

СОЖЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| ПРЕДИСЛОВИЕ ПАРТНЕРОВ ИЗДАНИЯ | 12 |
| ПРЕДИСЛОВИЕ КО ВТОРОМУ ИЗДАНИЮ | 15 |
| Что нового во втором издании | 16 |
| ВВЕДЕНИЕ. ГЛАВНЫЙ СЕКРЕТ | 22 |
| Применение главного секрета фасилитации..... | 25 |
| Принципы SMART-фасилитации | 28 |
| Еще несколько применений секретов фасилитации | 40 |
| Что эта книга даст вам | 41 |
| С чего начать | 42 |
| ГЛАВА 1. В ЧЕМ СОСТОИТ РОЛЬ ФАСИЛИТАТОРА | 44 |
| Когда уместна фасилитация | 48 |
| Определение: что такое фасилитационная сессия..... | 49 |
| В чем состоят обязанности фасилитатора | 50 |
| Душа фасилитации..... | 52 |
| Когда фасилитация не нужна | 53 |
| Фасилитация в наши дни | 56 |
| Что ждет фасилитацию..... | 57 |
| Применение фасилитации для получения согласия со стратегическим планом | 59 |
| Чеклист для понимания сути фасилитации и ролей фасилитатора | 61 |
| Упражнение для развития навыков..... | 61 |

| | |
|--|------------|
| ГЛАВА 2. СЕКРЕТЫ ЗАДАВАНИЯ ВОПРОСОВ | 63 |
| Начальный вопрос..... | 64 |
| Реагирующие вопросы..... | 74 |
| Как подсказать группе идею..... | 76 |
| Применение техник задавания вопросов..... | 80 |
| Последнее замечание относительно задавания вопросов..... | 83 |
| Чеклист для задавания вопросов..... | 84 |
| Упражнения по развитию навыков..... | 85 |
| | |
| ГЛАВА 3. СЕКРЕТЫ ПОДГОТОВКИ | 86 |
| Пять «П» процесса подготовки..... | 87 |
| Все дело в цели..... | 88 |
| Определение продукта..... | 90 |
| Отбор участников..... | 92 |
| Выявление возможных проблем..... | 95 |
| Подготовка процесса..... | 96 |
| Уведомление о встрече..... | 96 |
| Особая тема: работа с организатором встречи..... | 99 |
| Применение пяти «П»..... | 103 |
| Чеклист для подготовки..... | 105 |
| Упражнение для развития навыков..... | 105 |
| | |
| ГЛАВА 4. СЕКРЕТЫ ОТКРЫТИЯ СЕССИИ | 106 |
| Открытие сессии..... | 107 |
| Утверждение повестки дня группой..... | 113 |
| Использование основных правил..... | 115 |
| Использование парковочных досок..... | 121 |
| Как правильно знакомить людей друг с другом..... | 122 |
| Открытие собраний без фасилитации..... | 124 |
| Когда нужно приходить на собрание..... | 125 |
| Как начинать работу вовремя..... | 126 |
| Применение секретов открытия встречи..... | 127 |
| Чеклист для начала сессии..... | 128 |
| Упражнение для развития навыков..... | 129 |

| | |
|---|------------|
| ГЛАВА 5. СЕКРЕТЫ КОНЦЕНТРАЦИИ | 130 |
| Концентрация группы: | |
| использование контрольных проверок | 132 |
| Расширенная контрольная проверка | 135 |
| Как разогреть группу | 135 |
| Точные, ясные и осмысленные указания (PeDeQs) | 137 |
| Как сохранить направление движения | 140 |
| Управление малыми группами | 143 |
| Применение секретов концентрации | 149 |
| Чеклист для концентрации группы | 150 |
| Упражнение для развития навыков | 152 |
| | |
| ГЛАВА 6. СЕКРЕТЫ ВЕДЕНИЯ ЗАПИСИ | 153 |
| Как фасилитаторы злоупотребляют маркером | 154 |
| Использование маркера без злоупотребления | 156 |
| Имейте представление о том, что именно нужно записывать | 161 |
| Как вести записи | 164 |
| Стратегии, позволяющие избегать пауз во время записи | 168 |
| Дополнительные техники записи | 171 |
| Семь смертных грехов фасилитатора | 173 |
| Применение секретов записи | 174 |
| Чеклист для записи | 174 |
| Упражнение для развития навыков | 176 |
| | |
| ГЛАВА 7. СЕКРЕТЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ | 177 |
| Понимание основных функций по сбору и обработке информации | 179 |
| Понимание типов групп | 180 |
| Что такое порядок обработки | 181 |
| Сбор и обработка информации | 182 |
| Сбор фактов | 184 |
| Категоризация | 185 |
| Исследование | 189 |
| Генерирование идей | 192 |
| Определение приоритетов | 195 |

