

Dobra **dyskusja**.

Wskazówki dla bibliotek

Cieszymy się, że Twoja Bibliotek znalazła się w gronie 50 placówek uczestniczących w programie „Globalnie w bibliotekach”! Teraz przed Tobą ważne i ciekawe zadanie - organizacja spotkania dla młodzieży i dorosłych opierającego się na Kartach Dyskusji i/lub realizacja warsztatu dla dzieci „Kiedy przychodzi kryzys”. W obu wypadkach niezbędne będzie prowadzenie z uczestnikami dyskusji. Od tego, w jaki sposób przebiegnie, w dużej mierze może zależeć to, czego osoby uczestniczące w spotkaniu się nauczą i co zapamiętają. Jak również to, czy spojrzą na daną kwestię inaczej albo zmienią sposób jej postrzegania.

Dlatego gorąco zachęcamy Cię do sięgnięcia do podręcznika „Dobre spotkanie. Jak to zrobić?” na temat facylitacji - a więc prowadzenia spotkań.

http://www.biblioteki.org/artykuly/dobre_spotkania_w_bibliotekach.html

Podręcznik został przygotowany jako materiał towarzyszący szkoleniom z facylitacji, realizowanym przez Stowarzyszenie Trenerów Organizacji Pozarządowych STOP w ramach Programu Rozwoju Bibliotek. Jeśli zaś potrzebujesz informacji „w pigułce”, poniżej przekazujemy szereg wskazówek, które możesz wykorzystać organizując Twoje spotkania.

Ty jako osoba prowadząca spotkanie

Twoim zadaniem będzie zorganizowanie, a także przeprowadzenie spotkania lub warsztatu. Będziesz więc pełnić rolę facylitatora lub facylitatorki. Czym jest facylitacja? Zajrzyj do definicji!

Facylitacja (ang. facilitation) oznacza wzajemne stymulowanie zachowań członków grupy - np. osób uczestniczących w spotkaniu czy szkoleniu. Facylitator czy facylitatorka to osoba, która takie zachowania obserwuje i pobudza, a także wspiera grupę w dochodzeniu do celu. Odpowiada więc za przebieg spotkania, jednocześnie prowadzi grupę i podąża za nią. Pozostaje bezstronna wobec osób w grupie i wypowiedzianych przez nie opinii.

Cechy dobrego facylitatora/facylitatorki:

- » neutralność i bezstronność (wobec osób i treści),
- » umiejętność słuchania,
- » umiejętność zadawania właściwych pytań we właściwym czasie,
- » dbanie o równowagę między celami, procesem i ludźmi,
- » akceptowanie wszystkich uczestników,
- » stwarzanie sprzyjającej, otwartej atmosfery,
- » umiejętność wykorzystania potencjału wszystkich uczestników,
- » dbanie o relacje między ludźmi,
- » bycie otwartym na problemy.

Jeśli w tej chwili facylitacja wydaje Ci się czymś trudnym i skomplikowanym, pamiętaj że prawdopodobnie bardzo wiele zadań facylitatora potrafisz już wykonywać, nawet nie zdając sobie z tego sprawy. Wystarczy nieraz zwykła ciekawość świata, życzliwość wobec ludzi i uważność na to, co mówią i czego potrzebują. To niezwykle istotny potencjał, na którym warto budować facylitacyjne kompetencje.

Na dobry początek

Powiedzieliśmy właśnie, że jedną z cech dobrego facylitatora czy facylitatorki jest stwarzanie sprzyjającej, otwartej atmosfery czy dbanie o relacje między ludźmi. To niezwykle ważne, by osoby uczestniczące w spotkaniu czuły się bezpiecznie. Warto „pracować” nad tym już od pierwszych minut.

A minuty te zwykle wypełnione są przedstawieniem się osoby prowadzącej (czyli Ciebie) oraz osób uczestniczących w spotkaniu. Pomyśl więc chwilę, kto jest po drugiej stronie? Czy uczestnicy znają się? Czy może zobaczą się po raz pierwszy w życiu? Jeśli masz do czynienia z pierwszym wariantem (na przykład na spotkanie przychodzą uczniowie z jednej klasy albo zaprzyjaźnieni członkowie uniwersytetu trzeciego wieku) etap przedstawiania się możesz skrócić (choć nigdy go nie pomijaj!). Poproś uczestników o powiedzenie (najlepiej po kolei), jak mają na imię. Taką rundkę możesz połączyć z zapisywaniem nazwisk na karteczkach (możesz do tego wykorzystać białe, prostokątne naklejki) lub na taśmie malarskiej. Jeśli nawet nie będzie to potrzebne uczestnikom, ułatwi pracę Tobie, bo przecież masz prawo nie pamiętać imion wszystkich osób☺.

