a kvalifikace, které jsou potřebné k vykonávání poradenské praxe. Neméně důležité je aktivní naslouchání, formulace zakázky a její realizace, facilitace, zpětná vazba v poradenství a etika.

Součástí vzdělávacího programu je studijní text, vycházející z hlavních témat vzdělávacího obsahu.

Studijní text pro prezenční formu vzdělávacího programu Poradce autoevaluace je rozpracován do 6 témat. Vymezuje základní pojmy, zaměřuje se na osobnost a roli poradce, popisuje aktivní naslouchání a jeho význam, seznamuje s typy poradenských zásahů a jejich techniky, vymezuje roli a úkoly facilitátora. Závěrečné téma v textu se věnuje podání a přijímání zpětné vazby v průběhu a závěru poradenství.

Program je 20hodinový formou 3denního výjezdního semináře.

1.2. Vzdělávací cíle programu

Cílem vzdělávací akce je získání kompetencí v oblasti poradenského procesu.

Absolvent vzdělávací akce si během studia osvojí vědomosti, dovednosti a odborné kompetence, které souvisejí s poradenskou činností ve škole.

Absolvent:

- Je schopný vést poradenské setkání, tj. navázat kontakt, dojednat podmínky a zakázku (rozlišit kontrolu a pomoc), realizovat zakázku (dokáže vést poradenský rozhovor), provést závěrečnou intervenci
- Ovládá práci s klientovým tématem, klientovým prožíváním a jeho aktuální situací, procesem rozhovorů, se svými paralelně běžícími myšlenkami a pocity
- Dokáže zhodnotit přínos své poradenské práce
- Zvládá obtížné situace v poradenské práci
- Je si vědom hranic konzultační poradenské práce
- Je schopen sebereflexe a supervize své práce

Při realizaci vzdělávacího programu je nutno vycházet z předpokladu, že většina účastníků vzdělávacího programu nemá s poradenskou činností žádné praktické zkušenosti. Proto bude potřeba klást důraz především na plné pochopení, co poradenství obnáší, čím je poradenský proces specifický a co má poradenství přinášet. Aby mohl být naplněn tento cíl, bude to klást velké nároky na lektory. Je nutné, aby se pečlivě seznámili nejen s obsahem jednotlivých modulů, ale podrobně prostudovali dílčí cíle v jednotlivých modulech a své působení zaměřovali především na naplňování těchto cílů.

2. Obsah a cíle vzdělávacího programu v jednotlivých modulech

Pro lepší orientaci v programu budou uvedeny jednotlivé moduly s cílem i obsahem a konkrétními úkoly, které se mohou zařadit při naplňování cílů příslušného modulu. **Základem každého modulu bude výklad** vycházející ze studijních textů, na základě kterého pak budou moci účastníci vzdělávání plnit praktické úkoly, ve kterých by lektori měli využívat prvků konstruktivní metody (viz oddíl 3.1.). **Účastníci budou v poradenských dovednostech na rozdílné úrovni a cílem tohoto vzdělávacího programu je také sjednotit přístup a způsoby vedení poradenství různých poradců** (každý poradce má sice vlastní styl, ale současně různí poradci vyslaní jednou organizací by měli postupovat v rámci určitých pravidel). Dílčím cílem je také dodat budoucím poradcům sebedůvěru a větší jistotu při vedení poradenských schůzek.

2.1. Téma: Role poradce a poradenské procesy

Cíl:

Absolvent se identifikuje s rolí poradce a poradenským procesem. Získá znalosti o poradenském procesu, naučí se orientovat v jednotlivých fázích poradenského procesu a vnímat hranice tohoto procesu.

Vzdělávací obsah:

- Definice poradenství
- Cíle poradenského procesu
- Fáze poradenského procesu
- Definice poradce
- Hranice poradenského procesu
- Generalisté a specialisté
- Externí a interní poradci

Možný úkol v daném modulu:

Před teoretickým výkladem zadat úkol:

Představte si někoho, kdo vám dokázal opravdu dobře poradit, na koho jste se vždy rádi obraceli (či stále ještě obracíte) o radu, s kým probíráte své pracovní ale třeba i osobní věci: Jaký ten člověk je? Co dělá/nedělá? Co říká/neříká? Čím si získal(a) vaši důvěru?... Své postřehy zapište. S kolegou ve dvojici si sdělte svoje zjištění.

Následuje společná diskuze, jak vypadá „dobrý“ poradce. Závěry se zapisují např. na flipchart a ponechají se viditelně po dobu probírání celého prvního bloku.

