

Techniky skupinového poradenství

Mgr. Tomáš Langer

Centrum pro vědu, Univerzita Jana Amose Komenského Praha

Souhrn:

Článek se zabývá specifickou činností poradců v dalším profesním vzdělávání, kterou je skupinové poradenství. Tato vysoce efektivní forma práce s klienty však není dosud v tomto druhu poradenství příliš využívána, ačkoliv přináší zajímavé a výrazné výsledky. Článek vymezuje roli poradce – lektora, který se skupinou pracuje, především pak nastiňuje metodiku skupinové práce a jednotlivé využitelné techniky, vč. výběru několika vhodných her pro inspiraci poradcům.

Klíčová slova:

Poradenství, skupina, metodika poradenské práce, techniky poradenství, hry.

1. Úvod

Jednou ze dvou základních forem poradenské práce s dospělými je poradenství skupinové, které využívá poznatků především sociologických (teorie skupin, skupinová dynamika, sociální role), dále také psychologických (zejm. sociální psychologie, popř. psychologie osobnosti) a v neposlední řadě i andragogických či pedagogických (role edukačního prostředí, didaktické formy a metody, interakce v edukační skupině). V zásadě je možno říci, že je skupinové poradenství významně náročnější než poradenství individuální, neboť v sobě integruje také teoretické poznatky a praktická doporučení poradenství individuálního.

Podívejme se, k jakým účelům může sloužit skupinové poradenství v oblasti dalšího profesního vzdělávání (DPV). Stěžejní funkcí v této specifické oblasti je nápomoc při orientaci člověka v dynamicky se měnícím prostoru trhu práce, poskytování informací o nezbytných znalostech potřebných pro optimální a rychlé (znovu)zařazení do struktur pracovního trhu a podpora při získávání užitečných kompetencí, které k tomu mohou výraznou měrou přispět. K uvedeným socioekonomickým cílům lze rovněž přidat cíle psychosociální a edukativní, zejména motivaci k systematickému výběru své profese, resp. vzdělávání, které k tomuto výběru povede, k přijetí nezbytnosti sebevzdělávání po celý život a v neposlední řadě také uvědomění si své hodnoty jako lidské bytosti i hodnoty jako aktéra na trhu práce.

2. Role poradce - lektora

Za aktéra, s nímž stojí a padá úspěch poradenského procesu v oblasti DPV, lze bezpochyby považovat poradce, v případě skupinového poradenství pak spíše poradce – lektora. Takovýto profesionál musí totiž mimo běžných požadavků na profesi poradce splňovat také základní nároky na lektora a ty v sobě pak vhodným způsobem kombinovat. Největší roli zde hraje schopnost tvorby týmu (resp. v poradenství skupiny) a týmové práce, motivování členů skupiny a udržení optimální míry aktivity v průběhu celého procesu. Práce ve skupině a se skupinou klade také rozdílné nároky na komunikativní dovednosti poradce, spolu s nutností nadstandardní orientace v interpersonální komunikaci a vztazích. Také dovednost zvládnout konflikt ve skupině je v mnohém odlišná od přímé interakce „face-to-face“ a klade tak na poradce značně odlišné nároky. Pochopitelně nesmíme opominout ani nároky na odbornost, kupř. orientaci na trhu požadovaných kvalifikací a kompetencí, trhu vzdělávacích institucí a programů, trhu práce, ale též schopnost tvorby a úpravy dokumentů či verbální a neverbální komunikace.

Rolí poradce není „vyučovat“ v pravém slova smyslu, nýbrž zprostředkovávat a trénovat znalosti a dovednosti, popř. je korigovat, zpřesňovat či zaměřovat optimálním směrem – to vše prakticky

uplatnitelnou formou, jasnou a srozumitelnou všem účastníkům skupinových aktivit. Pro tyto účely byla v průběhu vývoje poradenské práce převzata či vyvinuta řada nástrojů.

Pro úplnost je potřeba dodat, že skupinové poradenství je vždy vhodné doplnit poradenstvím individuálním. Výhodné je zařadit toto poradenství již v průběhu skupinových setkání, svou významnou úlohu má ovšem v závěru, resp. ihned po ukončení skupinové práce.

