

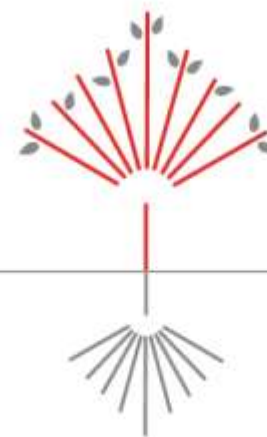


Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih

FACILITACIJSKE VJEŠTINE

Damir Zvonar, dipl.ing.

Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih
Zagreb, 27. travnja 2015. godine



Najviša stabla rastu iz najsnažnijih korijena.

Naša je misija obrazovanje učiniti najsnažnijim korijenom osobnoga rasta i uspjeha.

FACILITACIJA

Facilitirati znači olakšati, pospješiti

Uloga facilitatora je da poticanjem diskusije postigne da sudionici uče jedni od drugih



METODE FACILITACIJE

Metode kojima se facilitator koristi traže sudjelovanje i dijalog

Dobar facilitator:

- Usmjerava grupu na zadatak i proces
- Više sluša nego što govori
- Ostaje neutralan
- Ohrabruje sve sudionike na sudjelovanje
- Održava tijek diskusije pitajući pitanja ili uvodeći nove ideje
- Prihvaća različita gledišta
- Svjestan je "osjetljivih" tema
- Govori razgovijetno i polagano
- Održava kontakt očima
- Nakon dijela diskusije rezimira glavne točke, donesene odluke i razriješene teme



ŠTO JE POTREBNO POLAZNICIMA ?

- 1) Ljudi imaju potrebu osjećati se prihvaćenima
- 2) Ljudi trebaju osjećaj da su saslušani, da su njihove ideje vrijedne a doprinosi važni.
- 3) Ljudima su potrebni sigurnost i povjerenje u grupi.
- 4) Ljudima je potrebno da su prihvaćeni kao jednakopravni i važni članovi grupe
- 5) Ljudi trebaju osjetiti da su sposobni i da se od njih očekuje da daju prijedloge, preuzmu inicijativu, pruže podršku.
- 6) Ljudi trebaju znati da su njihova životna iskustva vrijedan i važan resurs
- 7) Ljudima treba atmosfera u kojoj će biti shvaćeni ozbiljno
- 8) Ljudima su potrebni procesi u kojima se konflikti ne razrješavaju nauštrb jedne osobe.
- 9) Ljudima treba osjećaj da su uključeni u smislenu i važnu aktivnost.
- 10) Ljudi trebaju razviti nove ideje o odnosu "učitelj"- "učenik
- 11) Ljudi trebaju znati gdje se nalaze u planiranom slijedu aktivnosti i imati kontrolu nad vremenom.



RAZUMIJEVANJE ULOGE FACILITATORA

Osiguravanje prijateljskog okruženja

- ✓ Prihvaćanje
- ✓ Razumijevanje
- ✓ Podrška
- ✓ Model ponašanja



RAZUMIJEVANJE ULOGE FACILITATORA

Davanje značenja događajima/iskustvima

- ✓ Pomaže u razumijevanju i prihvaćanju vlastitih osjećaja
- ✓ Bez nužnog nuđenja interpretacije
- ✓ Usmjerava pažnju grupe na važno



RAZUMIJEVANJE ULOGE FACILITATORA

Poticanje interakcije

- ✓ Pomaže osvijestiti i osloboditi osjećaje sudionika
- ✓ Pozivom na aktivnost
- ✓ Suprotstavljanjem potiče na djelovanje



RAZUMIJEVANJE ULOGE FACILITATORA

Izvršavanje

- ✓ Osigurava pridržavanje pravila
- ✓ Istražuje grupne interese
- ✓ Vodi računa o vremenu i logistici



VJEŠTINE KVALITETNOG FACILITATORA

Aktivno slušanje

- Ohrabrivanje
- Pažljivo slušanje
- Postavljanje otvorenih pitanja
- Praćenje neverbalnih znakova (izraz lica, geste, stav)



VJEŠTINE KVALITETNOG FACILITATORA

Postavljanje otvorenih pitanja

- Otvorena pitanja pozivaju na razmišljanje i ohrabruju ljude u izražavanju
- Npr. Što mislite o..., kako to da..., što ako.....
- Zatvorena pitanja (ona koja za odgovor traže samo "da" ili "ne") ograničavaju diskusiju.



