

Facilitátori kompetenciák

A. Együttműködő ügyfélkapcsolatot hoz létre

1) Munkakapcsolatot fejleszt

- Tisztázza a kölcsönös elkötelezettséget
- Konszenzust alakít ki a feladatokra, teljesítendőkre, szerepekre és felelőségekre vonatkozóan
- Együttműködő értékeket és folyamatokat alakít ki, úgymint a co-facilitálás alkalmával

2) Az ügyfél igényeinek megfelelően tervezi és testre szabja a folyamatokat

- Elemzi a szervezeti környezetet
- Diagnosztizálja az ügyfél igényeit
- Megfelelő terveket készít a várt eredmények eléréséhez
- Az ügyféllel együtt előre meghatározza a minőségi terméket és eredményt

3) Hatékonyan kezeli a több alkalmas eseményeket

- Szerződést köt az ügyféllel az együttműködés területére és a teljesítésekre
- Kialakítja az esemény tervét
- Az eseményt sikeresen megvalósítja
- Méri és értékeli az ügyfél elégedettségét az esemény, projekt minden szakaszában

B. Megfelelő csoportfolyamatokat tervez

1) Világos módszereket és folyamatokat választ, melyek

- elősegítik a nyílt részvételt, tekintettel az ügyfél kultúrájára, szabványaira és a résztvevők sokszínűségére
- bátorítják a részvételt különböző tanulási és gondolkodási stílusú résztvevőknel
- magas minőségű terméket, végeredményt érnek el, mely megfelel az ügyfél igényeinek

2) Előkészíti az időt és a helyet, hogy támogassa a csoportfolyamatokat

- A fizikai teret berendezzi, hogy támogassa az esemény célját
- Megtervezi az idő hatékony felhasználását
- Hatásos légkört biztosít az eseményeken

C. Létrehozza és fenntartja a részvételen alapuló környezetet

1) Hatékony részvételen alapuló és interperszonális kommunikációs készségekkel rendelkezik

- Különböző részvételi eljárásokat alkalmaz
- Hatékony verbális kommunikációs készségeket mutat
- Megfelelő kapcsolatot, rapportot épít a résztvevőkkel
- Gyakorolja az aktív figyelmet, meghallgatást
- Bizonyítja, hogy képes megfigyelni és visszajelzést adni a résztvevőknek

2) Tiszteli és elismeri a sokszínűséget és biztosítja a befogadást, integrációt

- Lehetővé teszi a résztvevők számára, hogy hasznosítsák a csoport sokszínűségét
- Ápolja a kulturális tudatosságot és érzékenységet

3) Kezeli a csoportkonfliktusokat

- Segíti az egyéneket a mögöttes feltételezések beazonosításában és értékelésében
- Felismeri a konfliktust és annak szerepét a csoport tanulási, érési folyamatában
- Biztonságos környezetet biztosít a konfliktus felszínre hozásában
- Kezeli a bomlasztó csoportviselkedéseket
- Támogatja a csoportot a konfliktus feloldásán keresztül

4) Felébreszti a csoport kreativitását

- A résztvevők minden tanulási és gondolkodási stílusát körvonalazza
- Bátorítja a kreatív gondolkodást
- Minden ötletet elfogad
- Olyan megközelítéseket használ, melyek legjobban illeszkednek a csoport szükségleteihez és képességeihez
- Ösztönzi és használja a csoport energiáját

D. A csoportot a megfelelő és hasznos végeredmény irányába vezeti

1) A csoportot világos módszerekkel és folyamatokkal vezeti

- Megalapozza az esemény egyértelmű kontextusát, háttérét
- Aktívan figyel, kérdez és összegez, hogy kiváltsa a csoport saját értelmezését
- Érzékeli a mellékvágányokat és visszaterel a feladathoz
- Kis és nagycsoportos folyamatokat irányít

2) Elősegíti a csoport öntudatosságát a feladatokra vonatkozóan

- Változtatja a tevékenységek tempóját a csoport igényei szerint
- Beazonosítja a csoport számára szükséges információkat és előhívja az adatokat, benyomásokat a csoportból
- Segíti a csoportot a mintázatok, trendek, gyökér okok, keretek szintetizálásában a következő lépésekért
- Segíti a csoportot a tapasztalataik átgondolásában

3) A csoportot a konszenzushoz és a vágyott eredményhez vezeti

- Különböző megközelítéseket használ a csoport konszenzus elérése érdekében
- Különböző megközelítéseket használ a csoport céljainak elérése érdekében
- Hozzáilleszti a folyamatot a változó helyzetekhez és a csoport igényeihez
- Értékeli a csoportfolyamat és kommunikálja is azt
- Előmozdítja a feladatvégzést

E. Fejleszti és bővíti szakmai ismereteit

1) Fenntartja a tudásbázisát

- Hozzáértő a menedzsmentben, szervezeti rendszerekben és fejlesztésben, csoport fejlesztésben, pszichológiában és konfliktus kezelésben
- Érti a változás dinamikáját, természetét
- Érti a tanulási és gondolkodási elméleteket

2) Ismer egy sor facilitációs módszert

- Érti a problémamegoldási és döntéshozatali modelleket
- Érti a különböző csoportos módszertanokat és technikákat
- Ismeri a csoportmódszerek nem megfelelő használatának következményeit
- Megkülönbözteti a folyamatot a feladattól és a tartalomtól
- Új folyamatokat, módszereket és modelleket tanul a kliens változó és újonnan felmerülő igényeinek támogatása érdekében

3) Fenntartja a szakmaiságát

- Részt vesz folyamatban lévő képzésekben, tanulásokban a szakmánkkal kapcsolatban
- Folyamatosan tudatosítja az új információkat a szakmájában
- A reflexiót és a tanulást gyakorolja
- Személyes iparági ismereteket és kapcsolatokat épít
- Megújítja a minőségét

F. Pozitív szakmai hozzáállást mutat

1) Önértékelést és önismeretet alkalmaz

- Reflektál a viselkedésre és az eredményekre
- Fenntartja az összhangot az akciók és a személyes, illetve szakmai értékek között
- Módosítja a személyes viselkedését, stílusát a csoport igényeire reflektálva
- Finomítja az ember személyes értékeinek megértését és azok lehetséges hatását az ügyfelekkel való munkában

2) Felelősségteljesen cselekszik

- Bemutatja, hogy hisz a csoportban és a lehetőségeikben
- Hitelesen és pozitívan közelít a helyzethez
- Jellemzi a helyzetet, ahogy egy facilitátor látja és különböző nézőpontokból megvizsgálja azt
- Szakmai határokat és etikát formál (ahogy az erkölcsstanban és az étkönyilatkozatokban szerepel)

3) Bíz a csoport potenciáljában és semlegességet él meg

- Tiszteli a csoport bölcsességét
- Ösztönzi a bizalmat a teljesítményben és mások megtapasztalásában
- Vigyáz arra, hogy minimalizálja a befolyását a csoport eredményeire
- Fenntartja az objektív, nem támadó, nem ítélkező beállítottságát