



Facylitacja – wprowadzenie do tematu

Poznań | 11 Marca 2025

Ewa Kawecka



Agenda – o czym dziś porozmawiamy

- 01 Przywitanie
.....
- 02 Przedstawienie tematu, kontrakt
.....
- 03 Co robi osoba w butach...facylitator na tle innych ról
.....
- 04 Rola facylitatora, zasoby, model 8P
.....
- 05 Q&A
.....



Ewa Kawecka

Service Transition Manager

- **Doświadczenie:** Ponad 17 lat w branży technologicznej i finansowej, zajmując się dostarczaniem usług, zarządzaniem procesami, ludźmi oraz projektami w dynamicznych, międzynarodowych strukturach – zarówno w Polsce, jak i za granicą.
- **Moja specjalności:** Zarządzanie procesami, zarządzanie zespołami, dostarczanie usług, zarządzanie projektami, zarządzanie zmianą, ITSM, Lean, Six Sigma, szkolenie trenerów, psychologia w biznesie.
- **Prywatnie:** Globetrotterka, pasjonatka tenisa, motocyklista – z pasją do aktywności na świeżym powietrzu, sportu i wszelkich nowych wyzwań. Jednak czasem potrzebuje chwili spokoju z dobrą książką.

Poznajmy się

- Imię
- Na jakim kierunku studiujesz
- Czego oczekujesz po tym warsztacie?
Czego chcesz się dowiedzieć, poznać?



Umawiamy się na...

Kontrakt

Zaangażowanie

Słuchanie

Nie oceniamy

Vegas

Bez telefonów,
bez laptopów?

Zadajemy
pytania

Aktywność

Mamy 1,5h

Brak przerw

Szacunek

Co robi osoba w butach...

Manager

Coach

Konsultant

Tutor

Trener

Instruktor

Co robi osoba w butach...

Manager

Cele

Rozwiązuje problemy w zespole

Odpowiedzialność za pracę i funkcjonowanie zespołu

Wyniki/dowożenie

Integruje i zna ludzi mocne i słabsze strony

Wsparcie/rozwój zespołu

Planuje, deleguje, weryfikuje

Coach

Zadaje pytania

Prowadzi klienta do samodzielnego dotarcia do rozwiązania

Nie nakierowuje

Słucha

Nie podaje rozwiązań

Może nie znać meritum sprawy (nie-ekspert)