| | |
|--|------------|
| Отчетность | 201 |
| Получение обратной связи | 203 |
| Дополнительные стратегии сбора и обработки информации | 205 |
| Применение секретов, связанных со сбором и обработкой информации | 211 |
| Чеклист для сбора и обработки информации | 213 |
| Упражнение для развития навыков | 215 |
| ГЛАВА 8. СЕКРЕТЫ ЗАВЕРШЕНИЯ СЕССИИ | 216 |
| Обзор проделанной работы и личных целей | 218 |
| Подтверждение обязательства в отношении принятых решений | 219 |
| Проработка списка вопросов | 225 |
| Назначение ответственных за действия | 226 |
| Какую информацию о сессии можно сообщать | 227 |
| Оценка сессии | 230 |
| Завершение сессии | 230 |
| Разбор | 232 |
| Что делать, если сессия не укладывается в оговоренные временные рамки | 232 |
| Что делать, если сессия уже точно не завершится вовремя | 233 |
| Частичное закрытие | 234 |
| Чеклист действий фасилитатора при закрытии сессии | 235 |
| Упражнение для развития навыков | 237 |
| ГЛАВА 9. СЕКРЕТЫ УПРАВЛЕНИЯ НЕПРОДУКТИВНЫМИ СИТУАЦИЯМИ | 238 |
| Что такое непродуктивное поведение | 240 |
| Методы сознательного предотвращения | 244 |
| Методы раннего выявления | 247 |
| Методы гладкого разрешения проблем | 250 |
| Рекомендуемая реакция на различные типы непродуктивного поведения | 254 |
| Когда происходит неожиданное | 265 |

| | |
|--|------------|
| Реагирование на ошибки и нападения | 267 |
| Вознаградите человека за конструктивное поведение..... | 270 |
| Полученные уроки..... | 270 |
| Применение секретов управления непродуктивным поведением..... | 272 |
| Чеклист по управлению непродуктивным поведением..... | 274 |
| Упражнение для развития навыков..... | 277 |
| ГЛАВА 10. СЕКРЕТЫ ДОСТИЖЕНИЯ КОНСЕНСУСА | 278 |
| Определение консенсуса..... | 280 |
| Определитесь с тем, как вы будете принимать решение..... | 282 |
| Почему люди не соглашаются друг с другом..... | 284 |
| Инструменты достижения консенсуса | 294 |
| Вернемся к семейному отдыху | 314 |
| Применение секретов фасилитации к достижению консенсуса | 315 |
| Чеклист по достижению консенсуса | 317 |
| Упражнение для развития навыков..... | 319 |
| ГЛАВА 11. СЕКРЕТЫ ПОДДЕРЖАНИЯ ЭНЕРГИИ | 320 |
| Как влияет энергия..... | 321 |
| Демонстрируйте энергию с самого начала..... | 323 |
| Как приспособиться к сонному времени..... | 327 |
| Поддержание уровня энергии во время встречи..... | 328 |
| Использование упражнений для тимбилдинга | 333 |
| «Переправа через реку». Мое любимое упражнение..... | 334 |
| Чеклист по поддержанию уровня энергии..... | 339 |
| Упражнение для развития навыков..... | 340 |
| ГЛАВА 12. СЕКРЕТЫ СОСТАВЛЕНИЯ ПОВЕСТКИ ДНЯ | 341 |
| Понимание процесса..... | 343 |
| Использование стандартных повесток | 343 |
| Адаптация повестки дня..... | 348 |
| Разработка повестки дня с нуля | 349 |

| | |
|--|------------|
| Досконально изучите процесс. | |
| План фасилитации | 351 |
| Оценка времени и его отслеживание..... | 353 |
| Применение секретов фасилитации на первой встрече группы..... | 355 |
| Чеклист по составлению повестки дня..... | 358 |
| Упражнение для развития навыков..... | 359 |
| ГЛАВА 13. СЕКРЕТЫ ФАСИЛИТАЦИИ ВИРТУАЛЬНЫХ ВСТРЕЧ | 360 |
| Выбор и подготовка технологического средства | 367 |
| Подготовка к встрече..... | 368 |
| Начало встречи..... | 370 |
| Проведение встречи | 371 |
| Особые случаи | 373 |
| Чеклист по виртуальным встречам..... | 375 |
| Упражнение для развития навыков..... | 376 |
| ГЛАВА 14. СЕКРЕТЫ ФАСИЛИТАЦИИ БОЛЬШИХ ГРУПП И КОНФЕРЕНЦИЙ | 377 |
| Фасилитация больших групп | 379 |
| Фасилитация конференций | 381 |
| Чеклист по фасилитации больших групп и конференций | 389 |
| Упражнение для развития навыков..... | 391 |
| ГЛАВА 15. СЕКРЕТЫ ФАСИЛИТАЦИИ МЕЖКУЛЬТУРНЫХ ГРУПП | 392 |
| Введение..... | 392 |
| Что такое культурная компетенция..... | 393 |
| Применение секретов фасилитации к межкультурным группам..... | 408 |
| Нарушение эффекта институциональной власти с помощью фасилитации..... | 430 |
| Чеклист по фасилитации межкультурных групп | 445 |
| Упражнение для развития навыков..... | 447 |

