



Purposeful Learning for Business

СУПЕРСИЛА ФАСИЛИТАТОРА ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ

ПАМЕЛА ЛЮПТОН-БОУЭРС
АПРЕЛЬ 2020

Главные вопросы, на которые вам нужно ответить

1. Кто я?
2. Какую я несу ценность?
3. Какие у меня есть навыки?
4. Насколько я востребован (повторное обращение клиентов и появление **НОВЫХ**)



Чтобы развить свою суперсилу фасилитатора, спросите себя:



Чтобы развить свою суперсилу фасилитатора,
спросите себя:



Who
am I?

Что вы сами про себя
думаете?

Как вы описываете
себя другим?

Каким (какой) они
могли бы вас видеть?



Инструкция:

1. Нужно задать только один вопрос: Кто ты?
2. Каждый участник должен ответить на этот вопрос, когда другие участники будут его задавать.
3. Время ответа одного участника: 60 секунд.
4. В конце каждого раунда отвечающий выбирает следующего игрока.

Правила:

1. Участвуют все.
2. Каждый раз, отвечая на вопрос, необходимо говорить что-то новое о себе.
3. Если отвечающий замолкает, необходимо снова задать ему этот вопрос.

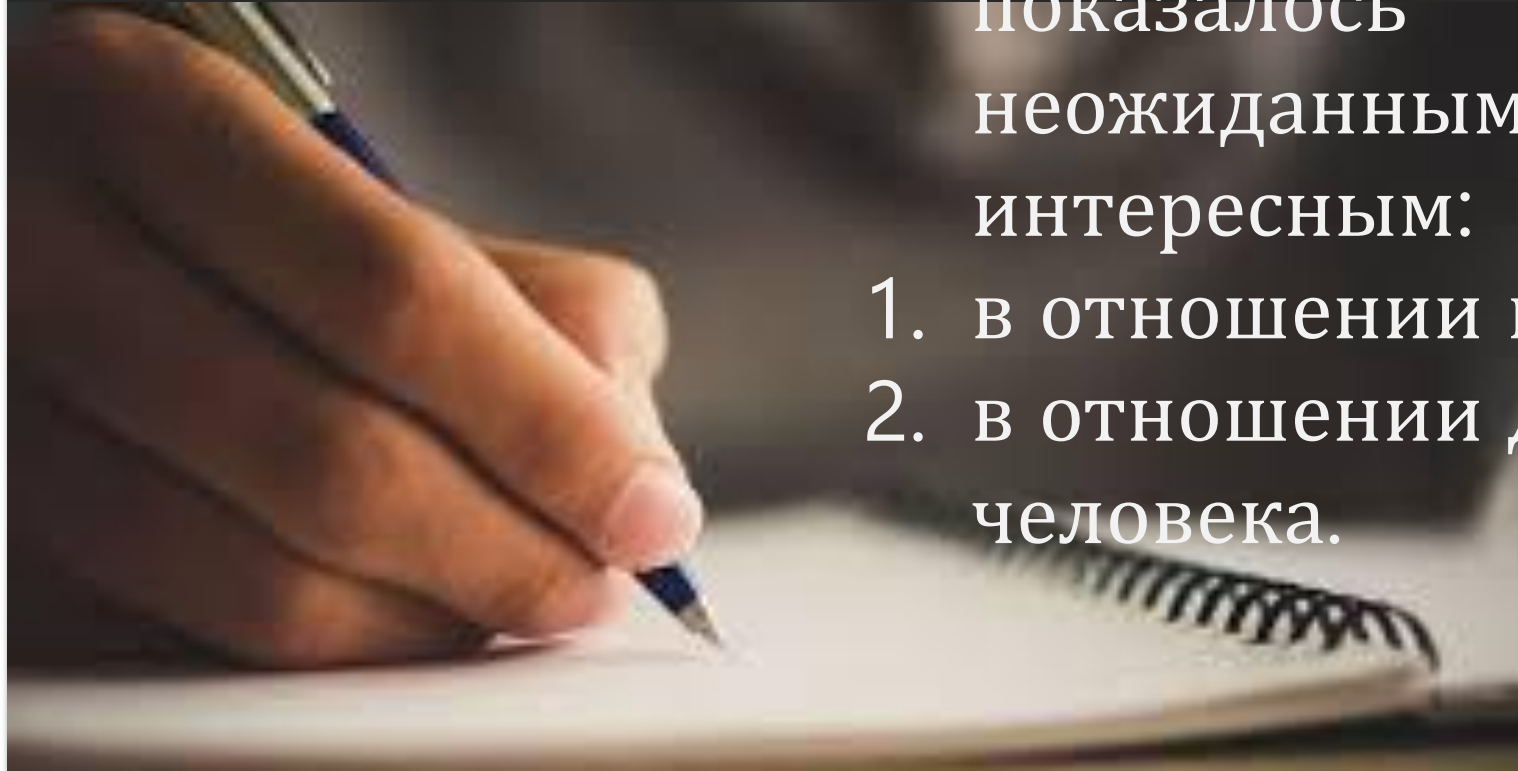
Запишите все, что

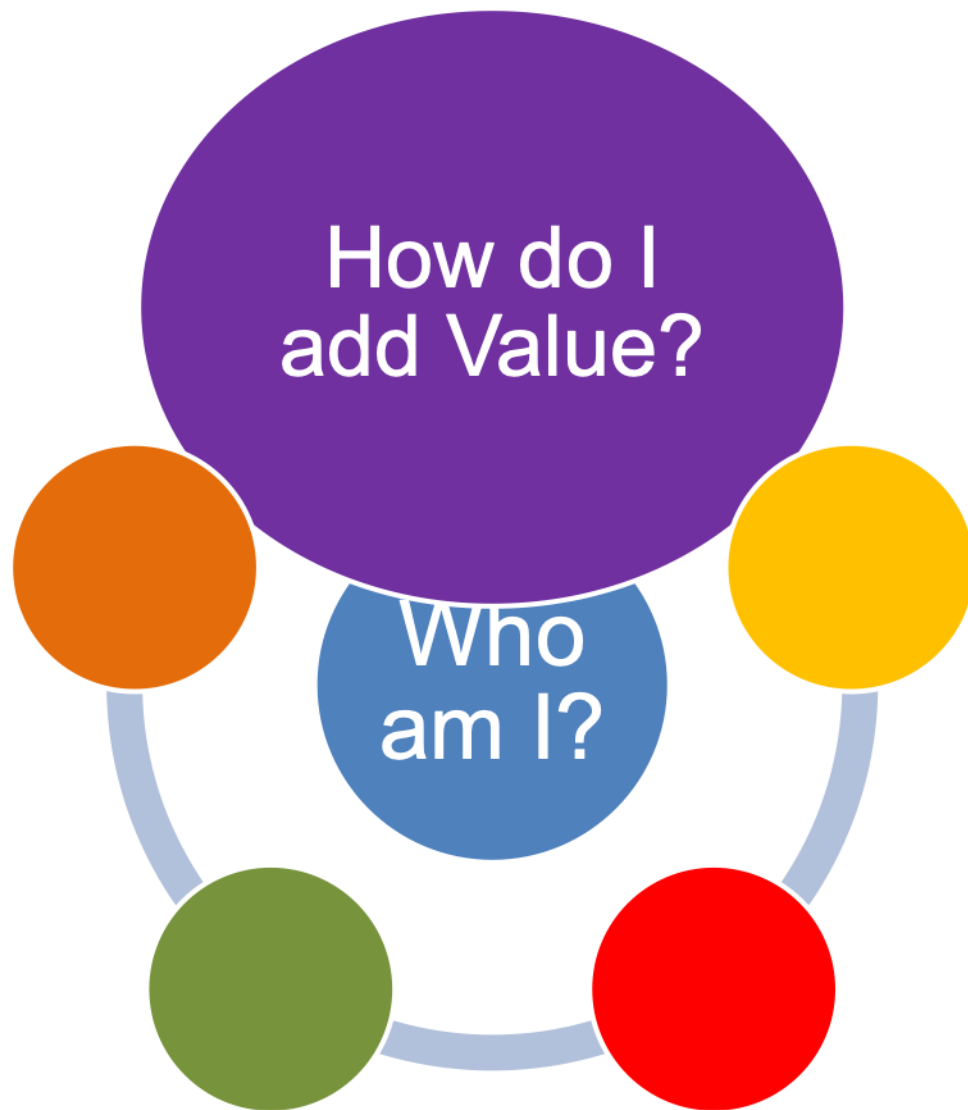
показалось

неожиданным или

интересным:

1. в отношении вас
2. в отношении другого человека.





ROI (окупаемость инвестиций) Я действительно столько стою?



1. Не будут ли они думать, что заплатили мне не зря?
2. Получили ли они то, что хотели?
3. Будут ли они рады, что провели это время со мной? Или подумают что лучше бы работали и дальше разбирали почту?
4. Понравилось ли им?
5. Нравится ли мне?

