

Оглавление

Введение	13
Глава 1. Методическая фасилитация: ключ к отличной встрече	19
Место фасилитации в спектре работ с группами.....	20
Отношение фасилитатора к работе	22
Содержание работы фасилитатора.....	24
Навыки, необходимые фасилитатору	24
Уяснение роли фасилитатора	26
Баланс между ролью фасилитатора и ролью руководителя / члена группы.....	28
Глава 2. Знание группы	31
Динамика группы.....	31
Развитие группы	35
Поведенческие особенности и роли, влияющие на работоспособность группы.....	39
Явные и скрытые проблемы группы.....	42

Глава 3. Хорошее начало — залог успеха	43
Насколько необходима встреча?	44
Встречи для сообщения информации	45
Утверждение цели	46
Будьте бдительны	47
Желаемые результаты	47
Контрольный список для подготовки встречи	50
Глава 4. Структура успешной встречи	53
Открытие встречи	54
Образцы основных правил	56
Советы по выработке основных правил	57
Примеры определения ролей	59
Основная задача встречи	62
Закрытие встречи	63
Место проведения встречи	65
Советы по обустройству помещения для встречи	66
Планирование повестки дня	68
Глава 5. Понимание процесса	71
Процесс решения проблемы	72
Этапы (шаги) процесса	73
Инструменты для определения и анализа проблемы	75
Инструменты для представления идеального видения	77
Инструменты для выдвижения идей	78
Инструменты оценки	79

Инструменты для принятия решения	83
Стратегическое (долгосрочное) планирование	83
Ключевые компоненты процесса долгосрочного планирования	85
Этапы процесса долгосрочного планирования	87
Вопросы, на которые следует ответить перед началом составления плана.....	91
Специализированные подходы к процессу	92
Глава 6. Выбор подходящего инструмента.....	97
Мозговой штурм и его варианты.....	99
Рыхлый мозговой штурм.....	102
Гибридный мозговой штурм / достижение консенсуса	103
Поочередный мозговой штурм	105
Мозговой штурм с «липкими заметками».....	106
Мозговой штурм в подгруппах	109
Мозговой штурм с разных точек зрения.....	111
Разогревающий мозговой штурм	112
Виртуальное картирование.....	114
Диаграмма причинно-следственных отношений («рыбий скелет»)	116
Наглядное изображение	119
SWOT-анализ	121
Что является и что не является проблемой.....	123
Желание, стремление, заинтересованность	125
Газетная статья о будущем.....	126
Картина пути в будущее	128
Определение видения.....	129

Метод однородных групп.....	131
Отбор и группировка	133
Множественное голосование.....	134
Три оставить — три выбросить	136
Техника формальной группировки	139
Метод парных сравнений	140
Решетка сравнений вариантов выбора.....	143
Анализ поля сил.....	146
Таблица «за» и «против».....	148
Голосование	149
Уровень консенсуса	151
Светофорные карточки	154
Голосование большими пальцами.....	155
Чувство группы	157
Глава 7. Максимальное раскрытие творческого потенциала группы	159
Поощрение активного участия с начала и до конца встречи	160
Разогревающие упражнения	162
Каждый, кто когда-либо.....	162
Картинная галерея	163
Знакомство «Бинго»	164
Жонглирование именами	166
Организация по дате рождения	167
Личный признак.....	168
Метод «чего-то общего».....	169

Заветный предмет в кармане.....	170
Демонстрация наших различий.....	170
Три мячика.....	171
Три вопроса в парах.....	173
Три истинных и одно ложное утверждение	174
Методы побуждения к дискуссии.....	174
Обсуждение по категориям участников	175
Молчаливое предварительное обсуждение	175
Квакерский диалог	176
Обсуждение в малых группах	177
Обсуждение в целой группе	178
Как удерживать группу в русле обсуждаемых проблем	179
Глава 8. Поощрение плодотворного общения	183
Задание тона встречи.....	183
Умение слушать.....	185
Искусство невербального слушания.....	185
Искусство вербального (рефлексивного) слушания.....	186
Советы по рефлексивному слушанию.....	187
Высказывания с подтекстом «вы» и «я»	188
Умение задавать правильные вопросы.....	190
Изменение речевых формулировок.....	192
Глава 9. Урегулирование возникающих в группе конфликтов	193
Предотвращение ненужных и бессмысленных конфликтов.....	194
Источники конфликтов.....	195

Как выявить ценностный конфликт?	197
Вмешательство в конфликты	198
Использование сотрудничества для разрешения конфликта в группе	201
Структура плодотворного использования конфликта	204
Процесс налаживания взаимопонимания между людьми	205
Улаживание личных конфликтов в присутствии группы.....	206
Глава 10. Вмешательство: когда оно необходимо?	207
Методы вмешательства	208
Вмешательство в связи с состоянием группы	208
Конкретные случаи	210
Случай первый: все устали.....	211
Случай второй: человеческая трагедия.....	211
Случай третий: эмоциональная встреча представителей общественности.....	212
Прерывание выступления должно быть адекватным и уместным	213
Адекватная приостановка выступления	214
Допустимые уровни вмешательства при некорректном поведении участника встречи.....	215
Случай первый: подводные камни враждебных отношений между членами группы.....	217
Случай второй: нападки на фасилитатора со стороны участника встречи.....	218
Случай третий: миссис Нет	219
Случай четвертый: доминирующий оратор	220
Резюме: этапы вмешательства.....	220
Глава 11. Использование графических материалов и иллюстраций.....	223
Почему надо использовать графику	224
Разные способы обучения.....	224

Оснащение фасилитатора.....	225
Основные правила записей	229
Использование графики для организации и упорядочения мышления	230
Графика повестки дня.....	236
Глава 12. Размышления об искусстве фасилитатора.....	239
Знание собственных проблем	239
Сохранение точки опоры	241
Придумайте собственное определение успеха	242
Этические проблемы: знать, когда надо сказать «нет»	243
Заключение	247
Литература и другие источники.....	249

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](#)