| | |
|---|------------|
| ГЛАВА 16. СЕКРЕТЫ СОЗДАНИЯ СОБСТВЕННОГО ШТАТА ФАСИЛИТАТОРОВ | 448 |
| Введение..... | 448 |
| Лучшие практические стратегии..... | 468 |
| Упражнение для развития навыков..... | 480 |
| | |
| ГЛАВА 17. ОСОБЫЕ СЛУЧАИ | 481 |
| Как применить секреты фасилитации, чтобы провести простую встречу..... | 481 |
| Как применять секреты, будучи рядовым участником встречи | 488 |
| Как применять секреты фасилитации к очень маленьким группам | 491 |
| Как применять секреты фасилитации, будучи консультантом или специалистом в конкретной области..... | 492 |
| Как стать сертифицированным фасилитатором | 494 |
| Нейтральная позиция фасилитатора: реальность или вымысел? | 499 |

ПРЕДИСЛОВИЕ ПАРТНЕРОВ ИЗДАНИЯ

Я могу назвать себя опытным фасилитатором. 18 лет практики, и в среднем одна-две стратегических сессии в месяц. Но с подходом и книгами Майкла я познакомился сравнительно недавно. И мне жаль, что я не узнал всё это вначале своей профессиональной карьеры.

На одном из семинаров я задал Майклу вопрос, который считаю главным для определения смысла и пользы фасилитации: «Некоторые руководители считают, что квалифицированный одиночка принимает лучшие решения, чем группа. Как вы отвечаете на это возражение?» Майкл ответил так: «Во-первых, для сложных проблем и задач практически никогда нельзя найти единственного эксперта, обладающего всем нужным знанием. Поэтому первая задача фасилитации — достать и интегрировать нужное знание из разных голов. А во-вторых, планы и решения чаще всего не внедряются не потому, что они плохи по содержанию, а потому, что люди ответственные за внедрение не были правильно вовлечены в разработку этих решений. Правильно их вовлечь — вторая задача фасилитации».

Этот ответ не только интересен по смыслу, но и хорошо характеризует самого Майкла. Помимо высокой энергетики и оптимизма, свойственных многим фасилитаторам, Майкл обладает более редкой способностью. Он умеет все структурировать и делать сложное простым, сохраняя смысл. Эта способность в полной мере проявляется в книге, которую вы держите в руках. Автору удалось показать фасилитацию не как искусство, доступное лишь избранным, а как ремесло с понятными принципами и технологиями, освоить которые может каждый. При этом Майкл сумел сохранить дух, присущий скорее искусству, чем ремеслу.

Помимо базовых методов и принципов работы с группой, в книге рассматриваются и такие более сложные вопросы, как работа с запросом заказчика, взаимодействие с трудными участниками, или фасилитация удаленных

сессий в режиме видеоконференции. Я почерпнул для себя много новых идей. Чего и вам желаю.

Павел Безручко,
управляющий партнер «ЭКОПСИ Консалтинг»

Эта история началась более шести лет назад. Я была совершенно уверена, что знаю о фасилитации многое! К тому моменту я провела десятки сотен мозговых штурмов, а уж организаций обсуждений — и не счесть. Но все-таки решила изучить науку «фасилитация» с подачи дорогого мужа и бизнес-партнера Сергея Бехтерева. В итоге, оказалось, что я ничего не знаю и мой мир перевернулся. Больше двух лет я училась у Майкла и его коллег. Почти каждую ночь я проходила вебинар, онлайн-курс или просто читала его статьи и книги.

Шесть лет мы в «Правилах игры» мечтали об издании на русском книги Майкла Вилкинсона «Секреты фасилитации» и рады, что это удалось! После организованного нами московского тренинга Майкла оказалось, что его технологии и инструменты не только востребованы и легко применимы, но и дают быстрый осязаемый результат в самых разных организациях.

Майкл Вилкинсон — достойный пример человека, который сделал себя сам. Интроверт, не слишком энергичный, замкнутый, он доказал, что технологичность и структурированность помогают любое совещание, сессию, тренинг или любую другую встречу провести драйвово и интересно.