Первый вопрос, который я задаю клиенту: «Чем я могу вам пом



Purposeful Learning for Business

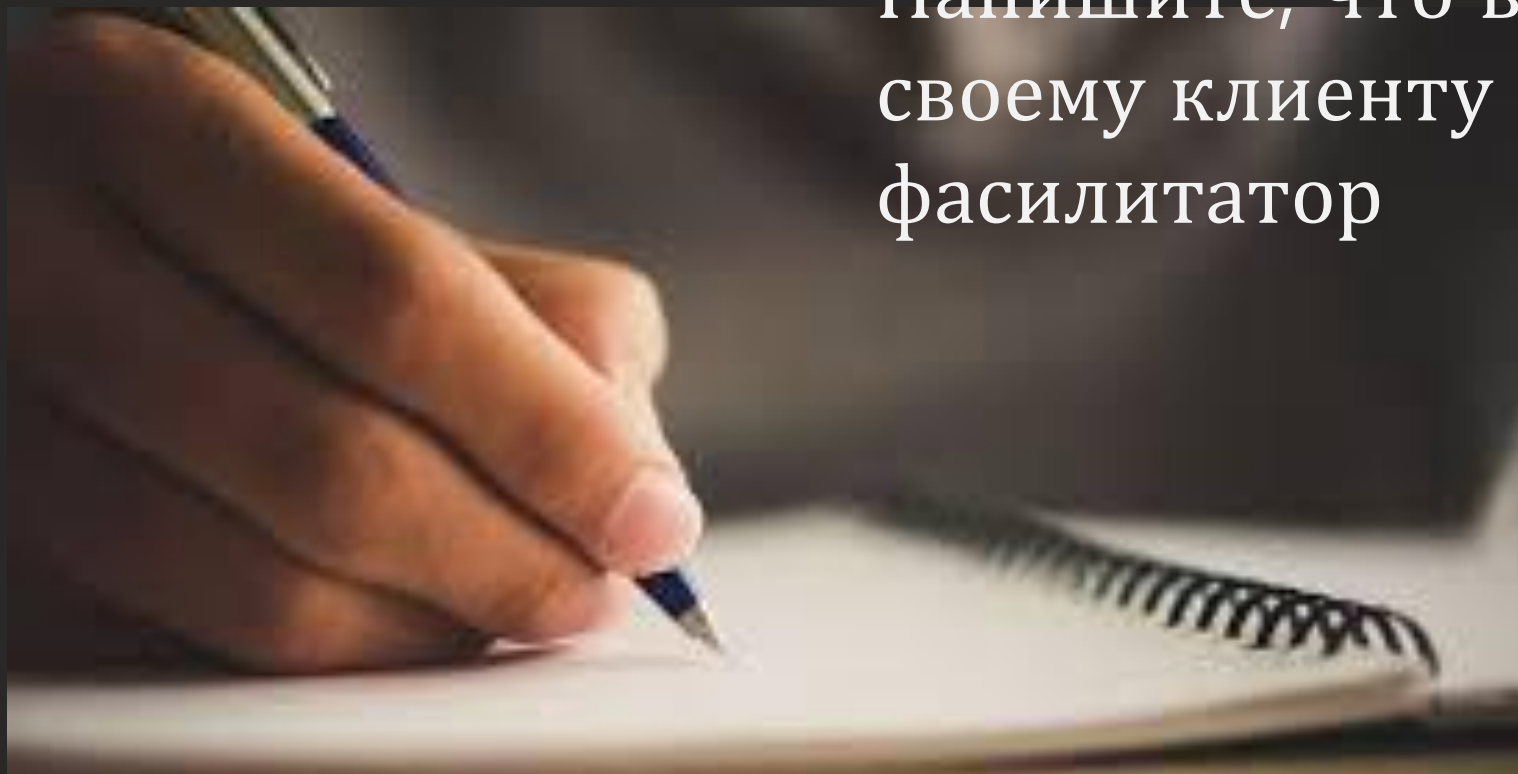
Рекомендации и новые клиенты

Смогу ли я
создать такой
опыт, чтобы
заказчик снова
захотел со мной
работать или
порекомендова
л меня своим
коллегам?



17/04/2020

Напишите, что вы даете
своему клиенту как
фасилитатор



Инструкция:

1. Нужно задать только один вопрос: Как вы можете мне помочь?
2. Каждый участник должен ответить на этот вопрос.
3. Время для ответа на одного участника: 60 секунд.
4. В конце каждого раунда отвечающий выбирает следующего игрока.

Правила:

1. Участвуют все.
2. Каждый раз, отвечая на вопрос, необходимо сказать о себе что-то новое.
3. Если отвечающий замолкает, необходимо снова задать ему этот вопрос.



Получилось ли у меня создать
атмосферу для честного и
искреннего разговора?



Захотят ли они играть?



Могу ли я
для себя
оправдать
затраты
на приятный
день в лесу и
веревочный
тренинг?



Довольны ли они процессом?



Воркшоп по стратегическому планированию

Получили ли они конкретные результаты?



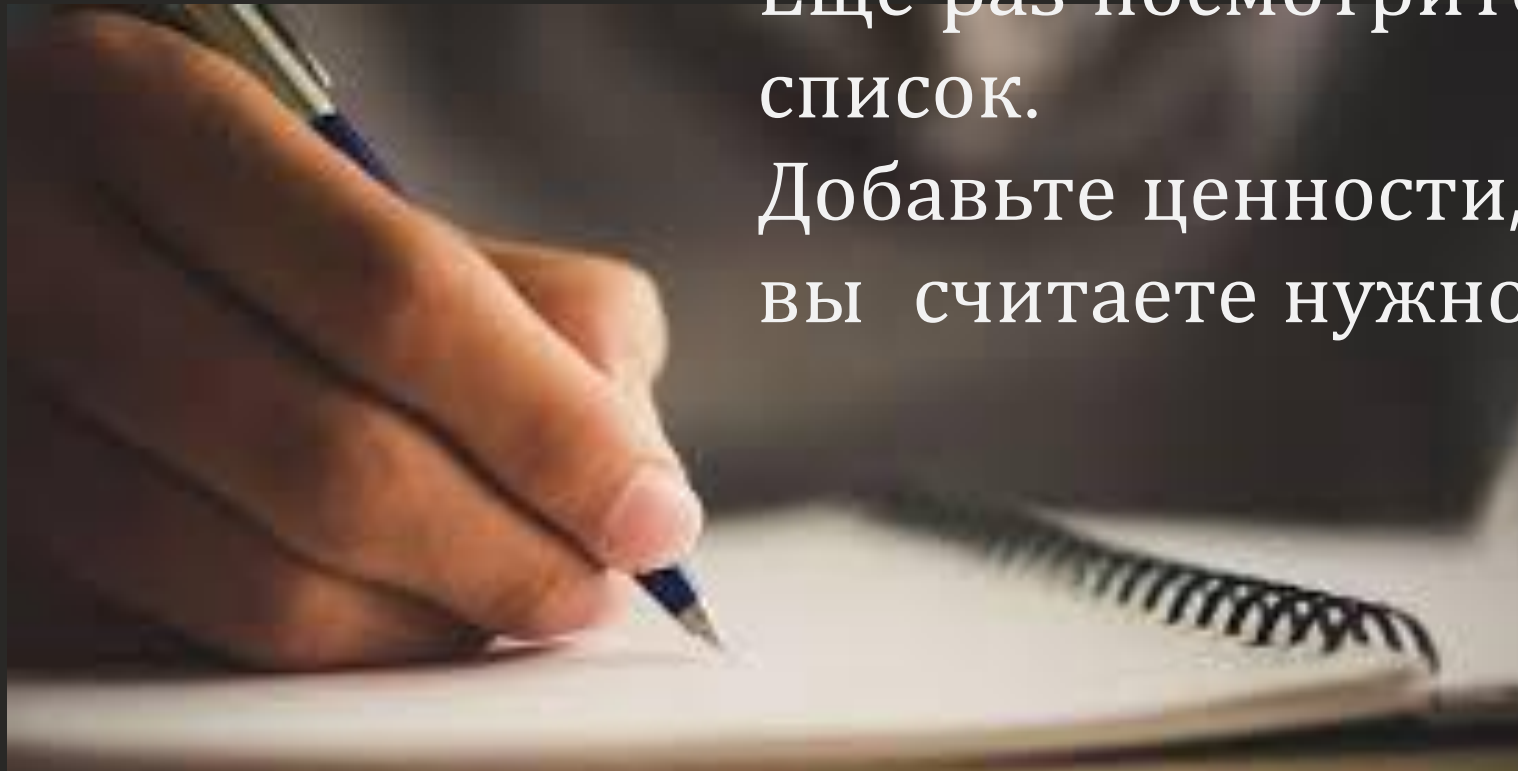
Проект помощи волонтерам, работающим в конфликтных ситуациях