3. Techniky skupinového poradenství

Šíře nástrojů, které lze využít při práci ve skupině, je značná. Za limitující faktor lze považovat snad jen účelnost, materiálně-technickou náročnost a v neposlední řadě též lidský faktor, jak na straně poradce, tak především na straně účastníků poradenské aktivity. Kvalitní poradce může díky řadě vhodně užitých aktivit neformální cestou na jedné straně odhalit skryté motivy klientů, které nebyly dosud verbalizovány, na straně druhé pak i objevit vhodné pozice pro daného klienta.

Mezi nejužívanější nástroje patří:

- **PŘEDNÁŠKA**

Často užívaný, leč v poradenství nepříliš vhodný nástroj, neboť je spíše pasivním přijímáním informací v podobě ucelených poznatků klientem, nežli jejich aktivním utvářením v průběhu dynamického procesu komunikace. K tomu se pojí také obtížná zpětná vazba a výrazná role poradce, nikoliv jeho klientů. Naopak mezi výhody přednášky lze zařadit časovou a prostorovou nenáročnost, jakož i nenáročnost na vybavení a přípravu a aktivitu klientů – tím tedy i nízkou cenu.

- **ŘÍZENÁ DISKUSE**

Skupinová diskuse nad vybranými problémovými okruhy moderovaná poradcem, jehož role má charakter podněcující a povzbuzující, nikoliv expertní. Poradce v úvodu představí téma s jeho krátkým „medailonkem“ (cca 5-10 min.), poté vyzve klienty, aby se postupně vyjadřovali k určenému tématu. Poradce nadále udržuje dynamiku diskuse, kontroluje a koriguje případné odchylky od tématu.

Příklady otázek mohou být: *Které typy profese jsou na českém trhu práce nejvíce žádané a proč? Které naopak již své kouzlo ztratily? Které kompetence a kvalifikace jsou vyžadovány pro výkon této profese?* Praktickým výstupem této techniky je uvědomění si řešeného problému samotným klientem a jeho vlastní stanovisko, které do jeho řešení mohl vnést – tím i snazší přijetí formulované strategie řešení pro sebe sama.

- **PREZENTACE**

Klienti jsou rozděleni alespoň do dvou skupin (aby bylo možno porovnat výstupy), načež skupiny dostanou zadáno společné téma, na něž se mají připravit, zpravidla skupinovou diskusí. Po ukončení práce jeden až dva zástupci skupiny, resp. skupina jako celek, prezentují výstupy, k nimž došli v průběhu své práce. Role poradce je náročná, neboť musí neustále sledovat a udržovat dynamiku skupinové práce, podněcovat méně aktivní členy a naopak tlumit ty nejaktivnější, aby dali prostor i ostatním. Výstup pro poradenskou práci je obdobný jako u řízené diskuse s tím rozdílem, že zde navíc dochází k prezentaci výstupů, na niž je nutno se důkladně připravit, aby byla provedena jasně a srozumitelně, logicky a systematicky a byly při ní podány všechny informace, které byly zamýšleny.

Mezi méně užívané techniky, které však mají značný potenciál, jsou-li správně uchopeny, můžeme zařadit:

- **SKUPINOVÁ PRÁCE (TEAMWORK)**

Na první pohled se může zdát být podobná s prezentací, ale není tomu tak. V tomto případě se jedná o skupinové řešení zadaných úloh a následnou skupinovou prezentaci výstupů,

nedochází však k řešení pouze diskusí, ale především konkrétní prací na základě rozdělení úkolů mezi klienty – členy skupiny.

Příkladem mohou být takové aktivity jako *stavba věže z jednoduchých kostek* (pro zjištění zručnosti), *stavba domku z lego kostek a jeho následný přesný nákres* (pro zjištění úrovně schopnosti týmové práce jednotlivých členů a jejich rolí, ale též pro zjištění prostorové představivosti a dalších vlastností vhodných pro některé typy profesí), *tvorba rozpočtu na vybavení obchodu nábytkem, technikou apod. na základě dostupných informačních zdrojů* (pro zjištění schopnosti vyhledávat a třídit informace či myslet ekonomicky) apod.

- **HRANÍ ROLÍ**

Prakticky orientovaná technika zaměřená na konkrétní klienty a zjištění, resp. rozvoj některých jejich schopností. Principem je simulace skutečné situace s maximalizací realističnosti prostředí a dalších podmínek (materiálně-technické vybavení, výběr skupiny a jednotlivých rolí klientů, vytvoření legendy pro simulovanou situaci či vhodná motivace).