VJEŠTINE KVALITETNOG FACILITATORA

Parafraziranje komentara sudionika

- Izražavanje komentara sudionika drugim riječima
- Ocjena dali je dobro shvaćeno rečeno i naglašavanje rečenog
- Naglašavanje onog što je sudionik rekao



VJEŠTINE KVALITETNOG FACILITATORA

Uravnoteživanje sudjelovanja

- Za pojedine teme, neki će sudionici imati više interesa ili se smatrati kompetentnijima od drugih
- Treba osigurati da svi sudionici sudjeluju u diskusiji
- Ponekad jako dobra rješenja dolaze od "povučenih" sudionika



VJEŠTINE KVALITETNOG FACILITATORA

Preusmjeravanje diskusije

- Pitanje jednog sudionika preusmjeriti na ostale



VJEŠTINE KVALITETNOG FACILITATORA

Rezimiranje diskusije

- Sumiranje osvrta na glavne točke
- Ponavljanje donesenih odluka
- Konstatiranje problema koje još treba riješiti



VJEŠTINE KVALITETNOG FACILITATORA

Prijateljske geste

- Ljudi iz toga što kimate, održavate kontakt očima ili se nasmiješite zaključuju o tome koliko ste zainteresirani za njih i koliko ih slušate



VJEŠTINE KVALITETNOG FACILITATORA

Briga za "posebne probleme" u grupi

- Tišina, pretjerani govor, konflikti, manipulacije, samoisticanje
- O tome razmišljati kao o prirodnom dijelu grupnog procesa
- Oni sprječavaju i Vas i grupu od postizanja cilja,
- S time treba naučiti učinkovito izlaziti na kraj



KORISNI SAVJETI ZA FACILITATORE

Uloga facilitatora jest da bude domaćin diskusije, da ju potiče, usredotočuje i čini jasnijom, da bi njezine sudionike učinkovito vodio kroz proces učenja



KORISNI SAVJETI ZA FACILITATORE

Nemojte procjenjivati

- ❖ Nego facilitirati procese drugih



KORISNI SAVJETI ZA FACILITATORE

Postavljajte pitanja

- ❖ Uvijek i opet
- ❖ Želite saznati što ljudi misle
- ❖ Želite istražiti stanovišta grupe



KORISNI SAVJETI ZA FACILITATORE

Pratite razvoj diskusije

Unaprijed treba odlučiti o općoj strukturi radionice

- ❖ Ulazne vrijednosti-iskustva sudionika
- ❖ Uobličenje kroz analizu i definiranje problema
- ❖ Prijedlog rješenja
- ❖ Razvijanje plana akcije

Sve te faze moraju biti jasno odijeljene, jer inače diskusija neće voditi nigdje



KORISNI SAVJETI ZA FACILITATORE

Recite ljudima u kojoj je fazi diskusija

- ❖ Neka sudionici znaju kamo diskusija ide, što ste do sada napravili i gdje ste sada u tom procesu
- ❖ To će im pomoći da se usredotoče
- ❖ Daje im osjećaj kretanja
- ❖ Pomoć da se ostane u temi



KORISNI SAVJETI ZA FACILITATORE

Razjasnite i premostite

Npr.

- ❖ Znači mislite da bi možda...
- ❖ Jeli to točno?
- ❖ Dakle vi kažete...
- ❖ Što drugi misle o tome?
- ❖ To zvuči kao ono što je rekao.....
- ❖ To je suprotno od onoga što je rekao....
- ❖ Što Vi, ..., mislite o tome?



KORISNI SAVJETI ZA FACILITATORE

Diskusija je zabavna ako postoji domaćin

- ❖ Uvjerite se da je svima udobno i da su opušteni
- ❖ Prilagoditi se raspoloženju grupe



KORISNI SAVJETI ZA FACILITATORE

Budite smireni

- ❖ Ljudi će možda reći neke vrlo provokativne stvari
- ❖ Ako se nečemu treba suprotstaviti, možete pitati grupu za mišljenje i pustiti druge da se izraze
- ❖ Facilitator se ne smije na nekoga obrušiti, jer time obeshrabruje i druge ljude u izražavanju
- ❖ Niste policajac ali ste odgovorni za "sigurnost" grupe
- ❖ Isticati pozitivno



KORISNI SAVJETI ZA FACILITATORE

U facilitaciju krenite pripremljeni

- ❖ Pripremljena pitanja
- ❖ Popis vlastitih odgovornosti
- ❖ Ne čitati s papira
- ❖ Spontanost



KORISNI SAVJETI ZA FACILITATORE

Budite fleksibilni

- ❖ Voditi ali ne inzistirati, nego slijediti potrebe grupe
- ❖ Stvari mogu krenuti u nepredviđenom smjeru
- ❖ Budite uključeni da biste mogli povesti ako Vas grupa opet zatreba kao voditelja