17/04/2020

16

Еще раз посмотрите свой список.

Добавьте ценности, которые вы считаете нужно добавить.



В окне чата напишите ценности,
которые считаете самыми нужными
и важными для вас и для вашего
клиента



Мой вклад в клиента

1. Логическое выстраивание встречи
2. Благоприятная и безопасная среда для обсуждений
3. Основные правила для формирования сотрудничества и доверия
4. Повестка дня для динамики процесса
5. Новые возможности и инновационные идеи
6. Беспристрастное обсуждение и результат
7. Гибкое отношение к потребностям группы
8. Гарантированное получение конкретных результатов.





Какой у меня стиль? Как он влияет на сессию?

1. Я экстраверт или интроверт? Я действую жестко или мягко?
2. Какие мои когнитивные предпочтения? Я выражаюсь абстрактно или конкретно?
3. Как я реагирую на неоднозначность и риск?

Полезные инструменты:

<https://www.tmsdionline.com>

<https://www.herrmann-europe.com/en/>

<https://www.talentlens.co.uk/product/learning-style-questionnaire/>

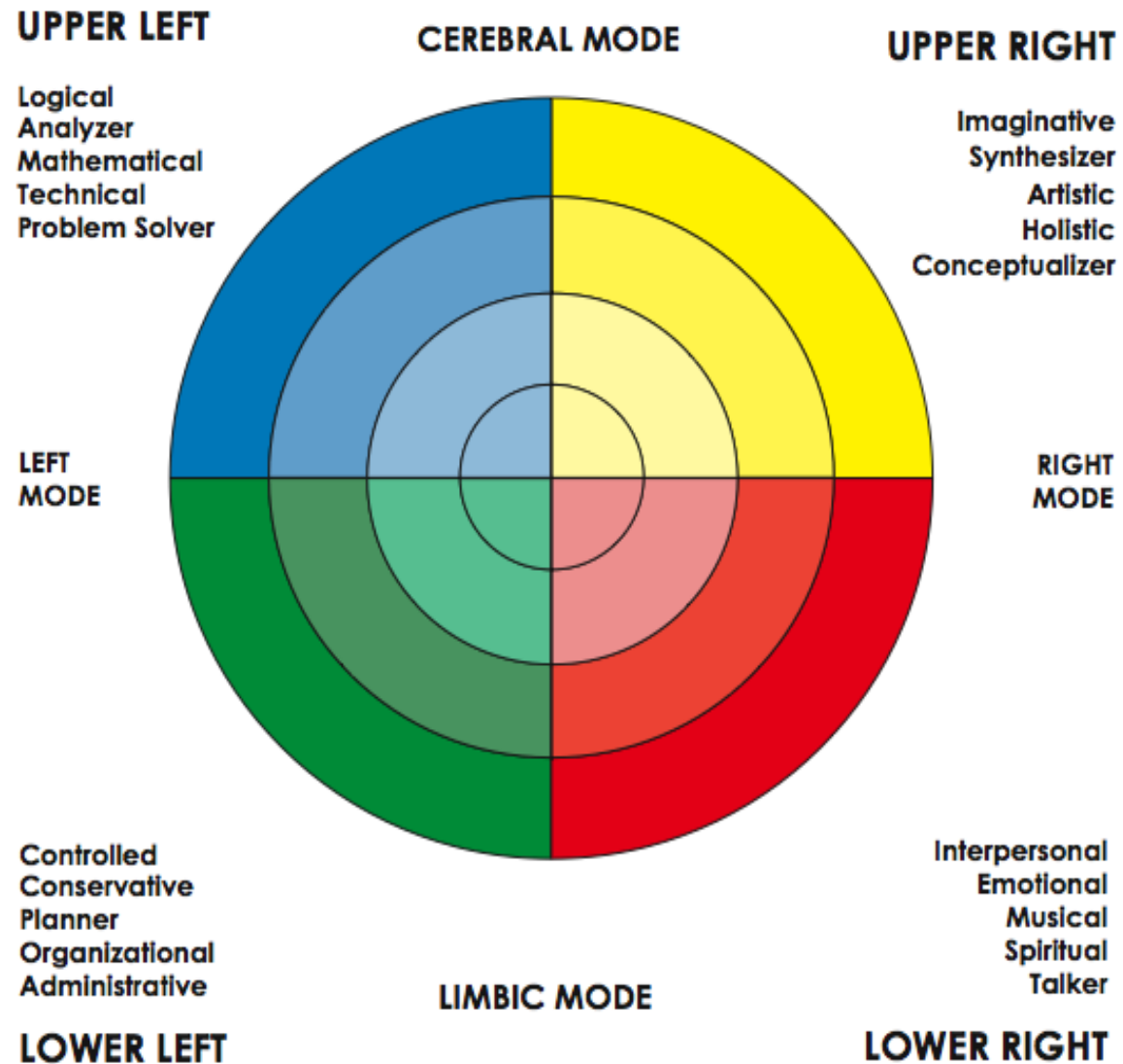
<https://www.capt.org/assessment-kgi/kgi-leadership-teams.htm?bhcp=1>