Při výkladu je pak možné a dokonce žádoucí odkazovat na záznamové archy. (Podrobněji je postup při tomto úkolu uveden v oddíle 3.1.)

Před uvedením typů poradců, lze zadat úkol (opět je vhodné řešit ve dvojicích):

Roztřídte uvedené projevy chování experta a partnera.

Která z těchto dvou rolí je vám bližší a čím je tato role pro vás přínosná?

Uvedené projevy jsou napsány na rozstříhaných kartičkách a účastníci je mohou přesunovat. Pracuje se ve dvojicích (případně trojicích). Následuje diskuze nad tím, kam který projev patří a proč. Účastníci si současně uvědomují, který přístup jim je bližší.

Případně lze zadat další úkol:

Shrňte a zapište výhody a nevýhody

- a) Generalistů x specialistů
- b) Interních x externích poradců

Opět se pracuje ve skupinkách a pak následuje společné přednesení výstupů z práce skupin.

2.2. Téma: Osobnost poradce, sebereflexe poradce a partnerský a expertní přístup

Cíl:

Absolvent se seznámí s osobnostními předpoklady a kvalifikací, které jsou potřebné k vykonávání poradenské praxe. Postupně si vytváří vlastní poradenský styl a učí se reflektovat vlastní poradenskou práci pomocí sebereflexe a supervize. Vhodně volí partnerský či expertní přístup podle vlastního nastavení a potřeb v rámci poradenského procesu.

Vzdělávací obsah:

- Odborná kvalifikace poradce
- Interpersonální dovednosti poradce
- Poradenské dovednosti
- Vnitřní dialog
- Reflexe vlastní činnosti
- Význam sebereflexe pro kvalitu poradenského procesu
- Pomoc při sebereflexi – supervize
- Rozdíly mezi partnerským a expertním přístupem
- Procesní a obsahové role
- Věcná a vztahová stránka poradenského procesu

Možný úkol v daném modulu:

Ve schématu, které je uvedeno v příloze č. 1, si v navržených rolích najděte tu, kterou nejčastěji zaujímáte a označte ji.

Ve dvojicích přemýšlejte o tom:

- *Co vám pomáhá posouvat se na uvedeném kontinuu*
- *Je nějaká role, která je vám téměř cizí*
- *Jste spokojen/a s rolí, ve které se nejčastěji nacházíte nebo byste raději byl/a více i jinde*
- *Atp.*

Váš kolega vám pomáhá zorientovat se v tématu.

Uvedené kontinuum je také přeneseno velký papír (třeba z flipchartu) a následně každý za sebe dá „lepík“ k roli, kterou nejčastěji zaujímá (podle toho, co vzešlo z práce ve dvojicích). Následuje společná diskuze nad tím, kde se členové skupiny nejčastěji nachází, čím je to způsobeno, případně se uvádějí další postřehy.

2.3. Téma: Aktivní naslouchání

Cíl:

Absolvent umí techniku aktivního naslouchání, zná možnosti jejího využití a přínos v poradenském procesu. Využívá výhod této techniky a zná úskalí, která při její aplikaci hrozí.

Vzdělávací obsah:

- Schopnosti potřebné pro aktivní naslouchání
- Možnosti využití aktivního naslouchání v rámci poradenského procesu
- Chyby v aktivním naslouchání a úskalí při aplikaci aktivního naslouchání
- Postup aktivního naslouchání
- Nácvik aktivního naslouchání

Možný úkol v daném modulu:

Skupina se rozdělí do trojic. Jeden bude v roli aktivně naslouchajícího, druhý bude mluvčí a třetí pozorovatel (více k funkci pozorovatele v oddíle 3.2). Účastníci dostanou popis rolí a v aktivním naslouchání se postupně všichni vystřídají:

Prezentující: Vyprávějte svému protějšku o nějaké náročné situaci, do které jste se dostali při studiu vzdělávacího programu „Poradce autoevaluace“. Jaké oblasti se to týkalo, jak se vám dařilo, co bylo úskalím, jak jste byl/a spokojen/a s výsledkem atp.

Aktivně naslouchající: Aktivně naslouchajte druhé straně a držte se striktně pouze své role.

Pozorovatel: Pečlivě sledujte průběh aktivního naslouchání. Zaznamenávejte to, co se v procesu daří. Případně si všimněte i toho, kdy aktivně naslouchající vypadává ze své role. V žádném případě nezasahujte!

