

# Facylitacja rozwoju grup i zespołów

„Europejskie doświadczenia SKITZ MATRIK – transfer i kaskadowanie wiedzy”  
Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej Erasmus+.



\*

\* Zrzeszamy / Rozwijamy / Certyfikujemy

Miejsce szkolenia: Kopenhaga

Data szkolenia: 6-10.02.2017

Autorzy prezentacji: Magdalena Winnicka, Jolanta Kućka-Fabia, Adam Romanowski

## Cele szkolenia

1. Rola facylitatora w rozwoju grup i zespołów
2. Poznanie różnych perspektyw
3. Pytania pomocne w facylitacji grup i zespołów
4. Facylitacja grup i zespołów

# Co można tu zobaczyć?



# Perspektywa Świni



## Komunikacja

- ✓ Informacja  $A \rightarrow B$  nie jest tym samym co zrozumie B, gdyż interpretuje to na podstawie swojej perspektywy, doświadczenia i relacji
- ✓ Nie możemy zmieniać innych, tylko siebie
- ✓ Aby się upewnić że informacja została przekazana właściwie, musimy zadawać pytania
- ✓ Pytania są najważniejszym narzędziem facylitatora
- ✓ Musimy uważać na to co kreujemy
- ✓ Słowa kreują światy (działanie , pytania, otwarcie lub zamykanie się na coś)
- ✓ Z perspektywy facylitatora warto zaznaczać, że jest to moja perspektywa (a jest ich wiele) i może być różnie zinterpretowana

# Różne perspektywy, wiele równoważnych wersji świata

- Dużo różnych prawd i perspektyw
- Z jednej rzeczywistości do wielu rzeczywistości
- Każdy działa w sposób, który ma sens z jego perspektywy
- Podstawa jest wiara w dobrą intencję wszystkich

## Ćwiczenie: Dobre intencje

Przypomnij sobie jak ktoś zrobił coś naprawdę głupiego.

Zastanów się jakie stały za tym pozytywne intencje interesariuszy. Czego bronili, za czym obstawali.

## Warunki do przeprowadzenia zmiany

Warto zadbać o to by członkowie grupy

- Czuli się docenieni, dostrzeżeni, wysłuchani i nie dyskryminowani / dyskwalifikowani
- Jeśli wystąpią jakieś niepokoje (konflikty) to należy zadawać pytania, by spojrzeć na nie z różnych perspektyw
- Pozostaw trochę czasu na refleksje

Maturana



# Negocjowanie kontraktu

Zamiar:

- Zaangażowanie kierownictwa
- Sprecyzowanie potrzeb/celów dla każdego
- Uwzględnienie meta-poziomu:

Zrozumienie historii i kontekstu z różnych perspektyw

Negocjowanie procesu i decyzji

Negocjowanie własnej pozycji

# Trzy obszary myślenia systemowego



# Trzy obszary myślenia systemowego Erasmus+ obszar osobisty

- Osobiste doświadczenia
- Zawodowe doświadczenia
- Wykształcenie
- Przekonania
- Wartości
- Przynależność do innych grup
- Upodobania

*Myśle, że powinniśmy zrobić  
to w ten sposób*

*Absolutnie nie zgadzam się z  
takim sposobem wykonywania  
tego*

*To jest wspaniałe!*

# Trzy obszary myślenia systemowego Erasmus+ obszar produkcji

- Zasady, wytyczne, cele
- Kontrakt
- Podział odpowiedzialności i kompetencji
- Tymczasowo negocjowana prawda
- Pisane i niepisane zasady
- Linie komunikacji,

*Zwykle robimy to w ten sposób,*

*Wg zasad i procedur zrobimy to tak*

*Zgodziliśmy się, że w takich sytuacjach  
jak ta, robimy to tak*

Bazuje na linearnej logice, racjonalności i  
jednej rzeczywistości

Jest jedna prawda i źle jest robić coś inaczej  
niż w przyjęty sposób

# Trzy obszary myślenia systemowego obszar refleksji (wielu możliwości)



- Wiele pomysłów i perspektyw
- Odwaga
- Ciekawość
- Nic nie jest dobre ani złe
- Perspektywa z lotu ptaka