Стиль обучения по Хани и Мамфорду



Индекс
психологических
доминант
Херрманна
(Германа).
Предпочитаемы
е стили
мышления

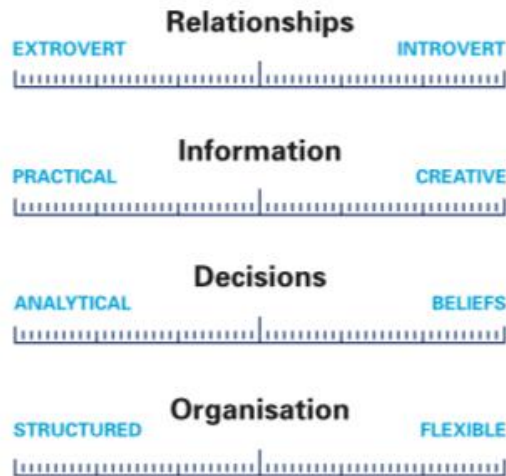


Системы управления командой Предпочитаемые стили работы



Margerison-McCann
Types of Work Model

+



Four Work Preference Measures

=



Margerison-McCann
Team Management Wheel

Work

+

People

=

People
at work

Инструкция:

Опишите известные вам свои сильные и слабые стороны, и как они влияют на сессию.

Правила:

Помогите друг другу реально осознать, как ваш личный стиль создания, планирования и проведения сессий влияет на результат.



Обсуждение

Выберите какого-нибудь участника и расскажите ему/ей о самых важных результатах.

Какой ТВОЙ стиль влияния?



Вы давите или мягко ведете к ответу?

Чтобы развить свою суперсилу фасилитатора,
спросите себя:

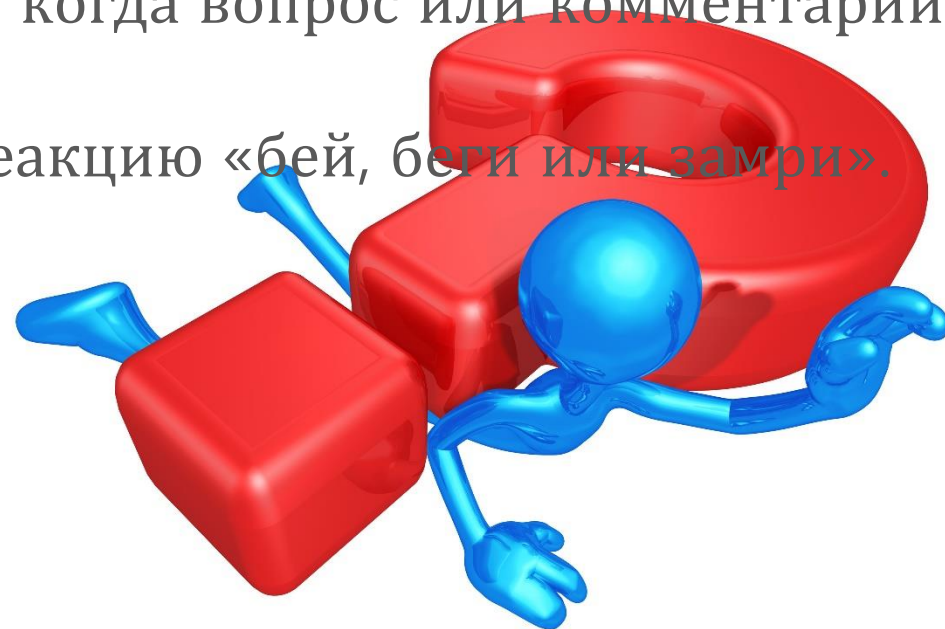


Вспомните какую-нибудь ситуацию, когда вопрос или комментарий застал вас врасплох.

Когда во время сессии вы впали в реакцию «бей, беги или замри».

В своих записях укажите:

1. Что произошло?
2. Как вы себя чувствовали?
3. Что вы сделали, и какие были последствия?