Jeżeli jednak czeka Cię wariant numer dwa - niezbędne będzie wygosparowanie czasu na poznanie się uczestników. Dzięki temu podczas kolejnych etapów spotkania będą czuli się swobodniej i chętniej zaangażują się w dyskusję. Jak więc to zrobić? Poproś, by każda osoba podeszła do innej osoby, której nie zna i chwilę porozmawiała - tak, by się poznać i wspólnie

znaleźć trzy rzeczy, które obie osoby łączą. Może to być coś bardzo prostego (chodzenie do kina, posiadanie kota etc.). Byłoby idealnie, gdyby takich rozmów z różnymi osobami udało się odbyć chociaż kilka. Następnie poproś uczestników o ponowne zajęcie miejsc i zaprosz do rundki na forum - tak, by każda osoba raz jeszcze powiedziała, jak się nazywa i podała jedną, wybraną rzecz, która łączy ją z innymi osobami. Równocześnie możesz poprosić uczestników o zapisywanie imion na karteczkach (tu możesz wykorzystać wspomniane już naklejki lub taśmę). Tym razem będzie to pomocne i dla nich, i dla Ciebie!

Zasady pracy - bez nich ani rusz

Druga ważna kwestia, która może mieć istotny wpływ na poczucie bezpieczeństwa uczestników czy ich gotowość do zabierania głosu, a także na przebieg całego spotkania - to wspólne ustalenie zasad pracy.

Zasady te mogą być bardzo różne, choćby: wyciszenie telefonów lub niekorzystanie z nich, punktualność (jeśli spotkanie ma przerwy), słuchanie siebie nawzajem, nieprzerywanie innym osobom, akceptowanie poglądów i opinii innych osób, dbanie o dobrą atmosferę podczas spotkania.

Kluczowe jest to, by zasady zostały zaakceptowane przez wszystkich uczestników spotkania (a najlepiej przez nich samodzielnie stworzone). Poniżej znajdziesz trzy sposoby, na które można to zrobić.

Działanie	Plusy	Minusy
Osoba prowadząca wypisuje propozycje zasad obowiązujących podczas spotkania na flipcharcie lub wyświetla je na slajdzie za pomocą rzutnika. Następnie pyta uczestników, co o każdej z tych zasad myślą, czy jest im potrzebna, czy chcą by znalazła się na liście zasad obowiązujących na spotkaniu. Gdy już zasady są omówione, osoba prowadząca dopytuje, czy coś jeszcze ułatwiłoby udział w spotkaniu? Co mogłoby się znaleźć na liście?	To najszybsza metoda, do zastosowania wówczas, gdy na wprowadzenie nie możemy poświęcić dużo czasu. Dobrze sprawdza się w grupach, które są przyzwyczajone do pracy warsztatowej.	W tym wariantcie zasady są sformułowane przez osobę prowadzącą spotkanie. Może się więc zdarzyć, że znajdzie się ktoś, komu jakaś zasada nie odpowiada lub chciałby dodać inną, ale nie będzie mieć dość śmiałości, by zaraz na początku spotkania zabrać głos.
Osoba prowadząca wypisuje różne zasady na kartkach formatu A4 (po jednej zasadzie na jedną kartkę). Kartki są rozłożone na dużym stole - uczestnicy mają za zadanie podejść i wybrać te, które	To metoda zdecydowanie bardziej angażująca uczestników. Sprawia, że bez żadnej presji wybierają te zasady, które	Ustalenie zasad w taki sposób zajmuje sporo czasu.

ich zdaniem będą pomocne podczas spotkania. Mogą także napisać własne zasady na pustych kartkach. Następnie kartki przyczepiają do flipcharta i wspólnie z osobą prowadzącą ustalają, które zasady są akceptowalne dla całej grupy, a które nie.	są dla nich istotne, mogą też dopisać swoje.	
Osoba prowadząca prosi uczestników o samodzielne sformułowanie zasad pracy, które byłyby dla nich pomocne podczas spotkania. Uczestnicy proponują zasady na forum, osoba prowadząca dopytuje, czy dana zasada zdaniem wszystkich powinna znaleźć się na liście. Jeśli tak - zapisuje ją na przykład na flipcharcie lub dużej kartce. Jeśli istnieje taka potrzeba, również osoba prowadząca może zaproponować uczestnikom jakąś zasadę.	Ta metoda sprawia, że to uczestnicy, zupełnie samodzielnie, proponują zasady. Daje więc pewność, że na liście znajdzie się dokładnie to, co jest im potrzebne. Dobrze sprawdza się w grupie, która już pracowała warsztatowo.	Takie ustalenie zasad wymaga czasu. Może być też trudniejsze do zrealizowania w grupie, która nigdy wcześniej tego nie robiła - uczestnicy mogą mieć wtedy niewiele propozycji.