KORISNI SAVJETI ZA FACILITATORE

Pazite na svoj ton

- ❖ Ne kritizirati, ponižavati, ironizirati
- ❖ Skromnost a ne arogancija
- ❖ Imajte na umu da ste na poziciji moći i da ćete lako ispasti arogantni



TIPIČNA OMETAJUĆA PONAŠANJA U GRUPI

Povučeni

- Nenametljiv i šutljiv
- Ne izražava mišljenje niti kad ga ima



TIPIČNA OMETAJUĆA PONAŠANJA U GRUPI

«Šuškvac sa strane»

- Jako voli bacati komentare
- Ponekad je nezainteresiran za temu ili mu nešto odvlači pažnju



TIPIČNA OMETAJUĆA PONAŠANJA U GRUPI

Brbljavac

- Ima stalnu potrebu objašnjavati
- Lako niže asocijacije
- Odlazi u digresije
- Priča jel voli pričati kad ga ima tko slušati



TIPIČNA OMETAJUĆA PONAŠANJA U GRUPI

Nametljivi sveznalac

- Mora pokazati da zna i tako se istaknuti
- Zadovoljan kad se dokaže kao expert
- Voli provocirati i kompromitirati



TIPIČNA OMETAJUĆA PONAŠANJA U GRUPI

«Prepirko»

- Zauzima suprotnu poziciju (“antiprotivan”)
- Zabavlja ga proces argumentiranja



TIPIČNA OMETAJUĆA PONAŠANJA U GRUPI

"Da, ali..." osoba

- Uvijek odgovara s "Da, ali.."
- Voli pronalaziti crnu stranu stvari
- Ne daje konstruktivne prijedloge nego relativizira
- Ne žele voditi nego biti "opozicija"



KAKO FACILITIRATI KAD POSTOJE OSOBE S OMETAJUĆIM PONAŠANJIMA

Povučeni

- Provjeriti interes za temu
- Direktno ga pitati i pozvati u raspravu, jer nas zanima mišljenje



KAKO FACILITIRATI KAD POSTOJE OSOBE S OMETAJUĆIM PONAŠANJIMA

«Šušak sa strane»

- Zamoliti ga da glasno iskaže što šapuće jer nas to zanima
- Ako je riječ o dvije osobe, pokušati ih razdvojiti (metoda 1-2-1-2)
- Zaposliti ga nekim drugim zadatkom



KAKO FACILITIRATI KAD POSTOJE OSOBE S OMETAJUĆIM PONAŠANJIMA

Brbljavac

- Postavljati mu zatvorena pitanja
- Dati mu neki zadatak (vođenje bilješki, čitanje naglas....)
- Direktno opomenuti pozivajući se na pravila rada
- Pozvati grupu u pomoć tako da zatražite mišljenje drugih.
- Grupni cilj je ispred individualnog



KAKO FACILITIRATI KAD POSTOJE OSOBE S OMETAJUĆIM PONAŠANJIMA

Nametljivi sveznalac

- Upitati ga za izvor informacije (uglavnom ne zna)
- Ponuditi mu da preuzme vođenje teme
 - ✓ Ako zna – dobrodošla pomoć
 - Ako nezna - odustaje



KAKO FACILITIRATI KAD POSTOJE OSOBE S OMETAJUĆIM PONAŠANJIMA

«Prepirko»

- Recite da radite svoj posao i da znate kako se to radi
- Ne ulaziti u prepirke
- Zadržite kredibilitet



KAKO FACILITIRATI KAD POSTOJE OSOBE S OMETAJUĆIM PONAŠANJIMA

"Da, ali..." osoba

- Ne dati se uvući u argumentacije
- Priznati da svatko ima pravo na svoje mišljenje
- Isti može svoje izdvojeno mišljenje posebno navesti



Hvala na pažnji!

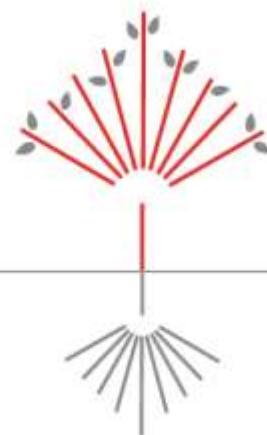


Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih



Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih

Radnička cesta 37b, 10 000 Zagreb, HR
T + 385 1 62 74 666, F + 385 1 62 74 606
ured@asoo.hr, URL www.asoo.hr



Najviša stabla rastu iz najsnažnijih korijena.

Naša je misija obrazovanje učiniti najsnažnijim korijenom osobnoga rasta i uspjeha.