



promoting the power  
of facilitation worldwide

**CoachWise™**

**International Association of Facilitators (IAF)** – Międzynarodowe Stowarzyszenie Facylitatorów jest profesjonalnym organem o zasięgu światowym powstałym w celu promowania, wspierania i rozwijania sztuki i praktyki z zakresu fachowej facylitacji poprzez wymienianie się metodami, specjalistyczny rozwój, praktyczne badania oraz koleżeński networking.

Ramy Kluczowych Kompetencji Facylitatora IAF są wynikiem kilkuletniej pracy członków tej organizacji - facylitatorów z całego świata. **Kompetencje tworzą bazowy zestaw umiejętności, wiedzy i zachowań, które muszą posiadać facylitatorzy, aby z sukcesem prowadzić facylitację w szeroko zróżnicowanych środowiskach.**

### **Standardy Certyfikacyjne Facylitatora Międzynarodowego Stowarzyszenia Facylitatorów (CPF).**

CPF zaświadcza, że kandydaci, którzy pomyślnie przeszli proces certyfikacji posiadają uprawnienia facylitatora certyfikowanego przez IAF. Uprawnienia te są wiodącym wskaźnikiem potwierdzającym, że facylitator posiada umiejętności we wszystkich kluczowych kompetencjach niezbędnych w tej roli.

## **KLUCZOWE KOMPETENCJE FACYLITATORA IAF**

### **TWORZENIE RELACJI WSPÓŁPRACY Z KLIENTEM**

#### **1. Rozwijanie partnerstwa w pracy**

- Ustalaj wzajemne zobowiązania
- Umawiaj się na zadania, cele, role i odpowiedzialność
- Pokazuj wartości współpracy i procesów, takich jak np. współfacylitacja

#### **2. Projektowanie i dostosowanie próśb klienta w celu zaspokojenia jego potrzeb**

- Analizuj środowisko organizacji
- Diagnozuj potrzeby klienta
- Stwórz odpowiedni projekt do osiągnięcia zamierzonych celów i rezultatów
- Zdefiniuj wcześniej jakość usługi i rezultatów z klientem

#### **3. Efektywne zarządzanie złożonymi z kilku sesji programami**

- Zawrzyj kontrakt z klientem na zakres działań i celów
- Zaprojektuj plan sesji
- Prowadź sesje, które doprowadzą do efektywności program
- Oceń satysfakcję klienta na wszystkich stopniach projektu lub sesji



promoting the power  
of facilitation worldwide

## ODPOWIEDNIE PLANOWANIE PROCESÓW GRUPY

### 1. Wybieraj zrozumiałe metody i procesy, które:

- Sprzyjają otwartości i szanują różnorodności kulturowe, normy i odmienność klienta
- Angażują do udziału tych, którzy mają różne style nauki i myślenia
- Dążą do osiągnięcia wysokiej jakości usługi lub rezultatu spełniających potrzeby klienta

### 2. Zaplanuj czas i przygotuj miejsce, aby zabezpieczyć proces grupy

- Przygotuj fizyczne miejsce wspierające cel spotkania
- Zaplanuj efektywne wykorzystanie czasu
- Staraj się stworzyć efektywną atmosferę i dynamikę spotkania

## TWORZENIE I UTRZYMANIE ATMOSFERY ZAANGAŻOWANIA

### 1. Wykazywanie efektywnego zaangażowania i interpersonalnych umiejętności komunikowania się

- Wprowadzaj różnorodne procesy aktywności
- Pokazuj efektywne umiejętności komunikacji werbalnej
- Pracuj nad porozumieniem z uczestnikami
- Praktykuj aktywne słuchanie
- Pokazuj umiejętność obserwacji i przekazuj informacje zwrotne uczestnikom

### 2. Poszanowanie i uznawanie różnorodności oraz zapewnienie włączenia uczestnika

- Pozytywnie zachęcaj wszystkich uczestników biorąc pod uwagę ich doświadczenie i poglądy
- Stwórz klimat bezpieczeństwa i zaufania
- Stwórz wszystkim uczestnikom grupy szanse na wykorzystanie jej różnorodności
- Szanuj świadomość kulturową i wrażliwość

### 3. Zarządzanie konfliktem w grupie

- Pomóż zidentyfikować, nazwać i zweryfikować ukryte hipotezy uczestników
- Rozpoznaj konflikt i jego rolę przy uczeniu się grupy
- Zapewnij bezpieczne środowisko w razie pojawienia się konfliktu
- Zarządzaj destrukcyjnymi zachowaniami w grupie
- Wspieraj grupę rozstrzygając konflikt