Potrzebna równowaga

Gdy będziesz prowadzić spotkanie czy warsztat, pamiętaj, żeby zwracać uwagę na trzy aspekty: cel spotkania, proces oraz poszczególne osoby.

1. Cel spotkania

Twoim zadaniem jest czuwanie, by został zrealizowany. Przede wszystkim spraw, by znali go również uczestnicy Twojego spotkania (cel warto więc przypomnieć na samym początku, na przykład po przedstawieniu się uczestników). Następnie podczas całego spotkania zwracaj uwagę, czy przypadkiem uczestnicy nie odbiegają od tematu, podejmując inne, ważne dla nich wątki i zawzięcie o nich dyskutując. W takich sytuacjach sprowadzaj spotkanie na właściwe tory - przypominaj o celu, porządkuj dyskusję, skupiaj energię i pomysły uczestników na tych tematach, które przybliżą Was do realizacji zadania. Gdy to konieczne - zaproponuj odłożenie dodatkowych (nawet istotnych) tematów czy spraw i zajęcie się nimi kiedy indziej. Jednocześnie pokazuj, jak wiele udało się już zrobić i na jakim etapie znajduje się grupa. Te wszystkie sposoby sprawią, że ludzie będą widzieli sens wspólnej pracy, a gdy spotkanie się zakończy - będą zadowoleni, że udało im się zrealizować zadanie.

2. Proces (czyli to wszystko, co podczas Twojego spotkania dzieje się między ludźmi)

Oprócz zwracania uwagi na realizację celu spotkania, uważnie obserwuj uczestników i interakcje, jakie pomiędzy nimi zachodzą, a w razie potrzeby - interweniuj.

Na przykład jeśli zbyt wiele osób mówi jednocześnie - udzielaj poszczególnym uczestnikom głosu. Jeśli część osób zabiera głos znacznie częściej i ich opinie zaczynają dominować w dyskusji, staraj się dopytywać, co na dany temat sądzą także inni uczestnicy. Gdy ktoś nie potrafi jasno wyrazić swoich myśli lub opinii - parafrazuj jego wypowiedzi. I oczywiście zadawaj jak najwięcej pytań - głównie otwartych, a więc takich, które pozwalają na swobodną wypowiedź uczestników.

3. Poszczególne osoby

Twoim zadaniem jest nie tylko patrzeć na uczestników jak na pewną zbiorowość (grupę), ale również dostrzeganie poszczególnych osób. Ktoś może być przecież zmęczony, inny zniecierpliwiony, kolejny - niezadowolony albo zmarznięty. Oczywiście, dobra wiadomość jest taka, że po pewnym czasie takie indywidualne potrzeby czy zachowania przełożą się na relacje między ludźmi i będzie je łatwiej dostrzec (np. osoba, której jest zimno, wreszcie powie o tym głośno; osoba niezadowolona - skrytykuje wypowiedź Twoją albo innego uczestnika). Cała sztuka polega jednak na tym, żeby zauważyć to wcześniej - i w rezultacie adekwatnie do sytuacji zareagować (np. dopytać, czy coś, co właśnie mówisz, budzi jakies wątpliwości). Dlatego uważnie obserwuj uczestników i zwracaj uwagę nie tylko na to, co mówią - ale również na ich mowę ciała. To, w jaki sposób siedzą na krześle, jaki mają wyraz twarzy, czy i jak gestykują - mówi o nich bardzo wiele.

Pamiętaj, że każdy z wyżej wymienionych aspektów jest równie ważny (wszystkie razem tworzą tak zwany trójkąt facylitacyjny). Prowadząc spotkanie każdemu z nich warto poświęcić odpowiednią (a najlepiej równą) uwagę.

Dobra dyskusja

Realizując spotkanie opierające się na Kartach Dyskusji lub scenariuszu warsztatu dla dzieci „Kiedy przychodzi kryzys”, musisz przygotować się przede wszystkim na intensywne zadawanie pytań uczestnikom i wspólne dyskutowanie.

Pytania otwarte

Przykłady pytań, które warto zadać, znajdziesz w poszczególnych materiałach edukacyjnych. Tu więc zwrócimy uwagę na ich charakter - są to najczęściej tak zwane pytania otwarte - zaczynające się od słów: *co? kto? po co? kiedy? dlaczego? jak?* Wykorzystanie pytań otwartych można porównać do łowienia ryb za pomocą sieci - gdy usiłujesz złowić dużą liczbę różnych gatunków. Innymi słowy - używając pytań otwartych, zbierasz dużo różnych informacji. Skłaniasz również rozmówcę do myślenia i zachęcasz do współpracy.