Na závěr cvičení si opět všichni sdělí své postřehy tak, aby se navzájem obohatili o zjištěné skutečnosti. V tomto případě doporučuji po prvním provedení aktivního naslouchání provést jeho společný rozbor a sdílení postřehů. Tato technika je poměrně náročná, ale lze dobře naučit procvičováním. Aby účastníci zbytečně neopakovali chyby, je vhodné provádět rozbor průběžně.

2.4. Téma: Formulace zakázky (zakázka zjevná a skrytá), realizace zakázky, rozpoznání odporu u klienta a reakce na něj

Cíl:

Absolvent dokáže s klientem formulovat zakázku a zvládne odhalovat případné skryté zakázky. Umí zakázku realizovat, včetně správného vedení poradenského rozhovoru, a správně zakázku ukončit. Rozpozná odpor u klienta a vhodně na něj reaguje.

Vzdělávací obsah:

- Cesta k zakázce (od problému k žádosti, objednávce až k zakázce)
- Práce se zakázkou a rozpoznání zakázky zjevné a skryté a práce s nimi
- Možnosti využití poradenství ve školství
- Hlavní techniky poradenských zásahů
- Zásady vedení poradenského rozhovoru
- Typologie otázek (konstruktivní otázky)
- Kroky k zapojení klienta do procesu poradenství (motivace klienta)
- Schopnost rozlišit nabízení pomoci a přebírání kontroly
- Strategie na zvýšení zapojení lidí
- Podpora implementace navržených postupů při realizaci zakázky
- Ukončení poradenství
- Znaky přítomnosti odporu

- Zdroje odporu
- Jak postupovat v případě odporu
- Práce s nepříjemnými klienty a opravdu těžká jednání

Možný úkol v daném modulu:

V této části je již na místě zadat účastníkům první modelovou konzultaci. Zadání pro konzultanta připraví účastníci sami. Účastník v roli poradce zadání nezná a jeho úkolem je zjistit zakázku klienta.

Úkol pro poradce: Začněte poradenský rozhovor a zjistěte zakázku klienta. (Cílem není zakázku řešit, ale pouze ji zjistit, formulovat a případně nastavit kritéria, jak bude zjišťováno její splnění.)

Úkol pro pozorovatele: Pečlivě sledujte průběh zjišťování zakázky. Zaznamenávejte to, co se v procesu daří. Případně zaznamenávejte otázky, které poradce používá pro zjištění zakázky. V žádném případě nezasahujte!

Na závěr cvičení si opět všichni sdělí své postřehy tak, aby se navzájem obohatili o zjištěné skutečnosti.

2.5. Téma: Facilitace

Cíl:

Absolvent umí vhodně aplikovat techniku facilitace a rozumí jejímu vedení.

Vzdělávací obsah:

- Facilitace jako vysoce efektivní metoda vedení skupinových poradenských schůzek
- Proces facilitace
- Teoretická východiska facilitace
- Pravidla jejího vedení a možnosti využití
- Role facilitátora a dalšími role

Možný úkol v daném modulu:

Skupina se rozdělí do trojic či čtveřic a připraví první část úkolu:

Navrhněte alespoň pět obtížných situací, se kterými se při facilitaci můžete setkat (bud'te co nejvíce konkrétní).

Následně si skupiny své návrhy vymění a úkol pokračuje dál:

Navrhněte možná řešení uvedených obtížných situací.

Na závěr cvičení si opět všichni ve společné diskuzi sdělí své postřehy tak, aby se navzájem obohatili o navržená řešení. Lektor koriguje vhodnost navrhovaných postupů a případně doplňuje o další.

2.6. Téma: Zpětná vazba v poradenství a etika

Cíl:

Absolvent umí vhodně podávat a přijímat zpětnou vazbu v poradenském procesu. Umí vhodně podat závěrečnou zpětnou vazbu k poradenskému procesu. Respektuje a podporuje etiku v poradenském procesu.

Vzdělávací obsah:

- Typy zpětné vazby v poradenství – průběžná zpětná vazba klientovi
- Závěrečná zpětná vazba k poradenskému procesu
- Struktura zpětné vazby a nejdůležitější dovednosti při podávání zpětné vazby
- Etika a stinné stránky poradenství

Možné úkoly v daném modulu:

V této části se účastníkům zadá další modelová konzultace:

Úkol pro poradce: Představte si, že jste s klientem vyřešili jeho zakázku. Ved'te dále rozhovor tak, abyste mohli poradenství ukončit.

Úkol pro pozorovatele: Pečlivě sledujte průběh ukončování zakázky. Zaznamenávejte to, co se v procesu daří. Případně zaznamenávejte otázky, které poradce používá před ukončením zakázky. V žádném případě nezasahujte!