### 4. Wzbudzanie kreatywności grupy

- Angażuj uczestników reprezentujących wszystkie style nauki i myślenia
- Zachęcaj do kreatywnego myślenia
- Akceptuj wszystkie pomysły
- Używaj podejścia/sposobów, które najbardziej odpowiadają potrzebom i potencjałom grupy



promoting the power  
of facilitation worldwide

**CoachWise™**

- Stymuluj i wykorzystuj energię grupy

## **PROWADZENIE GRUPY DO ODPOWIEDNIICH I UŻYTECZNYCH REZULTATÓW**

### **1. Prowadzenie grupy za pomocą zrozumiałych metod i procesów**

- Wprowadź przejrzysty kontekst spotkania
- Aktywnie słuchaj, zadawaj pytania i rób podsumowania, żeby uzyskać celowość spotkania
- Identyfikuj styczne i przekieruj je na zadania
- Zarządzaj procesem małej i dużej grupy

### **2. Facylitowanie samoświadomości grupy w kierunku jej zadania**

- Różnicuj tempo aktywności grupy stosownie do jej potrzeb (dynamika pracy grupowej)
- Zidentyfikuj informacje, których grupa potrzebuje oraz wydobywaj informacje i wnioski od grupy
- Pomóż grupie w syntezie wzorców, trendów, źródeł przyczyn, ram działania
- Wspieraj grupę we wnioskach płynących z jej doświadczeń

### **3. Prowadzenie grupy do konsensusu i pożądaných rezultatów**

- Stosuj różnorodne podejścia w celu osiągnięcia konsensusu przez grupę
- Stosuj różnorodne podejścia do zaspokojenia celów grupy
- Adaptuj procesy do zmieniających się sytuacji i potrzeb grupy
- Identyfikuj postępy i informuj o nich grupę
- Sprzyjaj ukończeniu zadania

## **BUDOWANIE I UTRZYMYWANIE PROFESJONALNEJ WIEDZY**

### **1. Utrzymywanie bazy wiedzy**

- Bądź kompetentny z zakresu: zarządzania, systemów organizacyjnych i rozwoju, kształtowania grupy, psychologii i rozwiązywania konfliktów
- Pojmij dynamikę zmian
- Zrozum teorię myślenia i uczenia się osób dorosłych

### **2. Poznanie przekroju metod facylitacji**

- Zrozum modele rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji
- Zrozum różnorodne metody i techniki pracy z grupą
- Poznaj konsekwencje nieprawidłowego zastosowania metod dla grupy
- Odróżnij proces od zadania i treści merytorycznej
- Ucz się nowych procesów metod i modeli, żeby wspierać zmieniające się potrzeby Klienta

### **3. Utrzymywanie profesjonalnej postawy**

- Angażuj się w ciągle badania/uczenie się związane z przedmiotem naszego sektora usług
- Bądź na bieżąco z nowymi informacjami o naszej specjalizacji
- Praktykuj wyciąganie wniosków i uczenie się



promoting the power  
of facilitation worldwide

- Buduj osobistą/własną znajomość branży i sieci
- Utrzymuj certyfikację

## MODEL POZYTYWNEGO PROFESJONALNEGO PODEJŚCIA

### 1. Praktykowanie samooceny i samoświadomości

- Wyciągaj wnioski na podstawie zachowania i rezultatów
- Utrzymuj zgodność pomiędzy aktywnością a osobistymi i profesjonalnymi wartościami
- Dostosuj osobiste zachowania/style do refleksji nad potrzebami grupy
- Kultuwaj zrozumienie indywidualnych wartości jednostki i ich potencjalny wpływ na pracę z klientem

### 2. Praca w prawdzie

- Wykaż zaufanie do grupy i jej perspektyw
- Podchodź do sytuacji w sposób autentyczny i z pozytywnym nastawieniem
- Opisz sytuacje tak, jak widzi ją facilitator i zapytaj o różne opinie.
- Wymodeluj profesjonalne granice i etykę (zgodnie z Oświadczeniem Wartości i Kodeksem Etyki)

### 3. Zaufanie do potencjału grupy i neutralności modelu

- Szanuj mądrość grupy
- Zachęcaj do zaufania w zdolności i doświadczenie innych
- Czuwaj nad minimalizowaniem wpływu na wyniki grupy
- Przyjmij obiektywne, nie zaś defensywne i nieosądzające nastawienie