Velmi dobře využitelná je tato technika kupř. při *simulaci výběrového pohovoru*, kdy jeden klient je v roli zaměstnance na pohovoru, druhý klient (popř. poradce, popř. skupina složená z poradce a jednoho až dvou klientů), je v roli personalisty. Taktéž zajímavým zadáním může být *simulace komunikace se zaměstnanci při nástupu do firmy* (role: nový zaměstnanec, zaměstnavatel, kolega – lidumil, kolega – workholik, kolega – zasmušilec apod.) – velmi nesnadné zadání pro hraní rolí, ale přináší zpravidla zásadní výstupy v podobě vylepšené komunikace s „problémovými“ lidmi, snížení stresové zátěže apod.

- **BRAINSTORMING**

Tento velmi známý, leč ne vždy správně užívaný nástroj patří do rodiny technik stimulování kreativity a je založen na uvolnění fantazie a absolutním zákazem kritiky s cílem produkce maximálního množství jakýchkoliv nápadů vztahujících se k zadanému tématu.

Mezi vhodná témata můžeme v případě DPV zařadit např. tato: *Jak poznat vhodnou profesi pro konkrétního klienta? Jakými cestami lze získat informace o nabídce vzdělávacích aktivit pro dospělé? Které aktivity mohou vést k získání konkrétní kompetence, již potřebuji?*

- **PŘÍPADOVÉ STUDIE (CASE STUDIES)**

Jedná se o písemné či multimediální zpracování existujícího či fiktivního problému do podoby deskriptivního zadání a následných otázek pro týmovou práci.

Příkladem může být řešení situace ve *firmě, která je nucena propouštět* (její předmět podnikání je vhodné za cílit s ohledem na klienty). Úkolem klientů by bylo pomoci v řešení této situace zaměstnavateli. Nebo podobné zadání, kdy zaměstnavatel stojí před *zásadní změnou výroby*, s čímž se pojí nutná změna původních kvalifikací řady zaměstnanců. Klienti napomáhají řešit problematiku rekvalifikace, resp. odchodů zaměstnanců.

V případě skupinové práce s klienty v oblasti DPV by pochopitelně připadala v úvahu i řada dalších technik. Pro ilustraci připojuji ještě několik zajímavých zadání her k inspiraci a případnému využití poradci:

- **Kdo je kdo**

Seznamovací hra pro skupinové poradenství (zejména pro seznámení poradce s jeho klienty a jejich životními drahami – aby věděl, „koho má před sebou“). Před klienty je flip-chartová tabule a u ní mimo fixů také sada barevných nalepovacích koleček (nejlépe tak, aby měl každý klient vlastní barvu). Poradce se postupně ptá klientů na některé informace z jejich života, zpravidla pracovního. Vždy každou informaci napíše na papír a Ti klienti, kteří souhlasí, přidají své kolečko k tomuto výroku. Na závěr poradce vyhodnotí, které jsou společné vlastnosti skupiny (nejvíce koleček), které naopak nejsou příliš časté.

Příklady otázek: *Kdo má či měl povolání technického směru? Kdo má svou vlastní dílnu? Kdo rád pracuje na zahrádce? Kdo aktivně sportuje? Koho hlouběji zajímá historie? Kdo je zaměstnán u jednoho zaměstnavatele déle než 5 let? Kdo by chtěl změnit svou profesi?*

- **Můj ideální den**

Rovněž seznamovací hra, zde zejména pro seznámení se mezi klienty navzájem. Úkolem je nakreslit (nikoliv popsat!) schéma svého optimálního dne, jehož součástí je jak práce, tak i volný čas. Následně účastníci prezentují své obrázky, vč. popisu. Výstupem pro poradce je poznání toho, co by klient chtěl dělat (*Kolik času chce strávit prací v poměru k volnému času? Jaká práce by to měla být – manuální či duševní? Kolik času chce trávit s rodinou či přáteli a u jakých aktivit? Nemohly by se některé činnosti soukromé stát i pracovními?*)

- **Abeceda**

Aktivizační hra, kdy poradce zadá jedno písmeno, popř. každé skupině jedno písmeno a jejich úkolem je napsat v časovém limitu co nejvíce profesí na začínajících na toto písmeno. Hra vede klienty k uvědomění si množství profesí na trhu práce, resp. poznání jejich šíře. Vhodné je, aby pak poradce vybral některé profese (s ohledem na profily klientů) a přiblížil jejich činnosti.