Вы держите в руках уникальную книгу, в которой емко, четко, без воды даются пошаговые инструкции, как готовить и проводить любые встречи, совещания и мероприятия. За более, чем шесть лет использования парковочных досок, вступительных речей, ролей, чек-листов и других инструментов вовлечения, которые описывает Майкл, мы существенно повысили качество наших тренингов, совещаний и сессий. И, самое главное, теперь мы точно знаем, что энергия и драйв — есть у каждого, надо только уметь ими управлять. Увлекательного вам путешествия в мир секретов фасилитации!

Виктория Бехтерева,
партнер и ведущий фасилитатор компании «Правила Игры»

Уже более 20 лет я работаю в области обучения и развития и провел не одну сотню фасилитационных сессий, поэтому с большим интересом отношусь к изданиям, где профессионалы своего дела делятся лучшими практиками и наработками.

Книгу «Секреты фасилитации» я прочел буквально через несколько месяцев после ее выхода на английском языке, и она сразу же стала моим настольным справочником. Многие из инструментов, предложенных автором, отлично вписались в мой арсенал и помогли успешно провести не одну сессию. Именно поэтому я с большим удовольствием представляю вам новое издание Майкла Вилкинсона — не только профессионального фасилитатора, но и успешного бизнесмена.

Книга, несомненно, имеет высокую практическую ценность для моих коллег-тренеров, консультантов и фасилитаторов. Она представляет собой своеобразное путешествие, которое призвано помочь как начинающему тренеру, так и профессионалу своего дела развиваться в профессии.

Но я полагаю, что эта книга будет крайне важна и для руководителей организаций и предпринимателей, особенно если они стремятся к достижению амбициозных целей или стоят на пороге трансформации. Ведь в таких ситуациях им, как никогда, важно быть драйвером перемен, вовлекать и объединять сотрудников, создавать общий импульс на четко определенный результат.

Когда вы прочтете эту книгу, вам откроется широчайший спектр возможностей для генерации идей и структурирования обсуждений, взаимодействия в вашей организации, а также принятия решений в ситуациях, где вашей команде необходимо совместно и быстро прийти к общему мнению, учитывая индивидуальные мнения каждого участника. Применяя «Секреты фасилитации», вы эффективнее сможете находить решения в области стратегического планирования, согласования целей, повышения производительности, формирования культуры ответственности.

Книга написана просто и доступно. Она предлагает нам более 70 принципов и техник, которые можно использовать уже завтра. И конечно, несомненным достоинством издания является большое количество примеров из практики, живых диалогов и пошаговых инструкций для различных ситуаций.

Желаю Вам увлекательного чтения!

Владимир Соловьев,
управляющий партнер консалтинговой компании «EVERYCO»

ПРЕДИСЛОВИЕ КО ВТОРОМУ ИЗДАНИЮ

С момента выхода первого издания книги «Секреты фасилитации» прошло восемь лет. Жизнь вокруг нас изменилась, а с ней изменился и мир фасилитации. Некоторые из этих изменений описаны в новом издании.

Многие читатели «Секретов фасилитации» рассказывали мне о том, что почерпнули из этой книги множество базовых техник, помогающих проводить группу через описанный в ней процесс. Люди часто говорили, что им нравятся и многочисленные кейсы, и то, как примеры диалогов в книге помогают им почувствовать себя участниками той или иной ситуации.

Особенно приятными были для меня электронные письма, в которых люди рассказывали о том, как они используют техники фасилитации. Также я услышал немало приятного от тех, кто прошел курс «Эффективный фасилитатор» (The Effective Facilitator), в ходе которого даются те же принципы и приемы, что и в этой книге. Ниже я процитирую два таких письма.

Помимо положительных отзывов о книге, я все чаще слышу о том, как читавшие ее люди занимаются фасилитацией «виртуальных собраний», когда большинство участников не находятся в одной комнате. Я сталкивался и с крайними случаями, когда фасилитатор был единственным человеком, не присутствующим непосредственно на встрече. Люди говорили, что им интересно узнать о том, как заниматься фасилитацией при работе с большими группами, как сделать собрания более продуктивными, как эффективно предотвращать непродуктивное поведение.

О востребованности такого рода информации также говорят данные опросов, наблюдений и экспериментов.

- К примеру, исследование, проведенное MCI (Meetings in America: A Study of Trends, Costs and Attitudes Toward Business Travel and Teleconferencing, and Their Impact on Productivity, 1998), показало, что квалифицированные

сотрудники компаний посещают более 60 собраний в месяц. При этом почти все опрошенные признались в том, что их поведение во время собраний было в той или иной степени неконструктивным: 91% собравшихся думали о чем-то постороннем, более 70% сообщили, что занимались на собраниях другой работой, а 39% — дремали.

- Согласно исследованию «Встречи и события: где встречаются сбережения и успех» (Meetings and Events: Where Savings Meet Success, 2010), проведенному Travel Management Institute, подразделением компании Carlson Wagonlit Travel, 80% участников сообщили о том, что количество виртуальных собраний в их организациях увеличилось.