*Możesz zrobić to także tak ...*

*Z drugiej strony, patrząc na tą  
sytuację można zauważyć, że..*

*Zastanawiałem się czy  
moglibyśmy to zrobić inaczej*

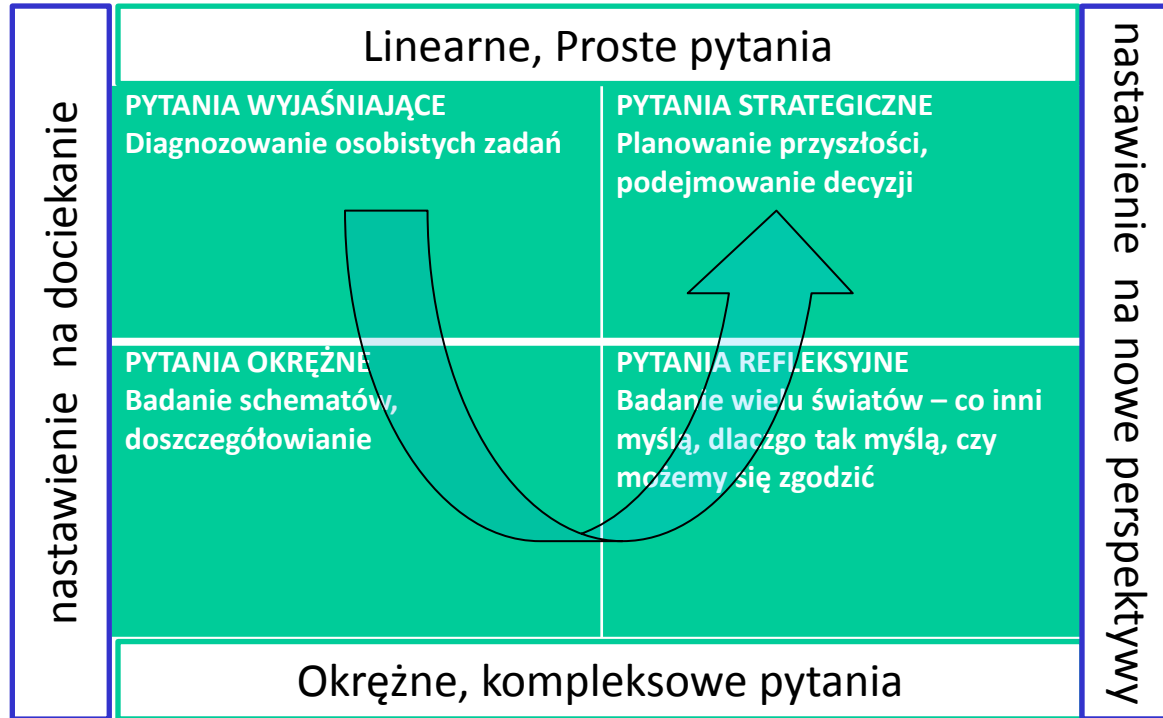
*Inny sposób patrzenia na tą  
kwestię jest poradzenie sobie ...*

Dużo konfliktów pojawia się dlatego, że  
nadajemy z różnych perspektyw

# Zarządzanie poszczególnymi obszarami podczas facylitacji

1. Co zamierzamy zrobić w czasie warsztatu, co jest rolą facylitatora, co jest negocjowane a co nie, kto podejmuje decyzje → obszar produkcji
2. Dyskutowanie pomysłów → obszar refleksji
3. Obszar osobisty → jest obecny cały czas, nie da się go wyłączyć, przez słuchanie każdego jest możliwe do przesunięcia go do obszaru refleksji
4. Podejmowanie decyzji → obszar produkcji

# Trzy obszary myślenia systemowego





## Pytania wyjaśniające

Wyjaśnianie przez aktywne słuchanie

Zadawaj otwarte pytania:

- Co jest twoim głównym zadaniem w tej sprawie? Opisz co jest trudne dla ciebie?
- Kiedy po raz pierwszy zauważyliście problem?
- Co się wydarzyło?
- Co się wydarzyło wcześniej?

# Pytania wyjaśniające

- Kto jeszcze zauważył ten problem?
- Kto jeszcze jest w to zaangażowany?
- Co chciałbyś wynieść z tej rozmowy?

Wprowadzaj chwile ciszy

Słuchaj słów – kluczy i powtarzaj je

Podsumowuj i sprawdzaj czy dobrze zrozumiałeś

Podtrzymuj związki, przypuszczenia i „dobre” rady zwrotne

# Wyjaśnianie przez odzwierciedlanie

## Odzwierciedlanie:

- Powtarzaj słowa klucze i krótkie zdania w celu skłonienia uczestnika do wyjaśnienia co jest dla niego ważne
- Pytaj: „możesz powiedzieć coś więcej na ten temat...”
- Powtarzaj krótkie podsumowania aby upewnić uczestnika, że jest słuchany: „czy dobrze zrozumiałam, że...”
- Okaż zrozumienie: „mogę sobie wyobrazić/zrozumieć co czujesz/potrzebujesz”

# Pytania okrężne – działanie

Ludzie przedstawiają nam swoje opinie o sytuacji, nie prawdę np.  
„on jest nieprofesjonalny; ona się zdenerwowała; utknąłem...”

Pomóż uczestnikom wyodrębnić konkretne działania:

- Jak się to objawiło?
- Co spowodowało, że odniosłeś wrażenie, że...?
- Co zrobiłeś, kiedy ona...?

## Pytania okrężne – działanie

- Co konkretnie zrobiłeś?
- Co powiedziałeś?
- Jak okazałeś, że...?
- Co pomyślałeś, gdy „X” powiedział, że... Jak się poczułeś?
- Co zrobiłeś?
- Jak „X” na to zareagował?
- A kiedy on tak się zachował, to co pomyślałeś?
- Etc

# Pytania okrężne – wyjaśnienia

Cel: znalezienie schematów i wskazanie konsekwencji działań:

- Jak wyjaśnisz tę sytuację?
- Jak wyjaśnisz związek pomiędzy tym co myślisz, czujesz i robisz?
- Jak wyjaśnisz związek pomiędzy tym co zrobiłeś i efektem jaki to przyniosło?
- Jak wyjaśnisz związek pomiędzy twoją intencją i efektem?
- Czy istnieją inne wyjaśnienia?

# Pytania refleksyjne –czytające myśli

Zamiar: wyjaśnienie różnych punktów widzenia

- Jak myślisz, w jaki sposób „X” widzi tę sytuację?
- Jak myślisz, co „X” myśli o tym problemie?
- Jak myślisz, co jest ważne dla „X”?
- Jak myślisz, czego „X” się obawia? Co jest najtrudniejsze dla „X”?
- Gdyby „B” była tutaj i moglibyśmy ją zapytać o...., jak myślisz, jak ona opisałaby sytuację?

# Pytania refleksyjne – pytania o przyszłość

Zamiar – zabawa w pisanie scenariuszy przyszłości

- Jak według ciebie sprawy powinny wyglądać za pół roku?
- Co się zmieniło?
- Co robisz inaczej?
- Co byłoby tą najmniejszą zmianą, która stanowiłaby dla ciebie istotną różnicę?
- Kto z twojego najbliższego otoczenia pierwszy zauważyłby, że sprawy wyglądają inaczej?
- Co on/ona zauważyłby w twoim zachowaniu?



# Pytania strategiczne

Zamiar: planowanie przyszłości

- Co by się wydarzyło, gdybyś mu powiedział?
- Czy nie mogłeś....?
- Czy nie powinieneś..?
- Może to byłby dobry pomysł, gdybyś.....?
- Czy próbowałeś....?
- Czy wiesz, że....?

## Pytania strategiczne c.d.

- Czy nie widzisz, że...?
- Dokąd zaprowadziła cię nasza rozmowa?
- Jakie nowe myśli i pomysły pojawiły ci się?
- Co weźmiesz ze sobą?
- Co będziesz robił inaczej?
- Jak nazwałbyś te strategie?

# Pytania przerywające proces

Zamiar: doszczegółowienie gdzie jesteśmy, co jest ważne

- Czy mówimy teraz o właściwej sprawie?
- Co jest dla ciebie najważniejsze aby kontynuować tę rozmowę?

A czy B?

- Zróbmy posumowanie: co już zostało wyjaśnione, a co jeszcze ciągle pozostaje do dyskusji?
- Czy powinniśmy zmodyfikować nasze cele?
- Mam wrażenie, że nie rozmawiamy o tym , co jest dla ciebie teraz najważniejsze, zgodzisz się?

# Budowanie mostów

Zadawaj pytania budujące mosty:

- Jakie znaczenie ma to, co usłyszałeś - X wypowiadającego się na temat twojej opinii?
- Jakie znaczenie ma to , co ty teraz mówisz?
- W czym nie zgadzasz się z X?

*NIE MOŻESZ SŁUCHAĆ, GDY TWOJE USTA  
SĄ PEŁNE SŁÓW*

# Podjmowanie decyzji

Pytania dotyczące: - osobistych refleksji  
- decyzji grupy

Załoga ( ochotnicy):

Co mi się wyjaśniło?

Jaki wniosę udział i co będę robił więcej/mniej w przyszłości?

Co powinni wnieść inni w przyszłości?

Kierownictwo ma ostatnie słowo:

Co mi się wyjaśniło?

O czym mogę teraz zdecydować jako manager?

O czym powinienem więcej myśleć? Kiedy powrócę z feedbackiem?

Co nie jest możliwe?





W jaki sposób wykorzystasz zdobytą wiedzę na szkoleniu w SKiTZ MATRIK? ( opisz w kilku zdaniach)

Przeprowadzimy warsztaty na klubach w swoich miastach. Zastosujemy zdobytą wiedzę w pracy konsultanta.

# Główne przesłanie szkolenia, w którym brałaś/brałeś udział

Każdy z nas czegoś broni

Każdy ma swoją perspektywę

Żeby się porozumieć / stworzyć rozwiązanie warto sprowadzić  
wszystkich na jeden grunt i zadając pytania dochodzić do  
porozumienia.

*Przekaz odzwierciedla wyłącznie pogląd autora i Narodowa Agencja oraz Komisja Europejska nie są odpowiedzialne za wykorzystanie tych informacji w jakikolwiek sposób.*