Zachęca do refleksji i generowania pomysłów

Konsultant

Dokumentacja/materiały

Doradztwo/ekspertyza

Ekspert w swojej dziedzinie

Wybrany zakres

Długotrwała/krótka współpraca

Wew. /zew

Konkretny cel/zadanie

Tutor

Mentoring

Konstruktywna krytyka

Wymiana poglądów

Konsultacje 1 to 1

Indywidualne podejście

Wzajemna bliska relacja

Trener

Wymiana poglądów

Różnorodność metod

Szkolenia

Wachlarz narzędzi

Dyskusja

Odpowiednie materiały

Instruktor

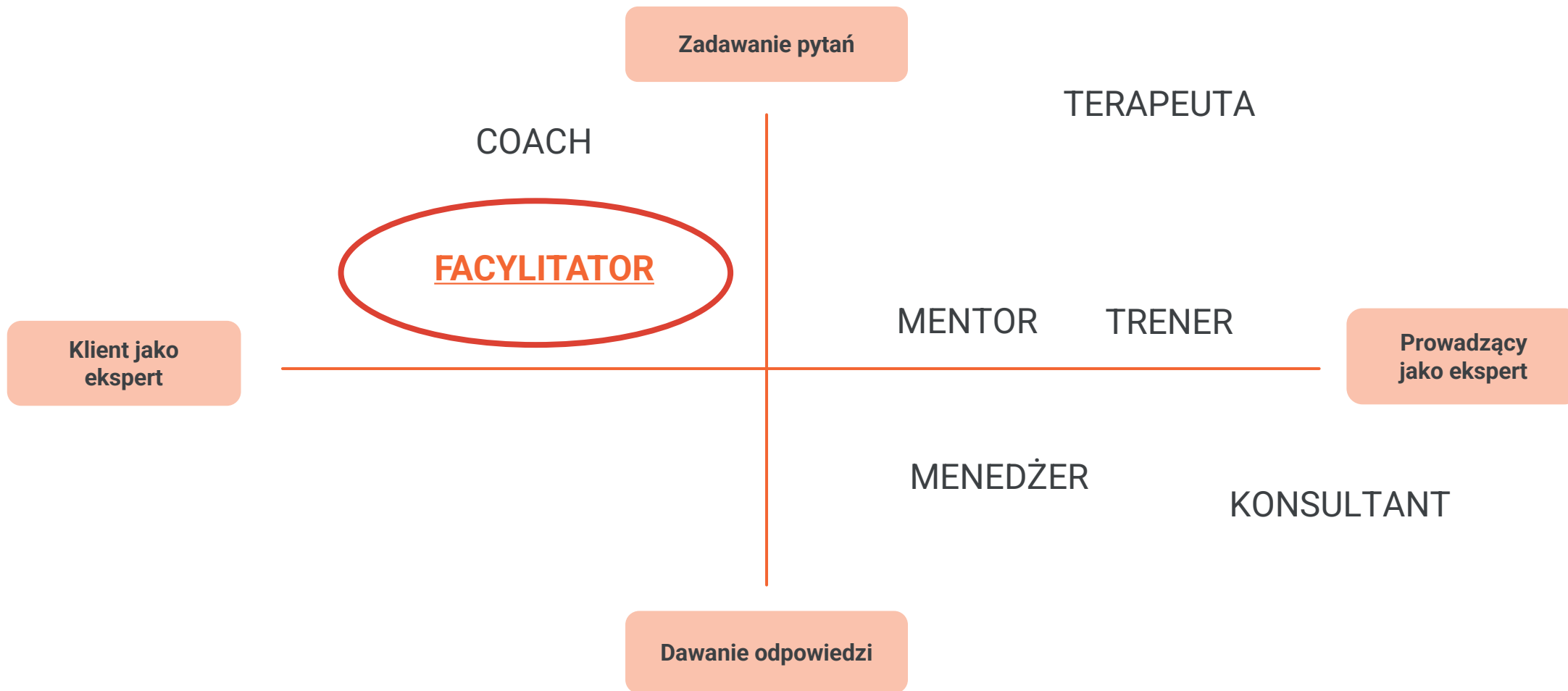
Określony zakres

Instruktaż

Pokaz - obserwacja

Odpowiednie materiały

Rola facylitatora na tle innych ról



Facylitator i jego zasoby



Facylitator

Odpowiada za process,
nie treści i merytorykę

Tworzy warunki pracy
umożliwiające
osiągnięcie
uzgodnionego celu w
ustalonym czasie

Nie musi być ekspertem
w danej dziedzinie

Dobrze, jeżeli rozumie
kontekst organizacyjny

Zasoby facylitatora

Ludzie i interakcje, ich doświadczenie i wiedza, różnorodność

Znajomość i zrozumienie procesów grupowych

Znajomość technik wspierających twórcze myślenie

Rola

- ❑ Pomaga grupie osiągnąć uzgodniony cel spotkania
- ❑ Przygotowuje proces umożliwiający osiągnięcie założonych celów
- ❑ Dbą o to, aby każdy z uczestników miał możliwość aktywnego udziału w spotkaniu
- ❑ Pozostaje neutralny, nie jest interesariuszem spotkania

Podstawowe założenia

- ❑ Grupa może osiągnąć więcej niż każdy z jej członków osobno
- ❑ Opinia każdej z osób jest jednakowo ważna
- ❑ Ludzie są bardziej zmotywowani do realizacji działań, w których byli zaangażowani
- ❑ Uczestnicy biorą odpowiedzialność za wypracowanie rozwiązań
- ❑ Uczestnicy potrafią wypracować pożądane rozwiązanie

Kluczowe cechy

- ❑ Neutralny względem tematu i podejmowanych decyzji (nie zajmuje stanowiska)
- ❑ Nie podejmuje decyzji
- ❑ Nie ocenia i nie wartościuje opinii i pomysłów uczestników
- ❑ Ufa w możliwości grupy
- ❑ Potrafi szybko dokonywać analizy i syntezy pomysłów, porządkować je
- ❑ Pilnuje roli („nie wchodzi w buty innych ról”)

Kiedy warto w facylitacji?

