



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Metodika pro využívání metody koučování při sociální práci s cizinci platné pro sociální pracovníky sociálních služeb

Při práci s klienty je důležité využívat metod koučování. Tato metoda je vhodná pro sociální pracovníky sociálních služeb Odborné sociální poradenství, Sociální rehabilitace i Dům na půl cesty. U každé služby se dá metoda využít dle individuálního stavu klienta. Je důležité nad metodami při práci s klienty přemýšlet a postupně je začít zařazovat do práce s klientem.

1x měsíčně při individuálním setkávání s vedoucím sociálních pracovníků bude docházet k probírání jednotlivých případů, u nichž byla použita jakákoliv forma koučinku. Každý sociální pracovník by měl ze začátku využít alespoň jednu metodu koučinku 1x měsíčně, a postupně navyšovat jeho používání v případech, které k tomu budou vhodné. V případě, že sociální pracovník k používání této metody neuvidí během měsíce žádný vhodný případ, bude i toto předmětem individuálních měsíčních konzultací s cílem podpory sociálního pracovníka a vyhledání vhodných případů, se kterými se pracovník během daného měsíce setkal. Povinností sociálního pracovníka je si tuto metodiku přečíst, dodržovat a případně doplnit znalosti při studiu koučovacích metod skrze zakoupenou literaturu.

1) Základní informace ke koučinku

Pojem koučování

Koučování je proces, v jehož rámci je klient veden k samostatnosti a soběstačnosti, která vede k tomu, že si klient více věří a zvládá nést odpovědnost za své jednání. Důležitá je možnost volby, která se klientovi dává, tzn. on sám se rozhodne, zda za své jednání ponese odpovědnost. Samotné koučování probíhá skrze kladení otázek, které klienta pak dovedou k odpovědím. Zcela zásadní je, že si klient na odpovědi přijde sám. Kouč mu žádné rady neudělí. Klient musí být motivovaný ke změně, přičemž se pracuje s jeho potenciálem.

Velice dobrá definice koučinku je následující: "Koučování je způsob práce, kdy kouč pomáhá koučovanému člověku (klientovi) k efektivnějšímu využití jeho zdrojů pro posun směrem k jeho cílům"¹. V rámci koučinku se zaměřujeme na reálné cíle. Je tedy velice důležité dojednat cíle, které budou pro klienta atraktivní a také dosažitelné. Dále se sociální pracovník orientuje na zdroje, které klient má k dispozici, aby mohl problém vyřešit. Opět podstatné je nalézt takové dovednosti a schopnosti klienta, které, při jejich rozvíjení, povedou ke změně v řešení situace. Nezbytné pro naplňování cílů je definování dílčích malých cílů, které vedou k velkým definovaným cílům, a u kterých při jejich plnění, klient získává pocit úspěchu, který je velmi důležitý pro motivaci klienta ke změnám.

Klient, u kterého lze použít metody koučování

Klient by měl přicházet dobrovolně, měl by být aktivní a měl by mít zájem na sobě pracovat a něco měnit.

¹ Dalet.CZ. Mgr. Leoš Zatloukal, Ph.D. a Bc. Pavel Vítek: Koučování aneb jak surfovat na „módní vlně“ web: [koucovani-uvod\(dalet.cz\)](http://koucovani-uvod(dalet.cz))

Metody koučování, které lze využít v rámci sociální práce s klientem

a) METODA SMART

Cíl, který s klientem sociální pracovník stanovuje musí být specifický, měřitelný, realistický a časově sledovatelný.

b) OTEVŘENÉ OTÁZKY

Jsou vhodné na začátku rozhovoru, neboť se na ně nedá jednoznačně odpovědět „ano“ nebo „ne“, ale klient musí odpovědět celou větou, což rozvíjí další komunikaci. Otevřené otázky většinou začínají slovy: Jak, kdy, kde, kolik....

c) AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

Sociální pracovník se snaží vcítit do klienta a klade si otázku: „Co mi tím chce klient vlastně říct?“.

d) METODA GROW

Jedná se o postup kladení otázek, který lze využít v každém koučovacím rozhovoru: 1. Cíl (propracované stanovení cíle, které se stáť i největší částí rozhovoru), 2. Realita (zjišťování toho, kde se klient v současné chvíli nachází, co pro dosažení cíle už udělal), 3. Možnosti (mapování a rozšiřování spektra toho, jaké možnosti a zdroje v současné chvíli klient má), 4. Volba (motivace a chuť pustit se do realizace práce na cíli, jedná se o stanovení akčních kroků: co klient podnikne, kdy to podnikne, kdo bude do akce zapojen a jaká je vůle kroky učinit)

Typické otázky této metody: Co skutečně chcete dělat? Jak daleko na cestě už jste a na čem musíte pracovat? Co vám stojí v cestě? Jak vytvořit podporu, kterou potřebujete?