Parafraza

Gdy będziesz zadawać uczestnikom pytania może się zdarzyć, że ktoś powie coś, co nie do końca będzie czytelne (zarówno dla Ciebie, jak i innych osób). W takiej sytuacji możesz zastosować technikę parafrazy, która polega na powtórzeniu tego, co zrozumieliśmy z wypowiedzi uczestnika. Powiedz na przykład: *O ile Cię dobrze zrozumiałem/zrozumiałam, to ..., Z tego, co rozumiem ..., Chodzi Ci o to, że ..., czy tak?* Parafraza nie powinna zawierać interpretacji ani podsuwać rozwiązania problemu - powinna zawierać tylko to, co zostało powiedziane. Kiedy korzystasz z parafrazy, nie oceniaj i w żaden sposób nie wartościuj wypowiedzi rozmówcy. Możesz ją zastosować także po to, by podkreślić zainteresowanie i zrozumienie dla uczestnika oraz zachęcić go do dalszego zabierania głosu.

Równoważenie

Prowadząc dyskusję pamiętaj również, że w naturalny sposób część uczestników będzie chętniej zabierać głos, część będzie jednak milczeć. Warto wtedy sięgnąć po technikę zwaną równoważeniem dyskusji. To nic innego, jak zachęcanie osób, które jeszcze nic nie mówiły albo mówiły mało, do ujawnienia opinii, poglądów, zgłoszenia pomysłów. Powiedz: *Znamy już stanowiska dwóch osób. Kto zaproponuje inny sposób spojrzenia na tę sprawę? Co sądzą inni na temat tego, co powiedział przed chwilą Aleksander? Wysłuchaliśmy argumentów Anny i Kamila, kto ma inny punkt widzenia?* Używając tej techniki dajesz wyraźny sygnał, że wszystkie poglądy w grupie są ważne i każdy ma prawo wypowiedzieć swoją opinię.

Cisza versus gorąca dyskusja

Podczas spotkania możesz mieć także do czynienia z dwiema innymi, zupełnie odmiennymi sytuacjami. Pierwsza z nich to taka, gdy po zadaniu pytania cała grupa milczy, druga - gdy wszyscy na raz chcą zabrać głos.

Jeśli na sali po zadaniu pytania zalega cisza, Twoją pierwszą reakcją powinna być... również cisza. Daj uczestnikom chwilę, by zastanowili się nad odpowiedzią - weź kilka oddechów, spokojnie popatrz na uczestników, słowem - „wytrzymaj” ciszę. Jeśli jednak nadal nikt nie zabierze głosu, nie przeciągaj tej sytuacji w nieskończoność - zadaj dodatkowe pytanie lub pytania. I zachowaj spokój, na pewno ktoś wreszcie się odezwie!

Z kolei w sytuacji, gdy wszyscy starają się przekrzyczeć siebie nawzajem, zastosuj technikę facylitacyjną polegającą na udzielaniu głosu. Jak to zrobić?

Krok 1: Proszę, aby wszystkie osoby, które chcą się wypowiedzieć, podniosły ręce.

Krok 2: Widzę, że głos chcą zabrać cztery osoby. Anna, Piotr, Kamil i Emilia. Właśnie w tej kolejności będziecie mówić. Anna jako pierwsza, Piotr jako drugi itd.

Krok 3: (Gdy Anna skończy mówić) Teraz Ty Piotrze, zapraszam...

Krok 4: (Gdy skończy mówić ostatnia osoba) Czy ktoś jeszcze chce się wypowiedzieć w tej sprawie?

Domykanie, podsumowywanie

Pamiętaj również, że w sytuacji, gdy potrzebujesz precyzyjnej informacji lub chcesz zakończyć jakiś wątek, możesz zastosować tak zwane pytania zamknięte. Czyli takie, które zaczynają się od słowa czy i prowadzą do odpowiedzi *tak, nie, nie wiem*.

Możesz także sięgnąć po technikę polegającą na podsumowaniu (uwaga - nie tylko całego spotkania, ale również jego poszczególnych części). W tym celu przedstaw najważniejsze kwestie, które dotychczas zostały poruszone. Na przykład: *Wydaje mi się, że podstawowe myśli, jakie zostały wyrażone, to... Sądzę, że najważniejsze kwestie, które dotąd zostały poruszone to... Czy coś pominąłem/pominęłam?* Dzięki podsumowaniu uczestnicy przekonają się, jak wiele udało im się zrobić - co z kolei może ich zachęcić do dalszego działania.

Jeśli chcesz poznać więcej technik facylitacyjnych, zajrzyj do naszego podręcznika „Dobre spotkanie. Jak to zrobić?”.

Powodzenia!