- **Pandořina skříňka**

Poradce vytáhne z reálné (krabice s množstvím předmětů) či fiktivní (lístečky se jmény předmětů) Pandořiny skříňky tři předměty. Úkolem klientů je samostatně či ve skupině vymyslet v časovém limitu co nejvíce profesí, v nichž se tyto předměty používají, popř. doplnit fantazijními profesemi, kde by se předměty používat mohly. Účelem hry je naučit klienty zvažovat celou širší profesí a také si uvědomit činnosti, které jsou pro tyto profese typické. Zároveň hra odlehčuje případné napětí humorem.

4. Využitelnost v poradenské praxi

Techniky a hry, které představuje tento článek, jsou využitelné nejen pro poradce v dalším profesním vzdělávání, ale po jisté modifikaci i pro poradce pracující s jinými skupinami dospělých (např. při kariérovém poradenství ve firmách, studijním poradenství na školách i profesním poradenství na úřadech práce a podobných institucích). Vhodně doplňují klasické činnosti ve skupinovém poradenství (skupinové diskuse, tematické přednášky, návštěvy specialistů, např. psychologů, preventistů apod.) o nové ověřené přístupy přinášející při vhodném užití značné efekty. Jejich využitelnost a celkový přínos je však úzce spjat s cílovou skupinou a identifikovanými potřebami a očekáváními této skupiny, resp. s erudicí a zkušenostmi konkrétního poradce.

O tom, že každý poradce je osobitá bytost, není pochyb – proto také každý poradce přistupuje k využití jakéhokoliv nástroje svérázně. Jistá obecná doporučení však formulovat můžeme. Aby byla zajištěna maximální účinnost technik, je potřeba, aby si poradce jejich užití nejprve vyzkoušel a natrénoval a vyvodil případné závěry pro svou praxi. Typickou chybou, jíž je potřeba se při poradenské práci se skupinou vyvarovat, je určitá sebestřednost poradce – musíme si uvědomit, že poradce není v této situaci lektorem, a proto by měl dát maximum času na vyjádření svým klientům, nikoliv sobě. Na druhé straně některé techniky mohou klientům připadat složitější – míra pochopení je tedy přímo spjata s úrovní didaktických schopností poradce. K začátečnickým chybám můžeme rovněž zařadit nedostatečnou přípravu (vč. potřebných pomůcek), špatný odhad složení skupiny či její aktuální „vyladění“ – ne vždy je každá technika vhodná a přiměřená. Důkladné rozvážení, které techniky, jakým způsobem a ve které fázi poradenského procesu chceme využít, by mělo stát na počátku každého skupinového poradenství.

5. Závěr

Skupinové poradenství se již etablovalo v řadě poradenských disciplín, především v poradenství pro nezaměstnané (zde typicky job cluby na úřadech práce), méně pak v kariérovém poradenství (kariérové dny a semináře). Zdaleka největší prostor však vidí autor v poradenství pro další profesní vzdělávání. I zde je možno využít některých osvědčených technik, které lze aplikovat i do této specifické oblasti. Motivující a aktivizující skupinová dynamika, navazování a vytváření interakcí,

vzájemná pomoc a podpora – to jsou jen některé z příkladů faktorů, které výrazně napomáhají pozitivním výsledkům poradenského procesu. Je potřeba, aby poradci znali efektivní techniky a další nástroje, které mohou poradenský proces usnadnit a obohatit o nové přístupy. Některé z nich představil tento článek – je jen na čtenáři, jak s uvedenými informacemi naloží...

6. Inspirující zdroje

Bakalář, E., Kopský, V.: *I dospělí si mohou hrát*. Praha: MF, 1990.

Bakalář, E.: *Dospělí si mohou stále hrát*. Praha: Olympia, 2004.

Langer, T.: *Andragogické poradenství ve službách zaměstnanosti* In *Andragogika* 1/2006.

Langer, T.: *Skupinové poradenství v nezaměstnanosti* In *Andragogika* 3/2007.

Langer, T.: *Specifika andragogického poradenství v oblasti zaměstnanosti* In *Andragogika* 3/2006.

Matoušek, O. a kol.: *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003.

www.andromedia.cz – Databanka dalšího vzdělávání, obsahuje též kategorii „Poradenství ve vzdělávání dospělých“.

www.cedefop.europa.eu – Stránky Evropského centra pro rozvoj odborného vzdělávání, zabývá se také otázkami poradenství.

www.euroguidance.cz – Nová webová stránka věnovaná poradenství, především zajímavým článkům, projektům, informacím a aktualitám.

Červenec 2008.