ЛИЧНАЯ РЕФЛЕКСИЯ 4: ЧТО ПРОВОЦИРУЕТ ВАС БИТЬ ИЛИ БЕЖАТЬ?

Инструкция:

1. Посмотрите на примеры и напишите, на какие триггеры реагирует ваш рептильный мозг и застает вас «бить или бежать».
2. Что с вами происходит? Какая ваша реакция?
3. По желанию, напишите краткий ответ в окне чата.

Being criticized or
blamed



Being challenged or
threatened



Being humiliated or
laughed at

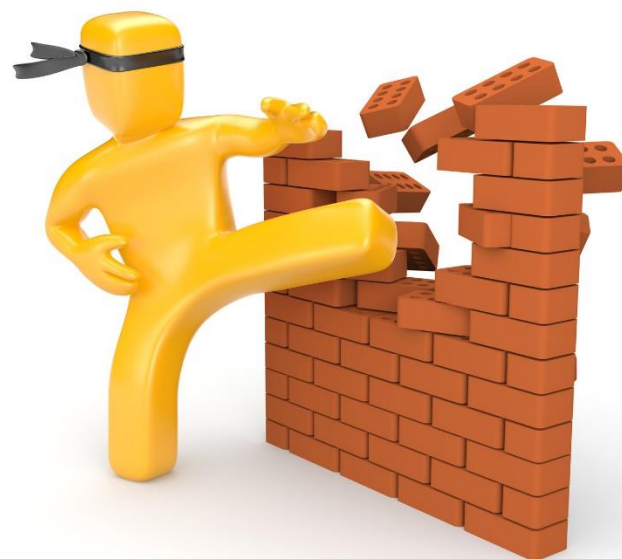


Being ignored or
unrecognised



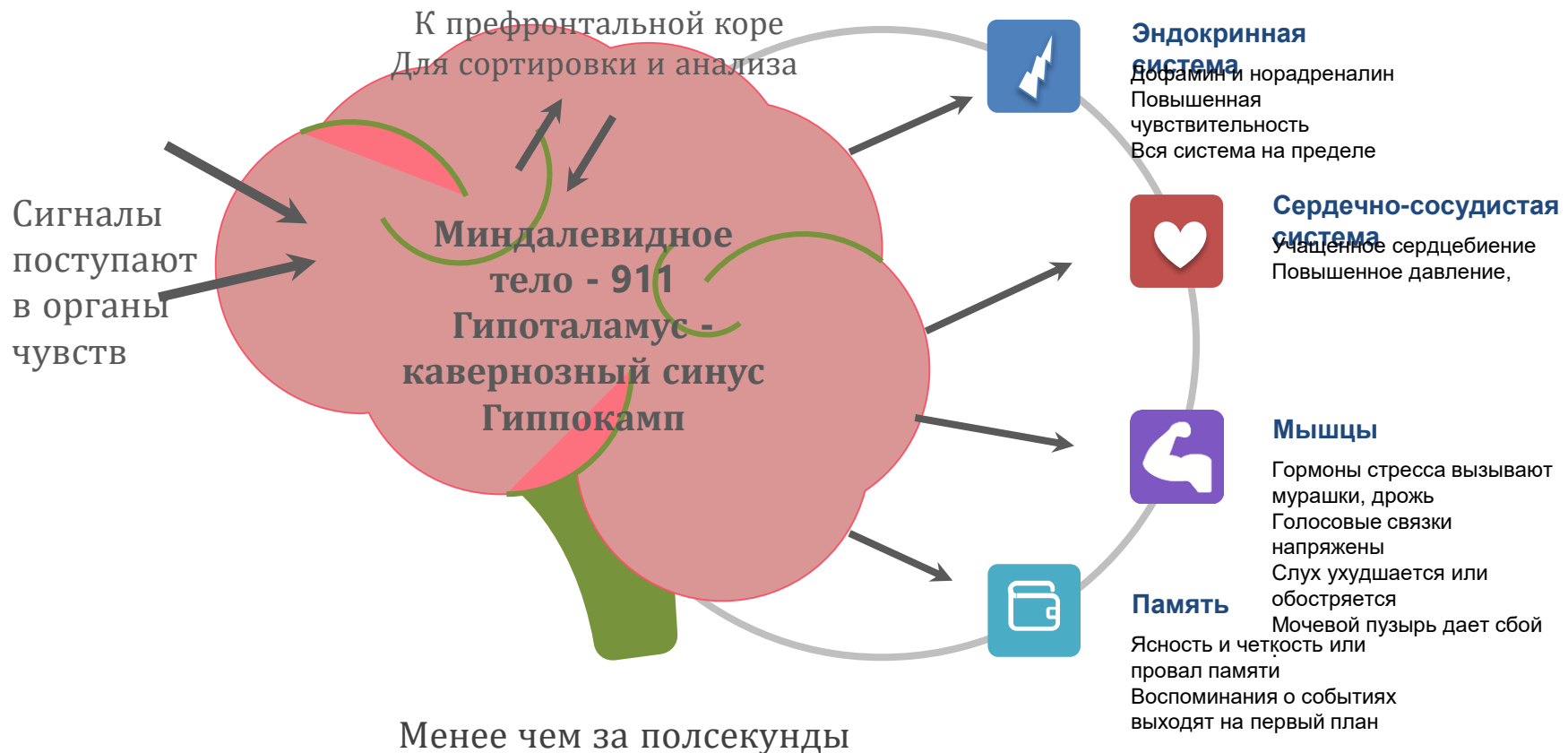
Как вы себя чувствовали? Какая была ваша реакция?