Na závěr cvičení si opět všichni sdělí své postřehy tak, aby se navzájem obohatili o zjištěné skutečnosti.

Dále lze zadat úkol:

Ve dvojicích navrhněte, čeho se klienti mohou obávat, když si do své školy pozvou poradce na autoevaluaci. Diskutujte také to, jak lze tyto obavy zmírnit.

Následuje společná diskuze nad zjištěnými skutečnostmi.

3. Stručné přiblížení metodiky a doporučení pro roli pozorovatele

Ve většině zvolených aktivit by lektori měli využívat prvků konstruktivní metody (podle metodiky pro vzdělávací program „Koordinátor autoevaluace, který zpracovala PhDr. et PaedDr. Věra Kosíková, Ph.D.).

3.1. Konstruktivní metoda

Pojetí vzdělávacího programu by mělo být založené na **aktivním přístupu účastníků** – na konstruktivním přístupu, na **vlastní konstrukci poznání** – na konstruování „vědění“ jako smysluplném řešení problému.

Aktivní pojetí, aktivní konstrukce „vědění“, vychází z **osvojených zkušeností a poznatků** – každý účastník vzdělávacího programu má určité zkušenosti a znalosti v oblasti poradenství, aktivní přístup vedení seminářů umožní každému z nich navázat na dosavadní stav poznání a dále ho rozvíjet.

Činnostní přístup zdůrazňuje i sociální dimenzi – práci ve skupinách, společné diskuse apod., zároveň motivuje lektory k hlubšímu vhledu do kognitivních (poznávacích) aktivit účastníků vzdělávacího programu.

Základní konstruktivní metoda reprezentující činnostní pojetí vzdělávání obsahuje 3 základní fáze:

- 1. Kontextové poznávání** – vychází ze zkušenosti učících se, z jejich prvotní představy, znamená poznání v určité souvislosti, v kontextu individuální zkušenosti
- 2. Dekontextualizované poznávání** – znamená odstup od prvotní zkušenosti, poznávací zlom – „**ono to může být i jinak...**“. Fáze vede k získání „nového“ poznatku, ke komplexní představě o daném problému
- 3. Re-kontextualizace** znamená, že učící se použije osvojený poznatek, pojem v nových kontextech

Konstruktivní metodu pak můžeme charakterizovat na základě uvedených znaků:

- Při využívání konstruktivní metody dochází k porozumění pojmu **na základě osobních zkušeností a autentických činností**

- Při tomto postupu dochází k posunu od prekonceptu, „neujasněného“ prototypu k pojmovému jádru, které nejvýstižnějším způsobem vyjadřuje podstatu pojmu, problému
- Dochází ke vzniku nových otázek, vedoucích k objevování pojmového jádra, v této fázi dochází k „poznatkovému zlomu“ – „ono to může být i jinak...“
- Je vytvořena **taková pedagogická situace, která aktivuje atributy, směřující k ujasnění pojmového jádra, problému, k vytvoření komplexnější představy na základě pochopení vzájemných vztahů a souvislostí**

Postup konstruktivní metody:

1. Fáze – fáze individuální činnosti – „učící se“ se ponoří do výchozí situace, jejím cílem je uvědomit si dosavadní vědomosti, znalosti, schopnosti, představy, zkušenosti. Dosažený stav poznání se fixuje činností – vytvoření textu, schématu...(na základě zadaného úkolu)

Smyslem této počáteční fáze (fáze procesu konceptualizace, utváření pojmů) je **uvědomit si dosavadní stav poznání**, objevit **prekoncept** (jakousi zatím neujasněnou představu o významu pojmu, o zadaném problému), ze kterého se dále vychází

2. Fáze – fáze sociálního zprostředkování, při které dochází k zveřejnění toho, co účastníci v první fázi napsali, vytvořili..., tato fáze probíhá formou společné diskuse.

V této fázi se hledají společné i rozdílné znaky, které vyplynou ze zveřejnění individuálních prací, z prekonceptu. Tím se rozkrývají jednotlivé individuální koncepce.

Cílem této fáze je postupně **směřovat k odhalování pojmového jádra a objevovat nejdůležitější vztahy pro daný pojem.**

3. Fáze – fáze syntetických vyjádření, fáze výsledných konstruktů, které mohou mít podobu společného textu, dokumentu...

Toto syntetické vyjádření by mělo vyjadřovat **posun v poznání**, v myšlení, **v pochopení podstaty pojmového jádra**, jeho souvislostí...