В своей статье «Пример мастерски проведенной встречи» (The Case for Masterful Meetings, 2006) я показал, что при наличии команды из 20 человек, тратящей на собрания в среднем по 13 часов в неделю, лишь в 15% случаев результат этих мероприятий оказывается сопоставим с добавлением еще одного сотрудника.

Что нового во втором издании

Нового здесь очень много! Дополненное издание «Секретов фасилитации» помогает решить перечисленные выше задачи, но не ограничивается этим. Я сохранил то, что понравилось читателям первого издания, а еще вы здесь найдете:

- четыре новые главы, посвященные:
 - виртуальным сессиям;
 - фасилитации больших групп и конференций;
 - фасилитации межкультурных групп;
 - созданию внутрикорпоративной сети фасилитаторов;
- десять стратегий вовлечения, о которых мы обычно рассказываем фасилитаторам продвинутого уровня:
 - Короткие контакты;
 - Отбор и сортировка;
 - «Речь в лифте»;
 - «Вынужденная аналогия»;
 - «Письмо в будущее»;
 - «Последний герой»;
 - «Больше/меньше» (More of / Less of);

- «Начать/перестать/продолжить»;
- «Жезл оратора»;
- «Блиц-опрос»;
- десять новых секретов, посвященных следующим темам:
 - определение продукта;
 - работа с организатором встречи;
 - умение заинтересовать участников с самого начала;
 - определение консенсуса;
 - подготовка к виртуальной сессии;
 - фасилитация больших групп;
 - фасилитация конференций;
 - умение следить за временем;
 - фасилитация межкультурных групп;
 - формирование группы внутренних фасилитаторов;
- пятнадцать дополнительных кейсов, в том числе:
 - работа фасилитатора в группе, занимающейся вопросами общественной безопасности;
 - начальный вопрос, позволивший вовлечь в дискуссию помощника вице-президента компании;
 - подготовка к совету по выработке видения;
 - власть маркера, карточки ELMO и парковочных досок;
 - тихий голос;
 - виртуальная встреча в рамках мониторинга стратегического плана;
 - фасилитация конференции на тему духовности;
 - фасилитация встречи по стратегическому планированию правительства одной из стран Карибского бассейна;
 - стратегия притяжения в компании Hydro One;
 - программа обучения фасилитаторов в компании Saudi Aramco;
- подробная информация о том, что делать в случае столкновения с непродуктивным поведением участников (в частности, как избежать его, как минимизировать вред от него и что делать после);
- расширенный список типов непродуктивного поведения — к списку из первого издания были добавлены следующие пять пунктов:
 - разговоры по телефону;
 - разговоры на посторонние темы;
 - перебивание других;
 - низкий уровень энергии в группе;
 - нехватка времени;

- новые материалы по ряду вопросов, в том числе:
 - как применять секреты фасилитации, чтобы провести простую встречу?
 - как применять секреты фасилитации при первом собрании проектной группы?
 - нужно ли организатору присутствовать на встрече?
 - в какое время следует приходить фасилитатору?
 - как побудить руководителей передать фасилитатору свою власть?
 - как фасилитаторы злоупотребляют маркером?
 - как принимать решения методом информированного большинства?
 - как быть одновременно энергичным и естественным?
 - как «перейти реку» (мое любимое упражнение в области тимбилдинга)?
 - как понять, о чем может пойти речь на следующей сессии?
 - как, зная культурные предубеждения, улучшить свою межкультурную компетенцию?
 - как нарушить эффект институциональной власти с помощью фасилитации?
 - должен ли фасилитатор быть нейтральным?
 - как происходит сертификация фасилитаторов?
 - почему бывает важен определенный подход или стратегия?
 - как применять на практике описанные в книге концепции (в конце каждой главы дается список упражнений)?

Короче говоря, во втором издании книги содержится масса новой информации, но при этом сохранена структура, благодаря которой первое издание оказалось столь успешным. Мне очень приятно, что дополненная и исправленная версия книги увидит свет и читатели узнают много интересного. Девиз моей компании: «Делиться силой фасилитации со всем миром». Мы с коллегами убеждены в том, что фасилитация — это мощный инструмент, помогающий людям достигать лучших решений, причем быстрее, с большей вовлеченностью и сосредоточенностью на процессе.

- Лучшие решения возможны благодаря тому, что участники открыто делятся своими взглядами, зачастую непохожими, и открыто обсуждают их.
- Эти решения принимаются быстрее, поскольку рабочие процессы строятся на продуктивном и эффективном взаимодействии.

- Большая вовлеченность и сосредоточенность на процессе гарантируются тем, что люди, которых затронет принимаемое решение, помогают его выработать.