- «Ударить» в ответ?
- Отступить или уйти в сторону?
- «Замереть» и сдаться?
- Успокоиться или найти поддержку?



Реакция «бей или беги» в ответ на угрозу

Наш мозг реагирует на мнимую угрозу.



Сьюзан Дэвид Стратегии управления эмоциями

1. Отстранитесь, чтобы увидеть эмоцию. Дышите
2. Выявите и назовите эмоцию.
3. Варианты - подумайте, как можно отреагировать так, чтобы не причинить вред ни себе, ни другим.
4. Действие - реагируйте. Ваш ответ должен быть информативным и зрелым.
5. Оцените реакцию, чтобы знать, как взаимодействовать.

**Исключите миндалевидное тело.
Позвольте вашей префронтальной
коре дать разумный ответ.**



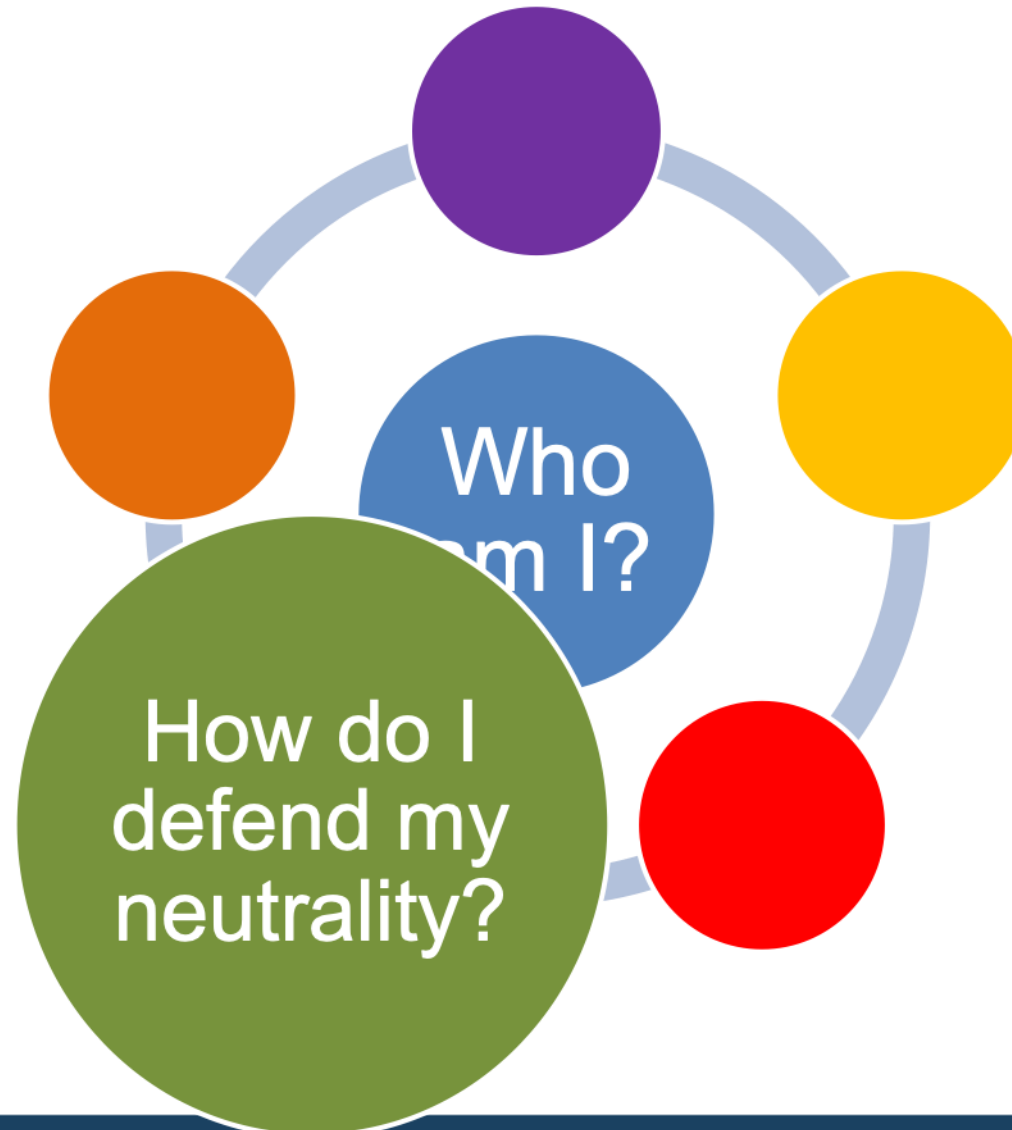
<https://www.susandavid.com/ea-quiz>

Сьюзан Дэвид

Что вы можете сделать?