- Rozwiązywanie problemów
- Podejmowanie decyzji
- Planowanie
- Wymiana wiedzy i doświadczeń
- Synchronizacja działań
- Uzgadnianie celów i/lub priorytetów
- Wypracowywanie wspólnych pomysłów



Co to daje?

- ❑ Motywacja
- ❑ Zaangażowanie
- ❑ Poczucie współodpowiedzialności
- ❑ Poczucie wpływu
- ❑ Upełnomocnienie
- ❑ Wykorzystanie potencjału
- ❑ Przerwanie rutyny



Cele i rodzaje spotkań



Przekazywanie informacji



Omówienie tematu, dyskusja



Podjęcie decyzji



Weryfikacja stanu realizacji



Podsumowanie

Facylitacja



Podejście facylitowane

Osoba prowadząca

- **nie** daje wkładu w treść spotkania
- **nie** dostarcza informacji
- **nie** promuje żadnych rozwiązań
- **nie** sugeruje żadnych rozwiązań
- **nie** zajmuje stanowiska

Osoba prowadząca (trener, menedżer)

- korzysta z technik facylitacyjnych w celu pobudzenia potencjału grupy
- może dać wkład merytoryczny
- może promować pewne rozwiązania
- może sugerować pożądane rozwiązania

Model 8P

Czym jest?

Model 8P to kompleksowy framework używany w facylitacji, który pomaga w planowaniu, organizacji i prowadzeniu efektywnych spotkań oraz warsztatów. Skupia się na kluczowych elementach, które są niezbędne do osiągnięcia zamierzonych rezultatów.

Jest narzędziem, które:

- ❑ Ułatwia strukturyzację spotkań.
- ❑ Pomaga w zrozumieniu i zarządzaniu oczekiwaniami uczestników.
- ❑ Zapewnia, że wszystkie aspekty spotkania są odpowiednio przygotowane i przeprowadzone.
- ❑ Wspiera osiąganie konkretnych celów i wyników poprzez zdefiniowane procesy i techniki.



1. Perspective (Perspektywa)

Pytania pomocnicze

Opis:

- Pokazuje kontekst organizacyjny
- Skupia się na zrozumieniu jak funkcjonuje organizacja, zespół, uczestnicy sesji

- Jakie są ich główne produkty i usługi?
- Jakie są misja, wizja i wartości firmy?
- Jaki jest wskaźnik rotacji pracowników?
- Jaką technologią dysponują?
- Jak jest wyposażone biuro?
- Główne lokalizacje
- Jakimi procedurami wewnętrznymi obowiązują w firmie?
- Jakimi zewnętrznymi regulacjami podlega firma?
- Jaką opinię na rynku ma firma?
- Jaka jest struktura organizacyjna?
- Jak wygląda struktura zarządcza i proces zarządzania?
- Z jakimi wyzwaniami mierzy się firma?
- Jakich zmian doświadcza firma? Co jest ich powodem i jaki jest ich efekt?
- Główne rynki i najważniejsi klienci
- Jaką pozycję na rynku ma firma? (stabilną, niestabilną, rosnącą, upadającą)
- Jak wyglądają procesy dzielenia się wiedzą w firmie?

2. Purpose (cel)

Opis:

- Definiuje główny cel spotkania.
- Oczekiwania i potrzeby klienta oraz interesariuszy sesji.

