



**Europe, Middle East,
North Africa**
promoting the power
of facilitation worldwide
Poland

International Association of Facilitators The Core Facilitator Competencies Framework

PROFIL KLUCZOWYCH KOMPETENCJI FACYLITATORA International Association of Facilitators

A. Budowanie z klientem relacji opartej na współpracy.

A1. Rozwijanie partnerskiego podejścia

- Ustalanie obopólnego zaangażowania.
- Wypracowanie porozumienia co do zadań, rezultatów, ról i obowiązków.
- Demonstrowanie wartości i działań opartych na współpracy (np. we współ-facylitacji)

A2. Projektowanie i dostosowywanie rozwiązań do potrzeb klienta

- Analiza środowiska organizacyjnego
- Diagnozowanie potrzeb klienta
- Projektowanie struktur i procesów pozwalających na osiągnięcie założonych celów
- Określenie wraz z klientem pożądaných rezultatów/ wyobrażenia produktu dobrej jakości.

A3. Efektywne zarządzanie procesem obejmującym wiele sesji

- Ustalenie z klientem kontraktu dotyczącego zakresu i rezultatów
- Opracowanie planu wydarzenia
- Przeprowadzenie wydarzenia w sposób służący jego powodzeniu.
- Ocena lub ewaluacja poziomu satysfakcji klienta na wszystkich etapach wydarzenia lub projektu



B. Planowanie odpowiedniego procesu pracy grupy

B1. Wybór odpowiednich metod i struktur pracy

- Wspieranie otwartego uczestnictwa z jednoczesnym poszanowaniem kultury organizacji klienta, norm oraz różnorodności uczestników.
- Włączanie do udziału osób o różnych stylach myślenia i uczenia się.
- Osiąganie wysokiej jakości produktu lub rezultatu, odpowiadającego potrzebom klienta.

B2. Zaplanowanie czasu i przygotowanie miejsca tak, by wspierały proces pracy grupy.

- Zaaranżowanie przestrzeni tak, by wspierała cele spotkania
- Zaplanowanie efektywnego wykorzystania czasu
- Zbudowanie odpowiedniej atmosfery i dynamiki w trakcie sesji.

C. Tworzenie i podtrzymywanie środowiska partycypacyjnego

C1. Demonstrowanie umiejętności efektywnej komunikacji interpersonalnej i budowania współuczestnictwa

- Stosowanie różnorodnych struktur i procesów umożliwiających współuczestnictwo
- Efektywne komunikowanie się werbalne
- Budowanie kontaktu z uczestnikami
- Demonstrowanie aktywnego słuchania
- Wykorzystywanie umiejętności obserwowania i przekazywania informacji zwrotnej uczestnikom.



**Cd: Tworzenie i
podtrzymywanie
środowiska
partycypacyjnego**

C2. Rozpoznawanie i docenianie różnorodności, zapewnianie włączenia uczestników

- Zachęcanie do spostrzegania doświadczeń i percepcji wszystkich uczestników jako wartościowych.
- Tworzenie atmosfery bezpieczeństwa i zaufania.
- Tworzenie okazji, by uczestnicy korzystali z różnorodności w grupie.
- Wzmacnianie świadomości i wrażliwości na różnice kulturowe.

C3. Zarządzanie konfliktem w grupie

- Pomaganie uczestnikom w identyfikowaniu ukrytych założeń
- Rozpoznawanie konfliktu i jego roli w procesie uczenia się i rozwoju grupy.
- Tworzenie bezpiecznych warunków do ujawnienia konfliktu.
- Radzenie sobie z destrukcyjnymi zachowaniami w grupie.
- Wspieranie grupy w rozwiązywaniu konfliktu.

C4. Uruchamianie kreatywności w grupie

- Aktywizowanie uczestników o wszystkich stylach uczenia się/myślenia
- Zachęcanie do kreatywnego myślenia
- Akceptowanie wszystkich pomysłów
- Wykorzystywanie podejścia, które najlepiej odpowiada potrzebom i możliwościom grupy.
- Stymulowanie i wykorzystywanie energii grupy.