1. Нейро-лингвистическое программирование предлагает использовать якорь (коснуться пальцем большого пальца, дотронуться до куртки, сдавить большой палец)
2. Осознанно включите мозг прежде чем открыть рот.
3. Запишите несколько фраз, которые позволят сохранить невозмутимое выражение лица и позволят выиграть время и силы благодаря своей нейтральности. Так как вы можете потерять доступ к вашей префронтальной коре, отвечающей за мышление, лучше записать несколько полезных фраз, например: «Вы хотите сейчас поговорить об этом?»
 - «Давайте, обсудим этот комментарий/предложение»
 - «Кто-нибудь хочет что-то сказать по этому поводу?»
 - «Есть кто-нибудь, кто считает так же?»
 - «Мне бы хотелось услышать еще мнение по этому замечанию/предложению»

Нормы этики и нейтральность



ОКНО ЧАТА: УДАР ПО НЕЙТРАЛЬНОСТИ



Инструкция:

В окне чата запишите ожидания или запросы клиента, которые поставили под угрозу вашу нейтральность как фасилитатора.

CODE OF ETHICS

① CLIENT SERVICE

② CONFLICT OF INTEREST

③ GROUP AUTONOMY

④ PROCESSES, METHODS
AND TOOLS

⑤ RESPECT, SAFETY, EQUITY AND TRUST

⑥ STEWARDSHIP OF PROCESS

⑦ CONFIDENTIALITY

⑧ PROFESSIONAL
DEVELOPMENT

Кодекс этики международной ассоциации фасилитаторов (IAF)

Обслуживание клиентов^[L]_[SEP]

Мы предоставляем клиентам услугу, используя наши компетенции групповой фасилитации, чтобы создать ценность для их работы.

Конфликт интересов^[L]_[SEP]

Мы открыто признаем любые потенциальные конфликты интересов.

Независимость группы^[L]_[SEP]

Мы уважаем культуру, права и независимость группы.

Процессы, методы и инструменты^[L]_[SEP]

Мы ответственно применяем процессы, методы и инструменты.

Уважение, безопасность, беспристрастность и доверие^[L]_[SEP]

Мы стремимся, к тому, чтобы создать атмосферу уважения и безопасности, где все участники уверены, что они могут свободно высказываться, и где уважают границы каждого. Мы используем наш опыт, знания, инструменты, и мудрость, чтобы выявлять и с уважением относиться к точке зрения каждого участника.

Управление процессами^[L]_[SEP]

Мы управляем процессами и беспристрастны по отношению к содержанию.

Конфиденциальность^[L]_[SEP]

Мы сохраняем конфиденциальность информации.

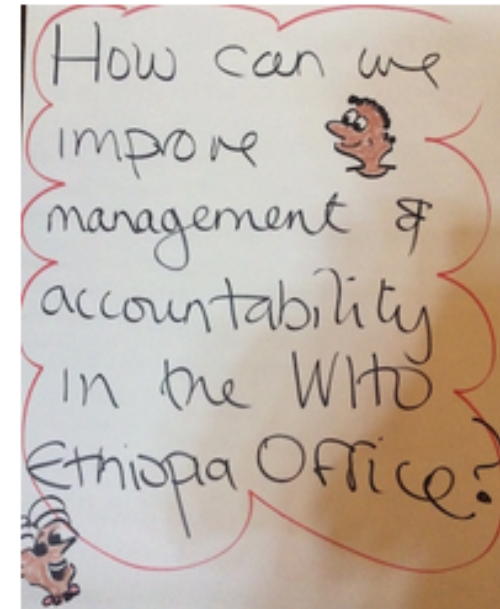
Профессиональное развитие^[L]_[SEP]

Мы ответственны за постоянное совершенствование наших навыков и знаний в области фасилитации.

Укрепляйте свою
нейтральность.
Не поддавайтесь
на просьбу дать
совет или
рекомендацию.

RECOMMENDATIONS FOR IMPROVING MANAGEMENT AND ACCOUNTABILITY

1. Create an effective communication strategy to ensure staff aware of the accountability framework. Managers would then be responsible for making sure all staff are briefed and not just rely on the fact that the strategy was available on line.
2. Institute 'all-way' communication using reliable and appropriate methods. All way includes downward messages, upward feedback and information, lateral relationship and communication with partners.
3. Conduct regular staff meetings at all levels.
4. Promote and encourage collaborative activities. Encourage participatory decision-making and have regular fora for staff to share ideas, feelings and their reflections.
5. Ensure a proper induction for new and update existing staff. Include sensitization of organizational 'diamonds' in both deliverables and ways of working.
6. Clarify roles and responsibilities of all staff and teams.
7. Conduct staff learning and development need analysis and provide capacity building.
8. Institute merit based recognition using the talent grid and providing tangible recognition for staff, appreciation for good work and to address those people who are underperforming (either through performance development plans and management of by letting them go.)
9. Establish a core team whose responsibility it would be for resource mobilization.
10. Apply the fish philosophy concepts to improve the work environment.



Вы уже задали себе главные вопросы:



Инструкция:

Расскажите своей группе о том, что вам нового удалось узнать о себе, и что вы хотите улучшить.

Правила:

Помогите друг другу поставить конкретную цель для развития.

Обсуждение

Выберите кого-нибудь, кто будет записывать на доске по одной цели для каждого из участников.



Что дальше? Что нужно сделать после курса

1. Порефлексируйте над этими 6 вопросами.
2. Выделите 1-2 момента, которые вы хотели бы улучшить или изучить.
3. Найдите онлайн курс для получения знаний и навыков.
4. Пообщайтесь с кем-нибудь, у кого уже есть такой опыт.
5. Расскажите коллегам о своей цели. Исследования показывают, что мы чаще реально добиваемся успеха, когда заявляем о своем намерении.

17/04/2020



В моем рюкзаке кое-что есть.