

Facilitované jednání

Mgr. Michaela Širůčková, Ph. D.

Cvičení: Záhada

Paní Blahovská byla zavražděna. Byla to bohatá vdova a bydlela v šestnáctipokojové vile na okraji Prahy. Spolu s ní ve vile bydlela služebná, kuchařka a zahradník. Kuchařka a zahradník jsou manželé a jmenují se Novákovi. Služebná je slečna Sýkorová.

Paní Blahovská měla tři syny. První dva jsou ženatí a žijí se svými rodinami v Praze. Nejstarší se jmenuje Jan, jeho žena Jitka a dcera je Marcela. Prostřední syn se jmenuje Josef, jeho žena Radka a nemají žádné děti. Nejmladší syn se jmenuje Dan, je svobodný a studuje v Brně.

Za pomoci získaných stop zodpovězte otázky:

1. Kdo zabil paní Blahovskou?
2. Kdy byla paní Blahovská zavražděna?
3. Jaký byl vražedný nástroj?
4. Jaký byl motiv?

Pravidla:

- Nikdo nesmí do konce hry pustit své stopy z ruky.
 - Na všechny čtyři otázky musíte najít odpověď společně – musíte se na nich dohodnout.
-

Řešení

Vrah: Jan Blahovský

Zbraň: pistole

Doba: 21.00

Motiv:

Janovu podniku hrozí bankrot, a proto rychle potřeboval peníze. Jan měl známost se slečnou Sýkorovou. Loupež měla policii přivést na falešnou stopu.

Co je facilitace?

- Pomoc či podpora porad, jednání, workshopů:
 - facilitátor napomáhá v průběhu jednotlivých aktivit při tvorbě podnětů, návrhů, usměrňování a motivování účastníků k dosažení dohody a pokroku.
 - Podpora při organizování a řízení konferencí:
 - jako moderátor, který v souladu s koncepcí konference usměrňuje její průběh, udržuje průběh diskuze a plynulost vystupování řečníků.
-

Příležitosti pro facilitaci

- Odhalení problémů
 - Analýza problémů
 - Řešení problémů
 - Přijímání rozhodnutí
 - Sestavení plánů
 - Stanovení cílů
 - Výměna informací
 - Zvýšení produktivity a efektivnosti skupiny
 - Zlepšení komunikace ve skupině
 - Vyřešení konfliktů ve skupině
-

Role facilitátora

- Je **neutrální** osobou
 - nepřispívá vlastními myšlenkami
 - nekomentuje myšlenky ostatních
 - Zodpovídá za **proces** jednání – horský vůdce, který se stará o orientaci skupiny v terénu, zná nebezpečná místa a cestu ke konečnému cíli – **Kde? Co? Jak?**
 - Navrhuje způsoby **postupu a pravidla jednání**
 - Zajišťuje, aby všichni pracovali na stejném **tématu**, stejným **způsobem** a ve stejnou **dobu**
 - Vytváří podmínky pro vzájemné porozumění - **Shrnuje** dosažené
 - Umožní každému se **aktivně** zapojit a vyslovit svůj názor
 - Podněcuje aktivitu účastníků
 - Chrání účastníky před osobními útoky
 - **Usměřňuje** problémové osoby
 - Úkolem facilitátora je dovést skupinu do cíle porady navzdory úskalí komunikace, nedorozumění a nejasností mezi účastníky. Zodpovídá za proces, nikoli za řešení.
-

Role zapisovatele

- ❑ Pozorně naslouchá průběhu jednání
 - ❑ Řídí se pokyny facilitátora
 - ❑ Zapisuje návrhy účastníků jejich slovy
 - ❑ Zpomalí diskusi, nestíhá-li zapisovat
 - ❑ Zeptá se, nerozuměl-li něčemu dobře
 - ❑ Chová se neutrálně a nepřispívá svými myšlenkami
 - ❑ Píše rychle, čitelně, dostatečně velkými písmeny
 - ❑ Průběžně nadepisuje a očíslovává papír
 - ❑ Používá barvy:
 - Na psaní: modrou, zelenou, hnědou, černou
 - Na zvýrazňování: žlutou, oranžovou
 - Na podtrhávání: růžovou a červenou
 - ❑ Používá symboly, šipky, obrázky
 - ❑ Nechává širší okraje
 - ❑ Připraví dostatek papírů, fixů, lepící pásky
-

Role časoměřiče

- Hlídá včasný začátek
 - Hlídá časové projevy jednotlivých účastníků
 - Hlídá čas přestávek
-

Role účastníka

- Dodržuje dohodnuté časy
 - Pozorně naslouchá druhým
 - Neskáče druhým do řeči
 - Respektuje odlišné názory
 - Mluví jasně, stručně, srozumitelně
 - Nenapadá jiné účastníky ani jejich názory
-

Role vedoucího

- ❑ Jasně definuje smysl a cíle porady
 - ❑ Chová se jako účastník
 - ❑ Nedává najevo své výsadní postavení
-

Příprava porady

- Stanovení cíle porady
 - K jakému účelu ji svoláváte
 - Co se bude řešit
 - Jaký výsledek očekáváte
 - Určete, kdo se jí má zúčastnit a proč, jaká bude jeho funkce
 - Stanovte předpokládaný program porady
 - Vyberte vhodné místo a čas porady
 - Rozešlete pozvánky obsahující čas a místo jednání, program a základní podklady pro jednání
 - Přijďte pře začátkem a připravte prostředí
 - Na viditelné místo umístěte program, časový harmonogram jednání a navržená pravidla
-

Vedení porady - **začátek porady**

- Začněte včas
 - Představte sebe a svou roli
 - Představte účastníky
 - Seznamte účastníky s cílem porady
 - Zjistěte očekávání účastníků
 - Seznamte účastníky s programem
 - Navrhněte pravidla jednání a získejte souhlas účastníků s nimi
 - Připomeňte závěry, ke kterým jste došli na předchozím jednání a ověřte plnění úkolů z něho vyplývajících
 - Navrhněte postup, jak bude jednání probíhat
-

Vedení porady - **během porady**

- Zaměřte se vždy na jeden problém
 - Držte proces porady pevně v rukou
-

Vedení porady – ke konci porady

- Zjistěte, zda něco podstatného nebylo opomenuto
 - Určete, co, kdo a dokdy udělá a nechte si to znovu potvrdit
 - Shrňte, co bylo dosaženo
 - Určete program a čas příští porady
 - Pozitivně a jednoznačně
 - Poděkujte účastníků za vynaložené úsilí, podnětné připomínky, zapálenou diskuzi, dodržování pravidel nebo příjemnou atmosféru
-

Vedení porady – **po poradě**

- ❑ Napište zprávu o průběhu a výsledcích porady a neprodleně ji rozešlete účastníkům
 - ❑ Kontrolujte plnění dohodnutého
 - ❑ Zhodnoťte, zda porada splnila očekávání a byla efektivní. Pokud je, co zlepšit stanovte kroky k tomuto zlepšení.
-

Možnosti facilitátora

- 1. Efekt bumerangu** – vrácení otázky tazateli nebo skupině
 - 2. Pojmenování problému** – vznikne-li problém, je třeba jej pojmenovat pravým jménem
 - 3. Péče o orientaci** – klíčové, aby všichni účastníci v každém okamžiku dobře orientovali v procesu projednávání
 - 4. Řešení po krocích** – rozdělení problematiky na menší okruhy
 - 5. Otevřená otázka**
 - 6. Cílená otázka** – k pevnějšímu vedení facilitace, určené konkrétnímu adresátovi; hrozí nebezpečí, že jsou příliš návodné – lépe jimi šetřit
 - 7. Souhlas místo obrany** – přijmout námitku než se bránit a vysvětlovat své chování
 - 8. Společný zápis** – orientuje účastníky v projednávání, poskytuje přehled o tom, co bylo vyřešeno, i tom, co ještě bude na programu
 - 9. Souhlas s postupem**
 - 10. Mimoverbální prostředky**
 - 11. Povzbuzování**
 - 12. Humor**
-

Techniky facilitátora

- 563
 - Akvárium
 - Ďáblův advokát
 - Hraní rolí
 - Kolečko
 - Kolotoč
 - Brainstorming
 - Mnohohlediskový rozbor
 - Laso
 - N/3
 - Párové srovnávání
 - Přednáška
 - Přestávka
 - Schématické znázornění
-

Použití technik

HLEDÁNÍ MOŽNOSTÍ

- 563
- Brainstorming
- Diskusní štafeta
- Papírový kolotoč
- Pracovní skupiny

HODNOCENÍ

- Papírový kolotoč
- Laso
- Mnohohlediskový rozbor
- N/3
- Párové srovnávání
- Schématické zobrazení
- Využití expertů
- Ďáblův advokát

DISKUZE

- Akvárium
 - Hraní rolí
 - Diskusní štafeta
 - Přednáška
 - Pracovní skupiny
 - Přestávka
 - Schématické zobrazení
-

Zvládání krizí

- Zachovat klid
 - Analyzovat situaci
 - Co se stalo?
 - Kam směřujeme?
 - Jak se tam dostat?
 - Požádat skupinu o soustředění
 - Konstatovat stav diskuze
 - Připomenout cíl diskuze nebo jejího bloku
 - Připomenout, proč chceme dosáhnout cíle
 - Pojmenovat překážku, bránící v dosažení cíle
 - Navrhnout řešení
 - Povzbudit účastníky
-

Problémový účastníci porad

- Mající problém s časem
 - Problém s ústním projevem a hodnotou informací
 - Problém s důvěrou v práci skupiny
 - Nejevící zájem
 - Vyrušování ostatních
 - Osobní útoky
 - Snaha upoutat pozornost
-