Ukázka využití konstruktivní metody v prvním navrženém úkolu (v tématu 2.1.):

1. Fáze individuální činnosti – každý účastník dostane úkol: *Představte si někoho, kdo vám dokázal opravdu dobře poradit, na koho jste se vždy rádi obraceli (či stále ještě obracíte) o radu, s kým probíráte své pracovní ale třeba i osobní věci: Jaký ten člověk je? Co dělá/nedělá? Co říká/neříká? Čím si získal(a) vaši důvěru?... Úkol si připraví písemně (na základě svých osobních zkušeností).*
2. Fáze prezentace individuálních úkolů – každý účastník seznámí druhého ve dvojici s tím, jak splnil svůj úkol, zdůrazní nejdůležitější (podle jeho soudu) charakteristiky a projevy „dobrého“ poradce.
3. Fáze práce ve dvojicích – skupinový úkol – na základě společných kritérií charakterizujte „dobrého“ poradce. Znaky, na kterých jste se ve dvojici shodli, zapište.
4. Fáze prezentace prací dvojic.
5. Společná diskuze – vyhodnocení výstupů jednotlivých dvojic, hledání optimálního řešení. Závěry se zapisují např. na flipchart a ponechají se viditelně po dobu probírání celého prvního bloku.
6. Reflexe aktivity, analýza.

3.2. Podrobnosti pro roli pozorovatele v rámci modelových situací a doporučení pro rozbor těchto situací

Role pozorovatele je pro modelové situace naprosto stěžejní. Je to právě pozorovatel, který může poskytnout nezávislou a rozvíjející zpětnou vazbu.

Dílčím cílem tohoto vzdělávacího programu je dodat budoucím poradcům sebedůvěru a větší jistotu při vedení poradenských schůzek. Proto je důležité, aby byla podávána především pozitivní zpětná vazba. Aby se pozorovatelé zaměřovali na to, co se v konzultaci daří, na vhodně zvolené prostředky a efektivně vedenou komunikaci poradce s klientem. Zde je opět rozhodující role lektora, který se právě na tyto věci doptává a vede diskusi cestou podávání pozitivní zpětné vazby a dále cestou nacházení alternativ. Nehledá se to, co bylo špatně, ale účastníci (včetně lektora) navrhnou alternativní cesty řešení.

Před zadáním modelových situací je velmi důležité připomenout pravidla a především zopakovat roli pozorovatele. Je vhodné, když má pozorovatel před sebou záznamový

arch, kde jsou uvedeny body, kterých si má při pozorování všímat. Na začátku záznamového archu mohou být instrukce pro pozorovatele také uvedeny. Např.

Záznamový arch pozorování

Pozorovatel sedí mimo probíhající aktivitu tak, aby viděl na většinu účastníků, ale nebyl v jejich poli.

Pečlivě sledujte průběh aktivity.

Zaznamenává si vše, co vidí a považuje za důležité.

Sleduje především to, co se účastníkům daří, co aktivitu posouvá směrem ke splnění cíle.

V žádném případě nezasahuje!

Podává podrobnou konkrétní reflexi pozorované aktivity.

Pozorně sledujte průběh konzultace.

Všímejte se především:

- Jak schůzka začala

- Jak se poradci daří zrcadlit a přizpůsobit se klientovi

- Zda v některých momentech konzultace vážne a jak na to obě strany reagují

- Jak se daří formulovat zakázku

- Jestli je zde nějaká skrytá zakázka a zda se jí daří konzultantovi odhalit

- Které konkrétní kroky vedou (nebo mohou vést) k realizaci zakázky

Shrňte, co bylo na této části konzultace přínosné a zdařilé.

Jaké máte návrhy alternativního postupu?

Obsah:

1.	Předmluva k obsahu, cílům a organizaci	1
1.1.	Obsah a organizace programu	1
1.2.	Vzdělávací cíle programu	1
2.	Obsah a cíle programu v jednotlivých modulech	2
2.1.	Téma: Role poradce a poradenské procesy	3
2.2.	Téma: Osobnost poradce, sebereflexe a partnerský a expertní přístup	4
2.3.	Téma: Aktivní naslouchání	5
2.4.	Téma: Formulace zakázky, realizace zakázky	6
2.5.	Téma: Facilitace	7
2.6.	Téma: Zpětná vazba v poradenství a etika	8
3.	Stručné přiblížení metodiky a doporučení pro roli pozorovatele	9
3.1.	Konstruktivní metoda	9
3.2.	Podrobnosti pro roli pozorovatele	11