Pytania pomocnicze

- Jakie są aktualne wyniki firmy?
- Jakie są oczekiwane wyniki firmy?
- Kiedy firma zamierza osiągnąć zakładane rezultaty?
- Co się dzieje teraz?
- Co powinno się dziać teraz?
- W jaki sposób planowana sesja ma wypełnić lukę między stanem obecnym a docelowym?
- Co musimy osiągnąć na spotkaniu, żeby sprostać tym oczekiwaniom?
- Jaką atmosferę powinniśmy stworzyć, żeby wypracować odpowiedni rezultat?

3. People (Ludzie)

Pytania pomocnicze

Opis:

- Poznanie uczestników
- Charakterystyka grupy
- Role, demografia, sytuacja w grupie

- Kto będzie uczestniczyć w sesji? (role, stanowiska, doświadczenie zawodowe)
- Czy uczestnicy znają się wzajemnie?
- Jakie relacje zależności służbowej panują w zespole?
- Jakie doświadczenia z podobnym typem wydarzeń mają uczestnicy?
- Jaka jest atmosfera w grupie?
- Czy w grupie są jawne lub utajone konflikty? Czego dotyczą?
- Czy są tematy, których grupa unika?
- Czy są tematy drażliwe? Jakie?
- Jaka jest struktura nieformalna zespołu?

4. Product (Produkt)

Opis:

- Określenie efektu spotkania
- Potwierdzenie czy format spotkania i jego treść zgodne z oczekiwaniami klienta

Pytania pomocnicze

- Co ma być głównym efektem spotkania? (jedna najważniejsza rzecz)
- Dlaczego to jest ważne?
- Co jeszcze warto uzyskać podczas sesji?
- Jaki poziom szczegółu ma być wypracowany w ramach efektu końcowego?
- Z jakiego rodzaju dokumentacją firma chce zakończyć sesję?
- Kto będzie korzystać z wypracowanych informacji/rozwiązań i w jaki sposób?
- Kiedy informacje będą potrzebne?
- W jaki sposób mają być dostarczone?

5. Place (Miejsce)

Opis:

- Logistyka wydarzenia
- Wyposażenie sali
- Układ sali

Pytania pomocnicze

- Ile osób będzie uczestniczyć w spotkaniu?
- Co znajduje się na wyposażeniu sali?
- Czy w sali są dostępne ściany, na których można wieszać materiały z sesji?
- Jakich materiałów potrzebujemy do pracy?
- Czy i jaki catering jest zapewniony?
- Czy sesja odbywa się w miejscu pracy uczestników, czy gdzie indziej?
- Czy mogę zobaczyć salę przed spotkaniem?
- Ile osób komfortowo mieści się w sali?
- Czy w sali są okna?
- Czy i jak można regulować temperaturę?

6. Process (Proces)

Pytania pomocnicze

Opis:

- Proces facylitacji
- Przebieg, materiały, forma, sposób ewaluacji dopasowany do wcześniej ustalonych oczekiwań klienta

- Jakie metody mogę zastosować?
- Z jakich materiałów będę korzystać?
- Czy wymagane jest wcześniejsze przygotowanie uczestników?
- Jeżeli tak, co i do kiedy powinni ode mnie otrzymać?
- Które elementy programu są kluczowe, a które mogę odpuścić?
- Czy mam plan alternatywny?

7. Practice (Praktyka)

Opis:

- Przygotowanie do sesji
- Szacowanie czasu, scenariusze alternatywne, przegląd materiałów
- W miarę możliwości – próba

Pytania pomocnicze

- Jaki jest czas trwania poszczególnych części?
- Czy poszczególne techniki są wystarczająco (ale nie za bardzo) urozmaicone?
- Co może pójść nie tak?
- Które etapy spotkania wymagają wcześniejszego przetestowania?
- Czy mam wyznaczone kamienie milowe w procesie?

8. Personal preparation (osobiste przygotowanie)

Opis:

- Fizyczne i psychiczne przygotowanie do warsztatu
- Zaopiekowanie swoich potrzeb

Pytania pomocnicze

- Co mogę zrobić dla siebie, żeby na spotkaniu mieć odpowiednią energię?
- Jak zadbam o siebie?
- Jak stworzę sobie komfortowe warunki pracy?

Pytania, feedback

Dziękuję

GSK