Надеюсь, что, прочитав второе издание книги, вы почувствуете новые силы и захотите «поделиться силой фасилитации» с теми группами, с которыми вы работаете.

*Майкл Вилкинсон,
управляющий директор Leadership Strategies
«Делиться силой фасилитации со всем миром»™*

Пример. Как два практика освоили секреты фасилитации

Энди Уивилл — независимый консультант по вопросам менеджмента и тренер (Великобритания)

Книга «Секреты фасилитации» позволила мне добиться серьезного успеха на прошедшей недавно серии конференций. Я занимался проектом для одной крупной общественной организации, переживавшей серьезные преобразования. Мне поручили провести три крупные конференции (на 260, 200 и 150 участников соответственно), чтобы вовлечь сотрудников в дискуссию о грядущих переменах и побудить делиться информацией и рассказывать об успешном опыте.

Моя задача в основном состояла в том, чтобы выступить со вступительной речью на каждой из конференций, вовлечь участников в разговор о будущем, а в конце дня систематизировать их вопросы и предложения. Иными словами, я вел фасилитационную сессию в формате вопросов и ответов и отвечал за то, чтобы в ней наблюдался какой-то прогресс. Крайне важным для успеха всей конференции было правильно ее открыть.

Первые две конференции показались мне довольно удачными, однако я знал, что, несмотря на неплохой уровень вовлеченности участников, все могло бы быть лучше. Я видел, что и количество вопросов, и количество задающих их людей далеко не оптимально. Кроме того, я чувствовал, что из-за неопределенности, связанной с грядущими переменами, мне не удалось создать атмосферу теплоты и доверия. Даже к концу дня в зале чувствовался холодок!

Затем я заказал экземпляр «Секретов фасилитации». Книгу привезли мне в понедельник, за два дня до начала последней конференции. Я читал ее в понедельник вечером и во вторник, параллельно готовясь к мероприятию,

запланированному на среду. Мне было очень интересно узнать, существуют ли какие-то незнакомые мне приемы, которыми я мог бы воспользоваться, чтобы лучше произнести открывающую речь, вовлечь участников конференции в дискуссию и побудить их задавать больше вопросов?

Я дочитал книгу к середине вторника. Особо меня заинтересовали главы 2 и 4 — «Секреты задавания вопросов» и «Секреты открытия сессии» — и отчасти глава 3 — «Секреты подготовки». Кроме этого, я запомнил секрет №19 (использование модели PeDeQs для конкретизации указаний) и секрет №30 (проведение сессий в формате вопросов и ответов). Во вторник вечером я написал новый план своей вступительной речи, чтобы выстроить ее по модели IEEI и организовать сессию в формате вопросов и ответов в соответствии с шагами, описанными в книге.

Утром в среду я применил новые знания на третьей конференции и стал наблюдать за реакцией аудитории. Открытие прошло гораздо лучше, и нам с участниками удалось достичь намного большего уровня взаимопонимания, чем прежде. Кроме того, новая вступительная речь обеспечила беспрецедентную вовлеченность и активность участников. В течение дня я собрал намного больше вопросов, чем на двух других конференциях. Модель PeDeQs для формулирования указаний также помогла добиться большей ясности и эффективности работы.

Возможно, я несколько пристрастен, однако ближе к вечеру я почувствовал, что общее настроение участников уже не настолько «холодное», как на предыдущих мероприятиях, а проанализировав собранную информацию, я понял, что в сравнении с другими конференциями я добился улучшений по всем критериям. Заказчик также считал третью конференцию лучшей из всех. Разумеется, я мог бы объяснить успех тем, что я просто освоился (в конце концов, конференция была уже третьей по счету), но я тогда решил — и думаю так до сих пор, — что дело не в этом. После прочтения «Секретов фасилитации» я существенно изменил свой подход, поскольку понял, что, работая иначе, используя другие слова и делая акцент на определенных вещах, я получу результаты, не похожие на прежние.

Теперь, поразмыслив обо всех трех конференциях, я понял, что если бы мы с клиентом серьезно придерживались пяти «П» подготовки, то создание повестки дня оказалось бы намного проще, а если бы мы с самого начала больше сосредоточились на потенциальных проблемах, то вся конференция прошла бы по-другому.

Так что мне представилась отличная возможность научиться новому, и в этом значительную роль сыграли «Секреты фасилитации» — автор книги действительно дает то, что обещает!

Джейсон Кин — координатор проекта одного из крупнейших американских онлайн-сервисов продажи подержанных автомобилей — через него частные лица, посредники и производители продают свыше 2 млн машин. Джейсон прошел обучение по программе «Эффективный фасилитатор», где дается тот же объем знаний и навыков, что и в книге «Секреты фасилитации».