D. Prowadzenie pracy grupy ku odpowiednim i użytecznym rezultatom

D1. Prowadzenie grupy z wykorzystaniem jasnych metod i struktur

- Ustalenie jasnej zawartości sesji.
- Aktywne słuchanie, zadawanie pytań i podsumowywanie, by wydobyć perspektywę grupy.
- Rozpoznawanie zmian tematu podczas dyskusji i kierowanie jej ponownie na zadanie.
- Zarządzanie procesami małych i dużych grup.

D2. Wzmacnianie samoświadomości grupy dotyczącej zadania

- Różnicowanie tempa pracy w zależności od potrzeb grupy.
- Identyfikowanie zakresu informacji potrzebnych grupie i uzyskiwanie niezbędnych informacji i wniosków z grupy.
- Pomaganie grupie w dostrzeganiu wzorców, trendów, przyczyn i ram dla działania.
- Towarzyszenie grupie w poddaniu refleksji doświadczenia wspólnej pracy.

D3. Prowadzenie grupy ku konsensusowi i pożądanym rezultatom.

- Korzystanie z różnorodnych podejść pozwalających na uzyskanie konsensusu w grupie.
- Korzystanie z różnorodnych podejść pozwalających realizować cele grupy.
- Dostosowywanie procesu pracy do zmieniającej się sytuacji i potrzeb grupy.
- Śledzenie i informowanie o postępach grupy.
- Ułatwianie finalizacji zadania.



E. Posiadanie i rozwijanie profesjonalnej wiedzy

E1. Znajomość bazowych teorii zarządzania, zmiany i uczenia się

- Posiadanie wiedzy w zakresie zarządzania, systemów organizacyjnych i rozwoju organizacji, rozwoju grup, psychologii i rozwiązywania konfliktów.
- Rozumienie dynamiki zmian.
- Rozumienie teorii uczenia się i myślenia.

E2. Znajomość wachlarza metod facylitacyjnych

- Rozumienie modeli rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji.
- Rozumienie różnorodnych metod i technik pracy grupowej.
- Znajomość konsekwencji niewłaściwego używania metod pracy grupowej.
- Rozróżnianie procesu od zadania i treści.
- Uczenie się nowych procesów, metod i modeli, aby móc pracować na rzecz zmieniających się/pojawiających się potrzeb klientów.

E3. Stała dbałość o profesjonalny rozwój

- Zaangażowanie w stałe uczenie się w obrębie naszej dyscypliny.
- Stałe rozeznanie w nowych informacjach dotyczących facylitacji.
- Praktykowanie refleksji i uczenia się.
- Budowanie osobistej sieci kontaktów i wiedzy branżowej
- Utrzymywanie certyfikacji



F. Modelowanie właściwej profesjonalnej postawy

F1. Praktykowanie samooceny i pogłębianie samoświadomości

- Poddawanie refleksji zachowań i rezultatów pracy
- Utrzymywanie spójności między działaniami a osobistymi i zawodowymi wartościami.
- Modyfikowanie własnych zachowań/stylu w odniesieniu do potrzeb grupy.
- Refleksja nad własnymi wartościami i ich potencjalnym wpływem na pracę z klientem.

F2. Działanie w oparciu o spójność zasad

- Okazywanie wiary w grupę i jej możliwości.
- Podchodzenie do sytuacji z autentycznością i pozytywnym nastawieniem.
- Opisywanie sytuacji z perspektywy facylitatora i zainteresowanie poznaniem innych perspektyw.
- Zachowywanie granic roli i zasad etycznych (zgodnych z Kodeksem Etycznym IAF)

F3. Ufanie w potencjał grupy i utrzymywanie neutralności

- Respektowanie mądrości grupy.
- Zachęcanie do wiary w możliwości i doświadczenie innych.
- Wyczulenie na to, by minimalizować własny wpływ na wyniki pracy grupy.
- Zachowywanie obiektywnej, nieoceniającej oraz nieobronnej postawy.