Otázky pro Cíl: Co je cílem pro dnešek? Čeho chcete dlouhodobě dosáhnout? Co jsou širší souvislosti? Je cíl formulován pozitivně? Jaký máte vliv na Váš cíl (0-100 %)? Pokud je Váš vliv méně než 80 %, cíl přeformulujte. Podle čeho konkrétně poznáte, že jste v cíli? Je pro Vás tento cíl dostatečnou výzvou a je přitom reálný? Kdy chcete dosáhnout tohoto cíle? Co vidíte, slyšíte, cítíte při představě, že jste u cíle? Když se podíváte zpět, co nejdůležitějšího jste musel na cestě překonat? Co bylo „prvním krokem“? Jak moc chcete tento cíl naplnit (0-10)?

Otázky pro Realitu: Co se děje teď (kde, kdy, jak s kým...)? Kdo ovlivňuje situaci (přímo, nepřímo)? Co jste dosud udělal? Jaké účinky to mělo? Jaké jsou hlavní obtíže při postupu vpřed?

Otázky pro Možnosti: Jaké možnosti řešení máte? Co ještě byste mohl udělat? Co kdyby... (bylo více času, vlivu, peněz...)? Co by Vám poradil někdo, komu v dané věci nejvíce důvěřujete? Máte ještě nějaký další návrh? Jaké jsou zisky a ztráty každého návrhu?

Otázky pro Akční kroky: Co hodláte udělat? Kdy? Co by mohlo ohrozit tuto akci? Jak to překonáte? Kdo o tom potřebuje vědět? Jakou podporu potřebujete (kdo by mohl pomoci)? Obodujte svou vůli udělat to (1-10). Jestli je počet bodů nižší než 8, co Vám brání dát vyšší bodové ohodnocení?

e) VIZUALIZACE CÍLE

Slouží k tomu, aby si klient své cíle lépe uvědomil. Dobré je pracovat s jednoduchými nákresey.

f) ZPĚTNÁ VAZBA

Snahou je pomocí otázek podívat se na věc z jiné stránky. Otázky typu: Co způsobilo, že to nefungovalo? Co jste mohl udělat jinak a lépe? Jaké ponaučení z toho pro Vás plyne? Zpětná vazba je důležitá i pro korekci plánu. Otázky typu: Je náš cíl stále aktuální? Potřebujeme ho nějak upravit a

změnit? Potřebujeme něco změnit na našem časovém harmonogramu? Jedná se o metodu, kterou lze vhodně využít ke zhodnocování pokroku práce, přičemž můžeme použít tyto otázky: Co se od poslední schůzky změnilo? Jaký pokrok se udál? Kde se nacházíme v plnění cíle? S čím byste chtěl odcházet z tohoto sezení? Bylo Vám toto sezení užitečné?

g) SILNÉ STRÁNKY

Oblast, která podpoří růst a zlepšování člověka nejsou jeho slabé stránky, ale stránky silné! Je možné se ptát: Jaké své silné stránky můžete nejvíce využít v životě/v práci? Jak byste mohl změnit svou silnou stránku v příležitost? Které své nápady jste odkládal? Jak můžete tuto svou silnou stránku použít, abyste změnil svůj život?

h) SWOT ANALÝZA

Identifikuje silné a slabé stránky a poukazuje na příležitosti a hrozby. Možné otázky pro silné stránky: Co děláte dobře? Co děláte lépe než ostatní? Jaké máte jedinečné schopnosti a talenty? Co ostatní vnímají jako Vaše silné stránky? Na co jste hrdí, co na sobě máte rádi, co vás baví? Možné otázky pro slabé stránky: Co byste mohli dělat lépe? Čemu se vyhýbáte? Kde máte méně schopností nebo talentu než druzí? Co ostatní nejspíš vnímají jako Vaše slabosti? Co si musíte přiznat? Možné otázky na příležitosti: Jakých trendů byste mohl využít? Které silné stránky se mohou stát příležitostmi? Co se děje v okolí, na čem byste mohl vydělat? Možné otázky pro hrozby: Jaké trendy a hrozby Vám mohou uškodit? Co dělá Vaše konkurence? Jakým hrozbám Vás vystavují Vaše slabosti? Jaké překážky jsou před Vámi?

Ch) OTÁZKY VEDOUcí K NÁHLEDU DO BUDOUCNOSTI

Jedná se o otázky zaměřující se na představu budoucnosti. Možné typy otázek: Jaké budou výhody ...? Dovede si představit, jak byste udělal...? Jaké budou důsledky...?

i) OTÁZKY VEDOUcí K ODHALENí PRIORIT

V případě, že si klient navrhne budoucí cíle, je důležité je srovnat dle priorit, které pomohou odhalit různé typy otázek jako např.: Co je pro Vás důležité? Co byste chtěl dělat jako první?

j) OTÁZKY K ODHALENí MOŽNOSTí

Někdy se stává, že klient sám nepřichází s možným řešením. V takové situaci je dobré klienta přesunout do budoucnosti a podpořit ho, aby uvažoval o širší sadě možností. Otázky typu: Měl jste někdy dříve problémy v této oblasti? Vidíte nějaké souvislosti mezi minulým a současným problémem? Víte, proč je to pro Vás tak obtížné?

2) Začlenění metod koučinku do vybraných sociálních případů

Sociální služba Odborné sociální poradenství

V rámci této služby budou zařazovány pouze některé typy otázky z oblasti koučování. Jedná se o využívání otázek zejm. pro podporu silných stránek klientů. Při zjišťování situace klienta bude využíváno aktivní naslouchání. Přičemž na počátku rozhovoru bude sociální pracovník začleňovat otevřené otázky do rozhovoru. Cíl, který si klient stanovuje, by měl být vždy SMART. Na konci práce s klientem zařadíme otázky se zaměřením na zpětnou vazbu.

Sociální služba Sociální rehabilitace

V rámci této služby budeme již koučink využívat širěji, ale jen u motivovaných klientů, tzn. u těch, u kterých zaznamenáme zvýšenou motivaci ke změnám. Kromě všeho, co využívání z koučinku sociální služba Odborné sociální poradenství, bude u klientů služby Sociální rehabilitace nově využívána SWOT analýza, aktivní naslouchání a otázky směřující klienta do budoucnosti a k odhalení prioritních cílů. Služba Sociální rehabilitace je velice náročná na navození motivace klienta ke změnám, koučink pak může být těžší využít, nicméně je potřeba se snažit klienta motivovat a využívat technik koučinku, neboť pomáhají klienta rozvíjet.

Sociální služba Dům na půl cesty

V rámci této služby budeme využívat místo metody SWOT analýzy metodu GROW. Jinak se bude využívat všech ostatních otázek. Sociální služba Dům na půl cesty je službou, ve které se setkáváme s nejvíce motivovanými klienty ze všech služeb, je proto velice důležité využít všech nabízených metod samozřejmě s přihlédnutím k individualitě klienta.

Platnost metodiky od 1.2.2022

Zpracoval(a): Mgr. Lucie Fryčová

Zatloukal, L., Víttek, P. [Koučování aneb jak surfovat na "módní vlně"](#). Nepsaný text (2012)

Zatloukal, L., Víttek, P. [Reteaming - koučování zaměřené na řešení](#). Ve zkrácené podobě vyšlo v Psychologii dnes .

Zatloukal, L., Víttek, P. [Koučovací model Reteaming a jeho využití při práci s nezaměstnanými](#). Sociální práce 13, 2013, č. 4, s. 84 – 101.

Furman, B. [Přístup zaměřený na řešení a koučování](#). **Zdroj:** FURMAN, B., AHOLA, T. Change through cooperation: Handbook of Reteaming. Helsinki: Helsinki brief therapy institute, 2007.

Novotná, L. Využitelnost koučování v sociální práci. Zdroj: Bakalářská práce UK. 2018.

Dalet.CZ. Mgr. Leoš Zatloukal, Ph.D. a Bc. Pavel Víttek: Koučování aneb jak surfovat na „módní vlně“
web: [koucovani-uvod \(dalet.cz\)](http://koucovani-uvod(dalet.cz))