Позвольте для начала сказать вам, насколько сильно и искренне я ценю программу «Эффективный фасилитатор». Принципы, которые я узнал в процессе обучения, я использую во всех аспектах жизни — и личной, и профессиональной. Пожалуй, единственное, что не изменилось, — это взаимоотношения с моим псом (он просто не понимает, о чем я ему говорю).

Выступив в качестве фасилитатора на нескольких собраниях с руководителями и коллегами, я научился лучше проводить мероприятия и достигать вполне конкретных результатов. Я понял, насколько эффективной становится работа в случаях, когда цель четко заявлена, а группа сохраняет нужную степень концентрации.

Кроме того, я научился задавать прямые вопросы и получать более развернутые ответы. Я обнаружил, что могу читать «невербальные подсказки» со стороны аудитории, и теперь у меня имеется целый набор полноценных стратегий, которые я использую для вовлечения аудитории. В результате я провожу собрания куда более эффективно, чем раньше. А еще новые навыки очень помогают мне утром по воскресеньям, когда мне приходится иметь дело с не до конца проснувшимися старшекласниками!

Изменения, произошедшие внутри меня, стали заметны не только мне самому, но и окружающим. Мой босс обратил внимание, что я начал иначе проводить сессии. Собрания стали более успешными, поскольку я знаю, как справляться с конфликтными ситуациями, едва они возникнут. Я способен заметить непродуктивное поведение кого-то из участников и направить его в нужное русло до того, как люди выйдут из-под контроля. Я отлично знаю рабочий процесс и поэтому способен вернуться к своей первоначальной мысли из любой точки. А еще я всегда завершаю собрания вовремя.

Я заметил, что лучше слушаю и активнее участвую в мероприятиях, даже когда не веду их, поскольку теперь я понимаю, что нужно для превращения хорошего собрания в отличное. Прекрасно, что моя компания осознает всю ценность обучения сотрудников таким вещам. Я могу применять полученные знания в каждом аспекте своей жизни.

ВВЕДЕНИЕ. ГЛАВНЫЙ СЕКРЕТ

Профессиональные фасилитаторы знают важный секрет.

Что делает его секретом? Очевидно, что не количество людей, которым он известен. Я не исключаю, что о существовании чего-то подобного слышали многие. Однако мало кто по-настоящему понимает, как его использовать. Собственно, секрет заключается именно в этом.

Столь важным его делает его значение для достижения желаемого результата. Главный секрет фасилитации поможет вам добиться необходимого просто потому, что он напрямую связан с вопросами человеческой эффективности и мотивации.

Пример. Как я узнал главный секрет фасилитации

Я начал понимать суть этого секрета, будучи консультантом в области менеджмента в компании, которая в то время входила в «большую восьмерку» бухгалтерских и консалтинговых фирм. За восемь лет, что я провел за этой работой, у нас с коллегами сформировался стандартный подход к решению проблем клиентов. Нас вызывали для оценки работы определенного подразделения или направления деятельности. Мы приезжали с целой армией талантливых специалистов, беседовали с теми, кого считали ключевыми заинтересованными лицами, разрабатывали набор рекомендаций, основанных на проведенных нами интервью и на собственном опыте, а затем создавали то, что можно было бы назвать «решением на 100%». Затем мы уезжали. Если мы возвращались через год, то видели, что в лучшем случае выполнены 15% наших рекомендаций.

В последние годы моей работы в этой организации она начала применять иной подход, имеющий больше отношения к фасилитации. Мы приезжали с меньшей командой консультантов и работали бок о бок с сотрудниками

компании-клиента. Вместе с ними мы организовывали групповые интервью (фасилитационные сессии), в которых обычно участвовало от 8 до 12 человек. В ходе таких сессий рекомендации создавались участниками, а не консультантами. В большинстве случаев дело заканчивалось тем, что можно назвать «решением на 60–70%».

Затем мы, опираясь на свой опыт, делились с этими людьми идеями. Некоторые принимались, другие отвергались как бесполезные или неприменимые. По завершении работы мы получали то, что можно было смело считать «решением на 85%». Через год мы с немалым удивлением обнаруживали, что клиенту удалось внедрить от 80 до 90% вещей, разработанных во время фасилитационной сессии!

Почему не 100%? Почему «решение на 85%», к которому мы пришли благодаря фасилитации, оказывалось намного более успешным? Именно в этом кроется секрет и возможности, которые он открывает.

Главный секрет фасилитации

Секрет № 1

Вы можете достичь более эффективных результатов, когда решения вырабатываются людьми, на которых они должны повлиять, а также понимаются и принимаются ими.

До того времени, пока я не начал относиться к фасилитации серьезно, занятия ею составляли не более 10% того, что я делал каждый день. Как только я осознал силу фасилитации и ее влияние на эффективность работы, мне тут же захотелось потратить некоторое время на развитие этого навыка. В 1992 году я оставил прежнюю консалтинговую фирму и основал компанию Leadership Strategies. Пример работы Leadership Strategies позволяет еще нагляднее увидеть всю силу секрета № 1.

Пример. История про мусорщиков

Опираясь на беспристрастные рекомендации некой консалтинговой фирмы (которая не практиковала фасилитацию), мэр одного большого города сделал распоряжение: каждая группа мусорщиков теперь должна состоять из двух человек, а не из трех, как было прежде. Однако руководитель бюро санитарного контроля считал, что если сами мусорщики не поддержат эту идею и не захотят

ее обсуждать и внедрять, то дело закончится неудачей. Он обратился в нашу компанию, чтобы мы помогли с фасилитацией, когда будет разрабатываться план внедрения.

Мы сказали, чтобы сотрудники каждого из трех отделений бюро выбрали по четыре представителя, которые могли бы вместе работать в одной команде. Руководитель бюро направил еще несколько человек — по одному представителю от финансового отдела, отдела кадров и профсоюза. Получилась команда из 15 специалистов.

Мы провели восемь сессий продолжительностью по полдня. Необходимость составить план помогала нам сосредоточиться на цели наших занятий, ключевых результатах, важнейших факторах успеха, создании графиков, бюджетировании и других вопросах. Хотя многим членам команды не хватало образования, они хорошо разбирались в вопросах санитарного контроля и смогли быстро освоить предложенную нами процедуру решения проблем и поиска альтернативных решений.

Мы, фасилитаторы, часто задавали вопросы — это помогало нам выявить убеждения и соображения отдельных людей, способные помешать достижению общих целей. Некоторые мысли участников совещаний позволяли уточнить и улучшить наши рекомендации; другие казались нам неуместными; а от третьих, несмотря на всю их кажущуюся пользу, команда сознательно отказывалась. В конечном счете, она создала комплексный план с четко описанными преимуществами новой схемы работы. Было видно, что люди гордятся своей работой.

Именно члены команды (а не фасилитаторы) представили свой план мэру и городской администрации. Мы обучили людей навыкам презентации, технике вопросов и ответов и другим приемам, помогающим повысить эффективность работы. Один член команды даже купил себе деловой костюм — специально для встречи с мэром. В конце презентации градоначальник заявил, что это лучшие рекомендации, которые он когда-либо слышал. Созданный нашей командой план был впоследствии внедрен почти в полном объеме.

Давайте еще раз взглянем на историю мусорщиков и на состояние их умов после того, как они активно включились в обсуждение и выработку решения. В ночь перед презентацией их больше всего беспокоили две проблемы. Конечно, они боялись, что им не удастся адекватно представить свои идеи, — эта эмоция хорошо знакома большинству из нас. Однако куда больше они опасались, что мэр не примет их рекомендации, при том что сама идея перейти на группы из двух человек принадлежала именно ему. Побудив подчиненных заняться созданием плана по внедрению этой инициативы, руководитель

бюро санитарного контроля заставил их считать ее своим собственным делом. Люди почувствовали, что это именно их план, и захотели убедить в его правильности мэра и своих коллег.

Консалтинговая фирма предложила альтернативный вариант решения, разработанный без применения фасилитации. Однако мусорщики не проявили к нему интереса, в отличие от плана, в разработке которого приняли участие и который считали своим собственным. Да, они согласились на решение, казавшееся идеальным всего на 85%. Однако что бы предпочли вы сами: едва начатое и брошенное решение на 100% — или решение на 85%, реализованное практически полностью?

В своей книге «Трансформируя зрелую IT-организацию» (Transforming the Mature Information Technology Organization) доктор Роберт Завацки из Университета штата Колорадо описывает этот секрет посредством следующей формулы:

$$ED = RD \times CD$$

Иными словами, *эффективное решение* (**ED** — effective decision) равно произведению *правильного решения* (**RD** — right decision) на *уровень приверженности этому решению* (**CD** — commitment to the decision). Знак умножения в формуле доктора Завацки означает, что даже лучшее решение может оказаться полностью неэффективным, если люди недостаточно заинтересованы в нем или не понимают его. Группа консультантов могла найти решение на 100% для бюро санитарного контроля, однако если бы работники не приняли такой план, то его эффективность была бы близкой к нулю.

Применение главного секрета фасилитации

Конечно же, в этом секрете нет ничего сложного. Но стоит помнить, что, хотя о нем знают многие, мало кто понимает, как правильно применить его и воспользоваться всеми открывающимися возможностями в те моменты, когда вы собираете людей для разработки решений в их собственных интересах. К примеру, мало кто понимает:

- как в достаточной мере заинтересовать людей, чтобы они приняли участие в поиске решения;
- как поддерживать сосредоточенность участников совещания на цели и их вовлеченность в процесс;

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru