



# Фасилитация

Семинар



Веселин Кирев  
Професионален  
фасилитатор



19:00 | 16.01.2024



# Накратко за мен

- Работа в ИТ индустрията от 2017.
- Програмист => Скръм Мастър  
=> Freelance Фасилитатор в ИТ индустрията.
- Организиран съм множество уъркшопи, виртуално и на живо, на екипно (10–12 човека) и организационно ниво (80+ човека).

# Структура

За какво ще говорим днес?



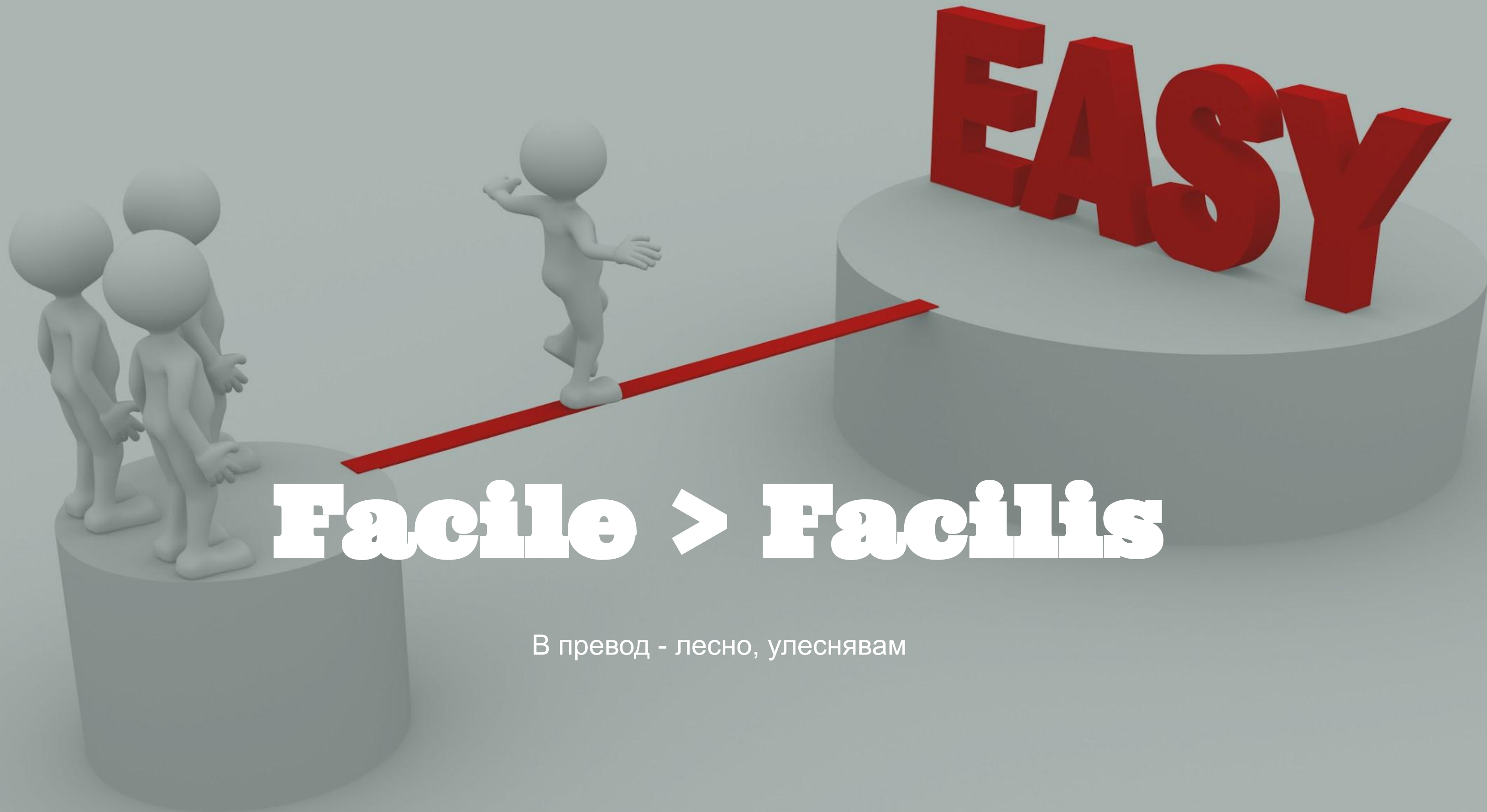
- 1 Що е то фасилитация и фасилитатор?
- 2 Кога и защо е нужно това умение ?
- 3 Техники за фасилитация
- 4 Инструменти за фасилитация
- 5 Възможни пътища за развитие
- 6 Въпроси и отговори

# Що е то Фасилитация?

- Яде ли се?
- Пие ли се?
- Облича ли се?

[Back to Overview Page](#)





**Facile > Facilis**

В превод - лесно, улеснявам

# facilitation

*noun* [ U ]

UK  /fəˌsɪlɪˈteɪʃən/ US 

Add to word list 

the act of helping other people to deal with a process or reach an agreement or solution without getting directly involved in the process, discussion, etc. yourself:

- *Instructors should have appropriate facilitation skills and be able to develop learner autonomy.*
- *The project focuses on **the facilitation of** regional trade and investment.*

(Definition of **facilitation** from the Cambridge Business English Dictionary © Cambridge University Press)



**Умението да помагаш на  
групи от хора да постигнат  
груповите си цели.**

# Що е то Фасилитатор?

- Магьосник?
- Шерлок Хоумс?
- Братът на Чък Норис?!

По малко и от 3-те...





**Фасилитаторът води екипа,  
през процес от предварително  
определени стъпки и им  
помага да постигнат своите  
цели.**

Всеки има  
право на  
глас

Емпатия

Разпределение  
на енергията на  
участниците

Постоянно  
движение  
към целта

Забавно и  
интерактивно

Времеви  
лимит

Неутралност

Правилните  
инструменти

# Фазите, през които преминава фасилитатора?

01

Подготовка

Дизайн на уъркшопа.

02

Фасилитация

Същинското ръководене на уъркшопа.



[Back to Overview Page](#)

# Какво

# ВКЛЮЧВА ПОДГОТОВКАТА?

Някои от нещата са...

- Определяне на цел
- Определяне на хората, които са нужни
- Планиране на активности, времетраене
- Изготвяне на структурата



## Работилница за разрешаване на проблеми

90 мин.

Събиране

Подбор

Идеи за това, какво ни отдалечава от целта и какво ни води към нея.

Демократичен избор на топ проблемът, който ни отдалечава.

Превръщане на топ проблема в предизвикателство.

Демо на вече изпитани методи за разрешаване на този проблем в индустрията.

10 мин. почивка

Създаване

10 идеи за преодоляване на предизвикателството, за 20 минути.

Ангажиране

Определяне с коя идея ще се ангажира групата, на база трудност и стойност. И определяне, кой ще се ангажира с какво.

10 мин.

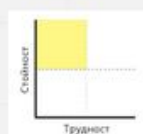
10 мин.

5 мин.

15 мин.

20 мин.

20 мин.



# Пример за готов дизайн



# Какво включва фасилитацията?

Някои от нещата са...

- Ръководенето на групата през процеса
- Следене на времето
- Обяснение на стъпките
- Даване на примери
- И тнт.



What we did in Day 1?

Apart from a mini Salsa rhythm energiser... 🥁

We did... a lot of hardcore work!

Identified the top problems



Reframed these into actual challenges

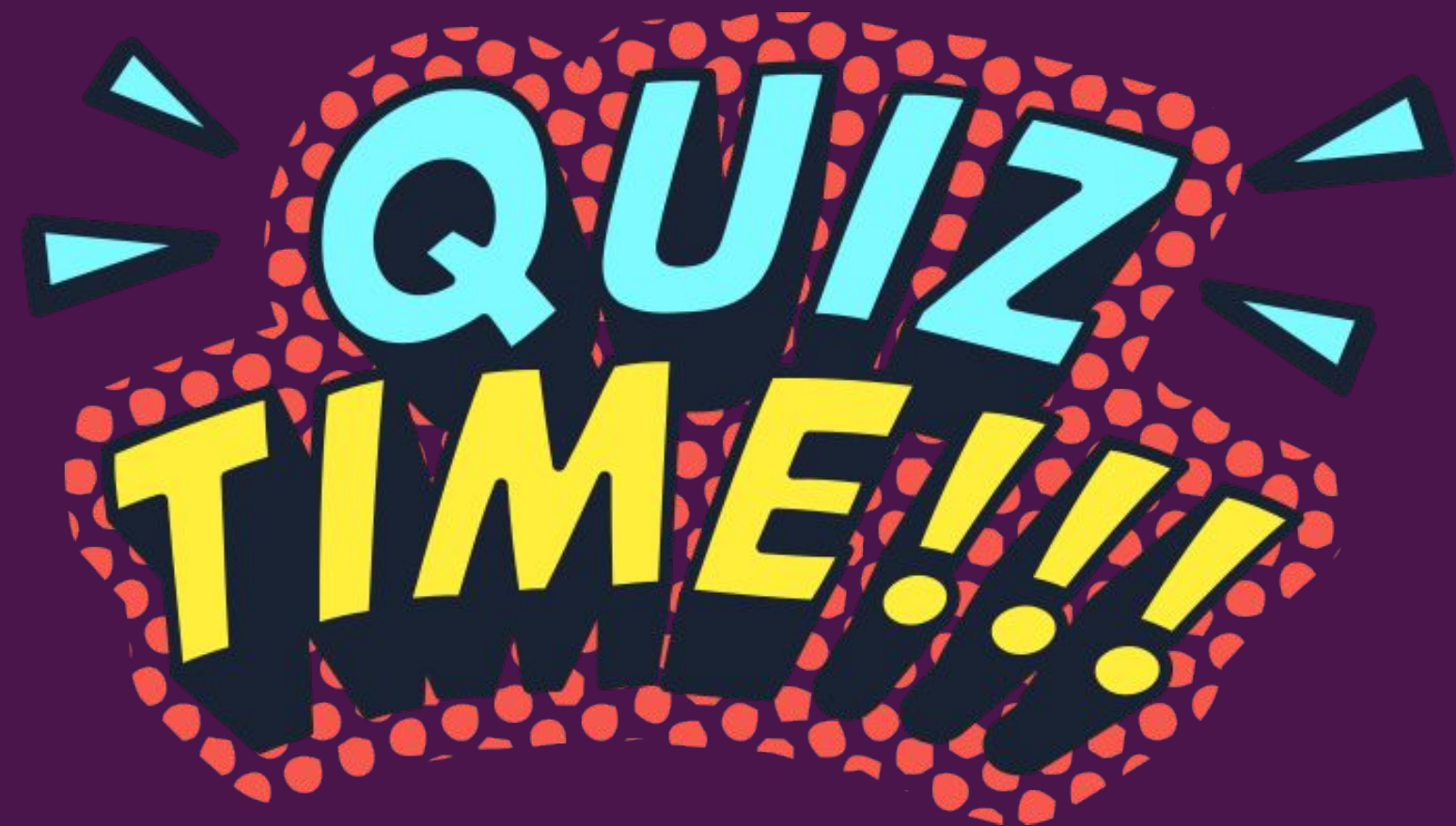


We mapped ideas to challenges & created Business Strategy concepts to solve these challenges



We created a heatmap to identify the concepts that most of the people are willing to pursue!





Време за...  
вашиТЕ въпроси





ОК. Но... **защо са нужни**  
**фасилитаторските умения** в  
**индустрията?**

Може би се питате...

# Съвместната работа е...

е доста СЧУПЕНА в повечето компании

# Срещите...

са главният начин за взимане на сложни решения и решаване на сложни проблеми.

20 секунди - пригответе се

котка

чаша

локум

сняг

чук

изкуствен интелект

чиния

лъжица

кебапче

слон

вода

восък

круша

дъжд

архитектура

банан

кафе

пет

свещ



Между 5 - 9 думи?

котка

чаша

локум

сняг

чук

изкуствен интелект

чиния

лъжица

кебапче

слон

вода

восък

круша

дъжд

архитектура

банан

кафе

пет

свещ

# The Magical Number Seven, Plus or Minus Two

Some Limits on Our Capacity for Processing Information



George Miller

Информация за Б

Информация за Д

Информация за А

Информация за А+Б



Нека разгледаме малко  
данни по темата...



71%

от анкетираниите висши  
мениджъри казват, че  
повечето срещи са  
непродуктивни и  
неефективни

Снимка: Shutterstock

Едно от най-честите оплаквания на работното място днес е, че графичите на служителите често са толкова натоварени със срещи, че те нямат време да вършат действителната си работа. В проучване от 2017 г. 71% от анкетираниите висши мениджъри казват, че повечето срещи са непродуктивни и неефективни, а 65% са се оплакали, че те са

Извор на данните: **Stop the Meeting Madness, Harvard Business Review, 2017**

<https://manager.bg/%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D1%8A%D0%BD%D1%B2/izlivechete-maksimuma-ot-rabotnite-sresti>

Понеделник, 15 януари, 2024 г.



БЪЛГАРИЯ

СВЯТ

БИЗНЕС

МЕНИДЖМЪНТ

ТЕХНОЛОГИИ

МАРКЕТИНГ

ЛЮБОПИТНО

ВСИЧКО ОТ ДЕНЯ

65%

# са се оплакали, че те са попречили на изпълнението на задачите им

Снимка: Shutterstock

Едно от най-важните прозрения, които излиза от проучването, е, че графици на служителите често са толкова натоварени със срещи, че те нямат време да вършат действителната си работа. В проучване от 2017 г. 71% от анкетирани висши мениджъри казват, че повечето срещи са непродуктивни и неефективни, а 65% са се оплакали, че те са попречили на изпълнението на задачите им. От 2020 г. нас

Извор на данните: **Stop the Meeting Madness, Harvard Business Review, 2017**<https://manager.bg/%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D1%8A%D0%BD%D1%B2/izvechete-maksimuma-ot-rabornite-sresti>

# Непродуктивни срещи водят до загуби на стойност 100 милиона долара за големите компании...

(Bloomberg) --

Unnecessary meetings are a \$100 million mistake at big companies, according to a new survey that shows workers probably don't need to be in nearly a third of the appointments they attend.

The survey, conducted over the summer by Steven Rogelberg, a professor of organizational science, psychology and management at the University of North Carolina at Charlotte, asked 632 employees across 20 industries to study their weekly calendars and gauge how much time they actually spent in meetings, what they got out of them and how they responded to invitations. Employees spend about 18 hours a week on average in meetings, and they only decline 14% of invites even though they'd prefer to back out of 31% of them. Reluctantly going to noncritical meetings wastes about \$25,000 per employee annually, and projects out to \$101 million a year for any organization with more than 5,000 employees.

Извор на данните:

<https://www.bnnbloomberg.ca/useless-meetings-waste-time-and-100-million-a-year-for-big-companies-1.1800007>

# 1 от 3 срещи се смята за изгубено време...

(Bloomberg) --

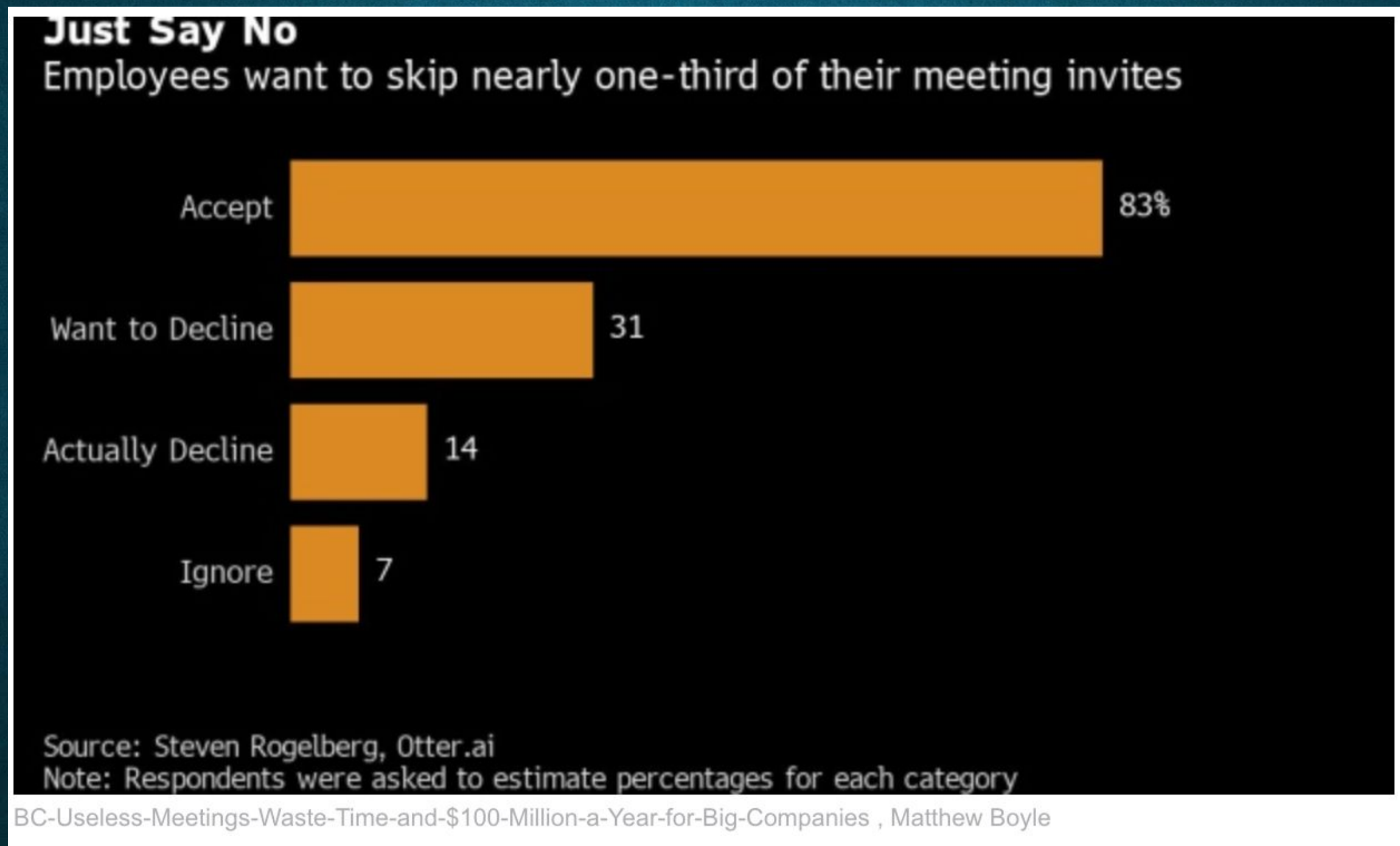
Unnecessary meetings are a \$100 million mistake at big companies, according to a new survey that shows workers probably don't need to be in nearly a third of the appointments they attend.

The survey, conducted over the summer by Steven Rogelberg, a professor of organizational science, psychology and management at the University of North Carolina at Charlotte, asked 632 employees across 20 industries to study their weekly calendars and gauge how much time they actually spent in meetings, what they got out of them and how they responded to invitations. Employees spend about 18 hours a week on average in meetings, and they only decline 14% of invites even though they'd prefer to back out of 31% of them. Reluctantly going to noncritical meetings wastes about \$25,000 per employee annually, and projects out to \$101 million a year for any organization with more than 5,000 employees.

Извор на данните:

<https://www.bnnbloomberg.ca/useless-meetings-waste-time-and-100-million-a-year-for-big-companies-1.1800007>

# 1 от 3 срещи се смята за изгубено време...



Извор на данните:

<https://www.bnnbloomberg.ca/useless-meetings-waste-time-and-100-million-a-year-for-big-companies-1.1800007>

**58%**

ОТ ХИЛЯДИ АНКЕТИРАНИТЕ  
АМЕРИКАЦИ ПРЕДПОЧИТАТ ДА  
ОТИДАТ НА ДОКТОР ОТКОЛКОТО  
В РАБОТНА СРЕЩА...



Извор на данните:

<https://www.deputy.com/blog/how-much-time-americans-spend-in-meetings>



**75%** от лидерите смятат че трябва да подобрят съвместната работа в техния отдел.

**80%** от лидерите смятат че трябва да подобрят съвместната работа **МЕЖДУ** отделите.

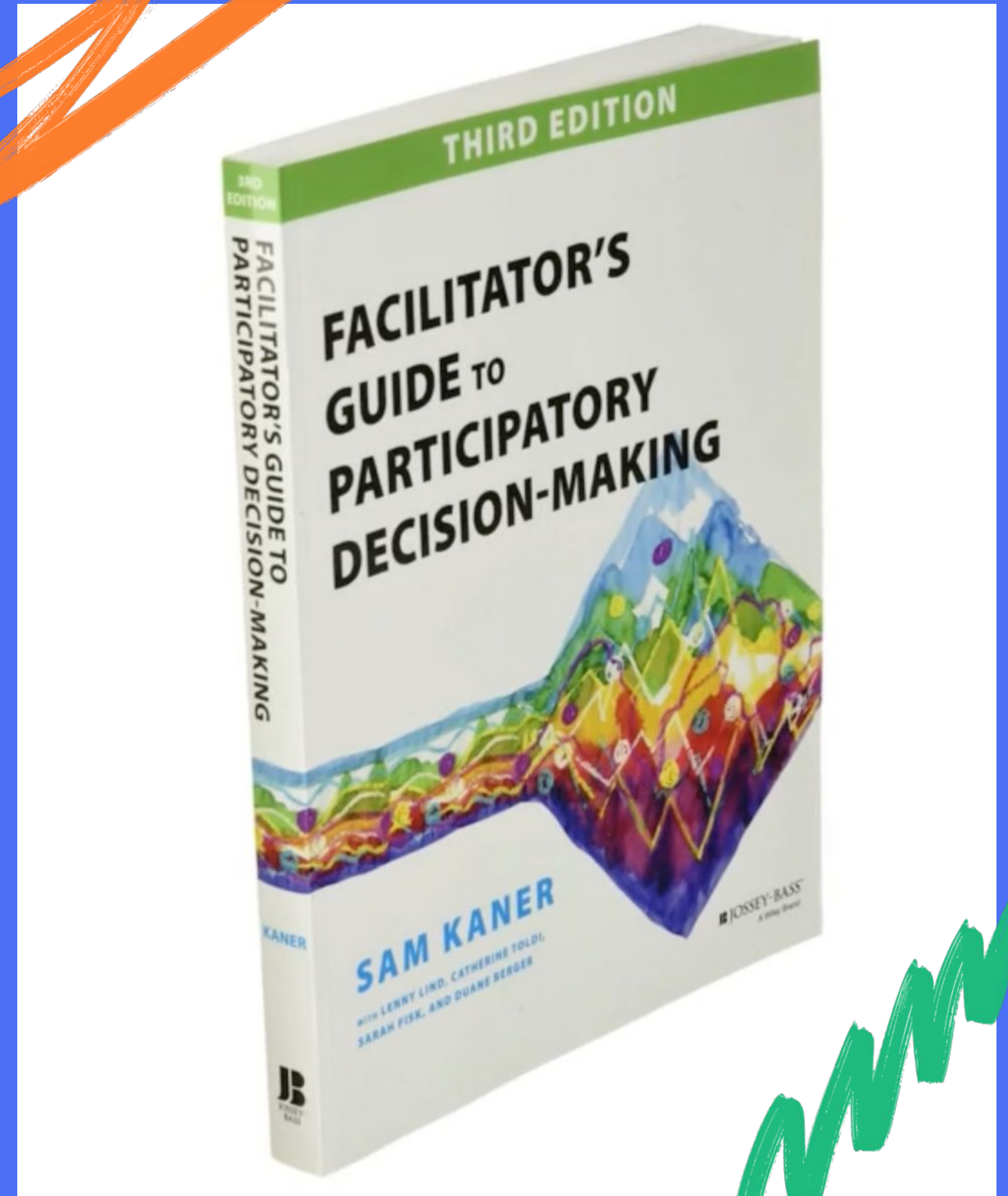
Извор на данните:

[https://atlassianblog.wpengine.com/wp-content/uploads/2021/10/atlassian\\_forrester\\_valueofopencollaboration](https://atlassianblog.wpengine.com/wp-content/uploads/2021/10/atlassian_forrester_valueofopencollaboration)

# Къде се чупи съвместната работа?

“Повечето хора, работещи в групи, не знаят как да решават трудни проблеми сами. Те не знаят как да изградят споделена рамка на разбирателство - те рядко дори осъзнават нейното значение. Те се страхуват от конфликти и дискомфорт и се опитват да ги избегнат. И като избягват борбата за интегриране на гледните точки един на друг, членовете на екипи значително намаляват собствения си потенциал да бъдат ефективни. Имат нужда от фасилитатор”

Most individuals working in groups do not know how to solve tough problems on their own.  
They do not know how to build a shared framework of understanding - they seldom even recognize its significance.  
They dread conflict and discomfort, and they try hard to avoid it.  
Yet by avoiding the struggle to integrate one another's perspectives, the members of such groups greatly diminish their own potential to be effective.  
They need a facilitator.



# Кои са главните проблеми, които разрешава фасилитаторът?



Неефективните срещи губят много пари и време



Компаниите не извличат най-доброто от своите служители



Невъзможност да се участва във вземането на групови решения

[Back to Overview Page](#)

# Как фасилитаторът може да помогне?

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Неефективните срещи губят много пари и време                | Фокусиране върху резултатите от срещата , вместо 5 срещи без резултат, се прави 1, но с резултат.<br>Помага да се постигне повече за по-малко време – това води до по-кратки срещи и по-малко срещи.                                                                                                                                                                                                                                            |
| Компаниите не извличат най-доброто от своите служители      | Премахва нуждата от това да се разбира в дълбочина как работи груповата динамика и прави съвместната работа лесна за екипа. По този начин всички останали могат да се фокусират върху това, в което са специалисти, вместо да мислят, как точно ще се случат нещата в дадената среща. И така ще се извлече много по-висок процент от тяхното знание и да покажат потенциала си. По-този начин се извлича максимума от знанието на цялата група. |
| Невъзможност да се участва във вземането на групови решения | Изгражда структура, която всеки има глас, следователно хората ще бъдат много по-мотивирани да работят върху взетото решение, за разлика от ситуацията, в която те не са имали думата. Компанията печели, понеже решението е базирано на много повече идеи, а не само на идеите на най-гръмогласния човек в стаята.                                                                                                                              |

# Кога всъщност е нужен фасилитатор?

Когато отговорът е “Да” на следните въпроси...

01

Дали групата е от 3 или повече души?

02

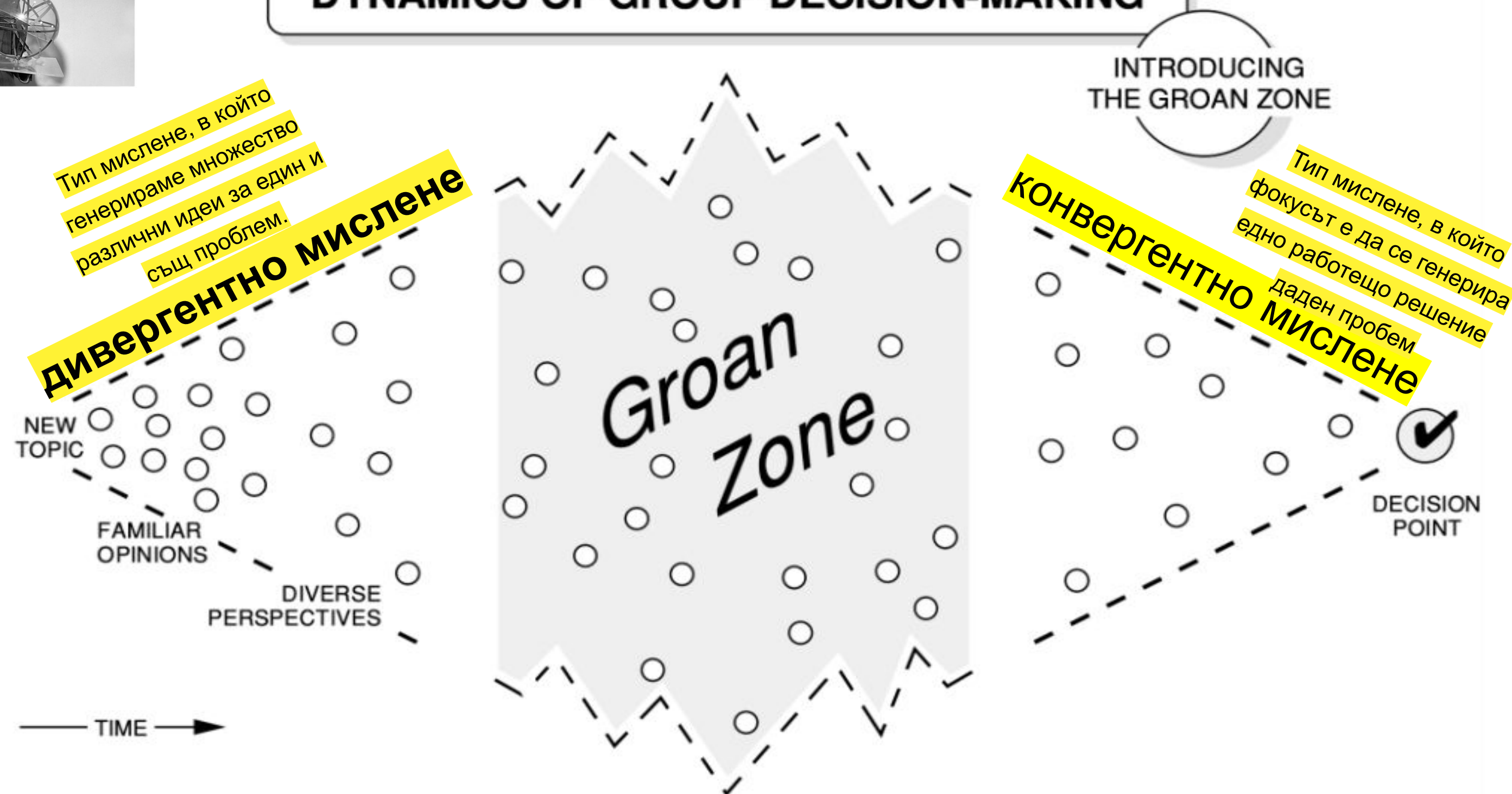
Има ли важен, сложен проблем, на който трябва да се обърне внимание?

03

Екипът трябва ли да е съгласен с решението, което ще се вземе?



## DYNAMICS OF GROUP DECISION-MAKING



Source: "Facilitator's Guide to Participatory Decision-Making" by Sam Kaner (2007)

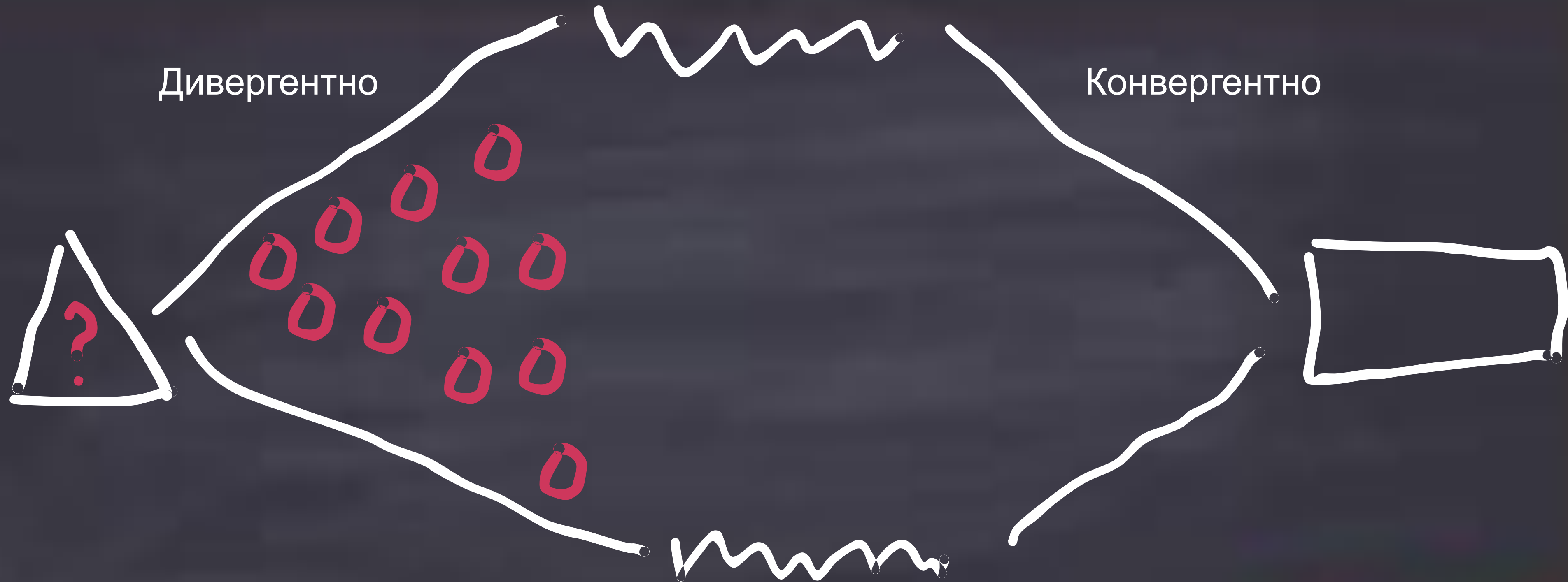
Дивергентно

Конвергентно



Дивергентно

Конвергентно



Дивергентно

Конвергентно



Дивергентно

Конвергентно

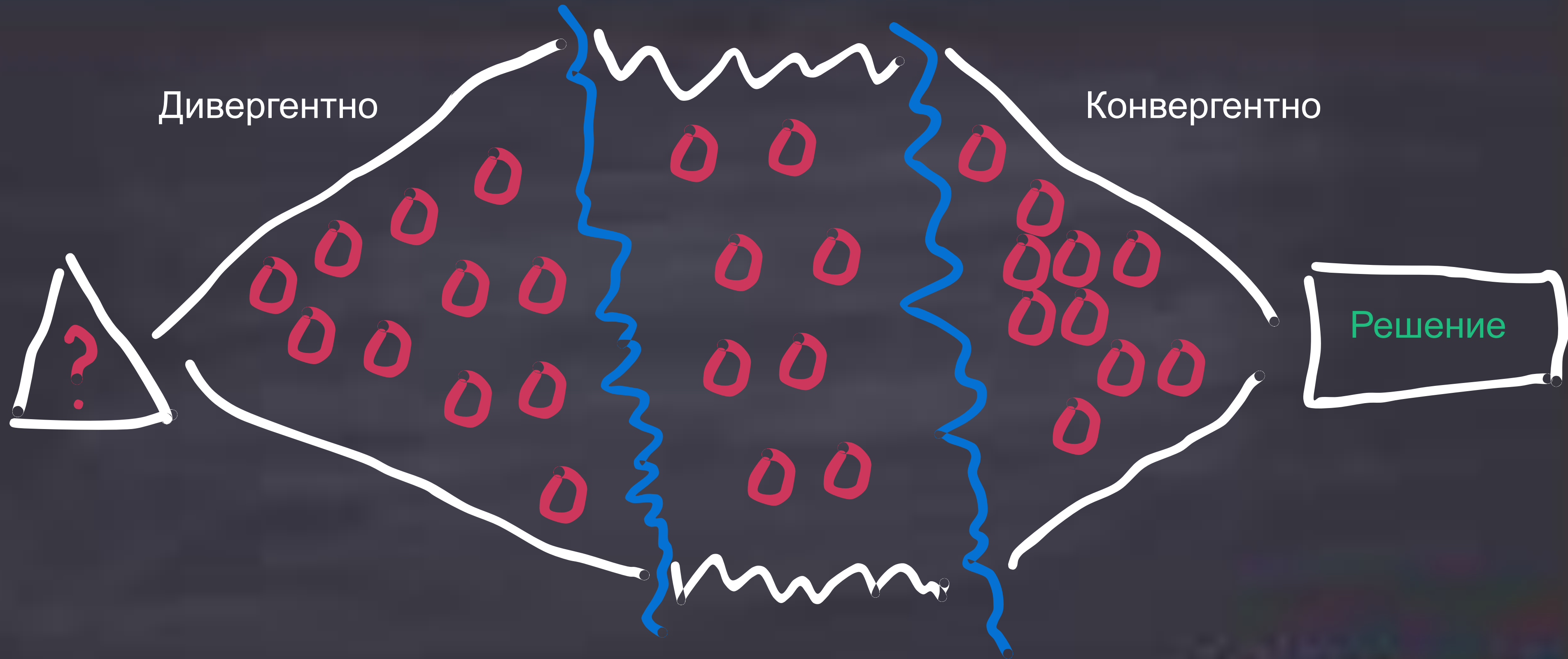
Решение

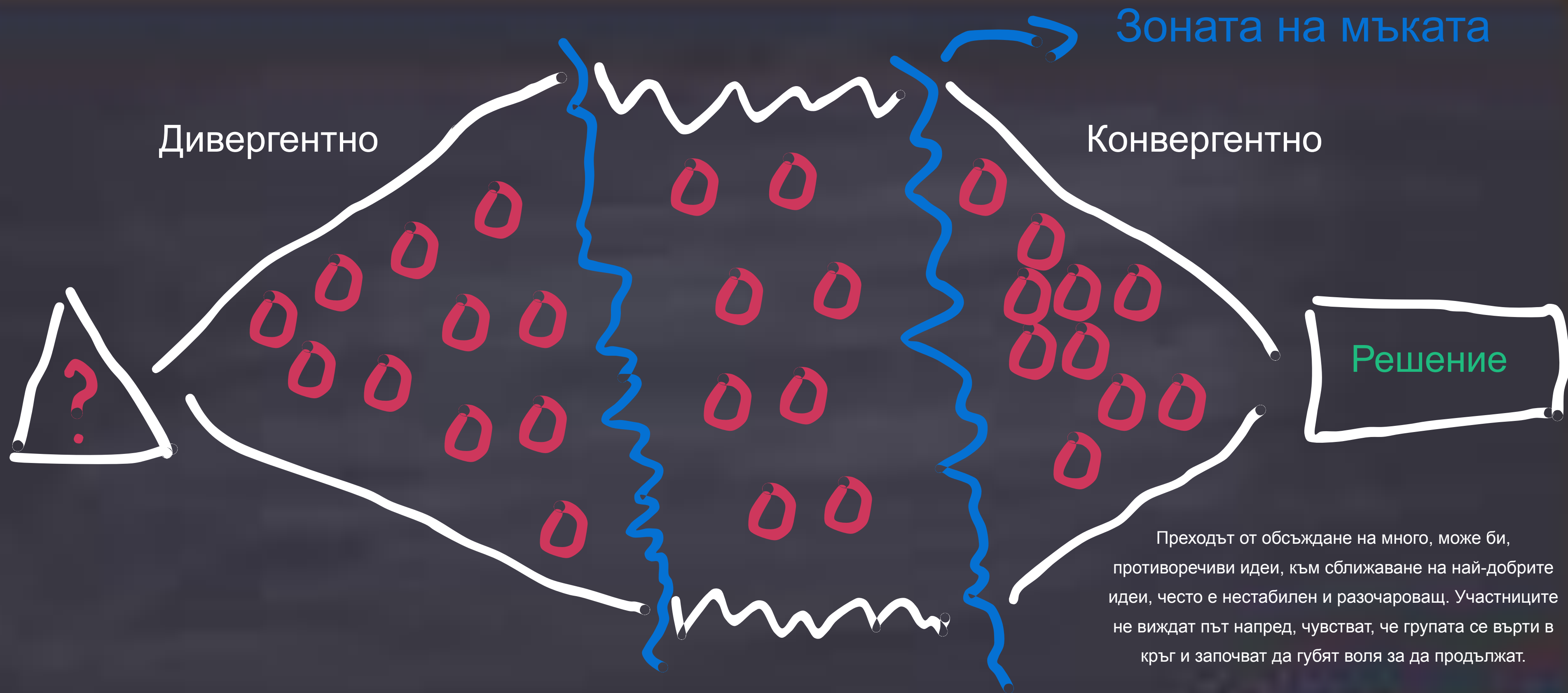


Дивергентно

Конвергентно

Решение







Дивергентно

# Конвергентно

## Решение

Фасилитаторът:

Използва похвати и използва дейности, които стимулират групата да създаде нови идеи.

- Поддържа енергията на групата на добро ниво
- Помага разрешаването на конфликти
- Държи групата фокусирана
- Осигурява мнението на всеки да бъде чуто и други...

# Зоната на мъката

Дивергентно

Конвергентно

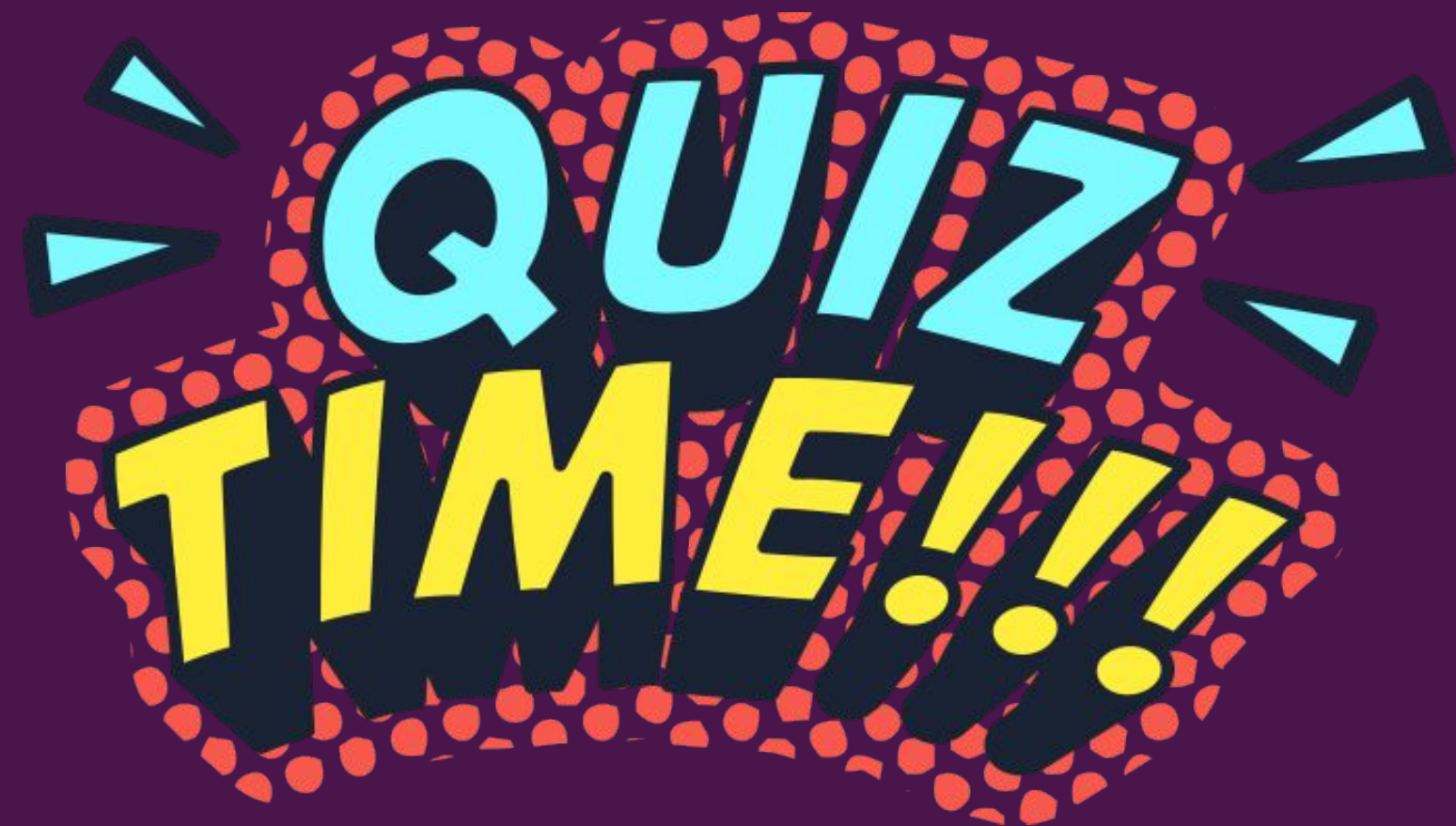
Решение

Фасилитаторът:

Използва похвати и използва дейности, които стимулират групата да създаде нови идеи.

Поддържа енергията на групата на добро ниво  
Помага разрешаването на конфликти  
Държи групата фокусирана  
Осигурява мнението на всеки да бъде чуто  
и други...

Помага на групата да дефинира решението и да изгради следващи стъпки  
Помага на групата да разпредели задачите  
Мотивира групата да започне действие  
И други...



Време за...  
вашиТЕ въпроси



# Фасилитаторски Техники

- Задаване на добри въпроси
- Активно слушане



# Задаване на точни въпроси

Едно от най-критичните умения за фасилитация, е способността да се задават точните въпроси, в точното време и по правилния начин. Качеството на вашите дискусии е пряко свързано с качеството на вашите въпроси.

01

Отворени въпроси и  
затворени въпроси

02

Избяване на водещи  
въпроси

Това са въпроси, които нямат отговор “Да” или “Не”. По принцип започват с думите “Какво”, “Защо”, “Как”, “Кога” или “Опиши ми...”, “Кажете ми...” и тн.

Примери:

- Как би дефинирал проблема?
- Какъв е фокусът на тази среща?
- Каква информация ни трябва за да продължим напред?

01

Отворени въпроси и  
затворени въпроси

Въпроси, с отговор “Да” или “Не”.

Примери:

- Всички съгласни ли са да продължим нататък?
- Съгласни ли сме с това решение?
- Възможно ли е това решение?

01

Отворени въпроси и  
затворени въпроси

Това са въпроси, които могат да изменят отговора и да ограничат способността на човека да споделя истинските си мисли и чувства.

Примери:

- Какво мислиш за тази технология, която е най-добрата в света?
- Колко бързо може да разработите това решение?

01

Водещи въпроси



# Активно изслушване

(вербално)

Как да гарантираме, че говорещият е чут, утвърден и признат?

01

Парафразиране

02

Отразяване

Повтаряте, това което сте чули, със свои думи. И накрая на изречението искате от говорещия да потвърди, че сте разбрали е правилно.

**01**

Парафразиране

Повтаряте, точно това, което сте чули. Това позволява на човека, да затвърди увереността в това, го слушате внимателно.

02

Отразяване

Повтаряте, точно това, което сте чули. Това позволява на човека, да затвърди увереността в това, го слушате внимателно.

02

Отразяване

Визуализиране на информацията!

Това премахва лимитациите на нормалните срещи.

БОНУС

Спрявяне със скептици и дискусия, която се върти в кръг.

Използвайте техниката “парково място” в срещите си



# БОНУС

## 2

Дискусия за по-късно



# Фасилитаторски Инструменти

- Miro, Menti, Slido
- Дизайн и структура на ефективна среща

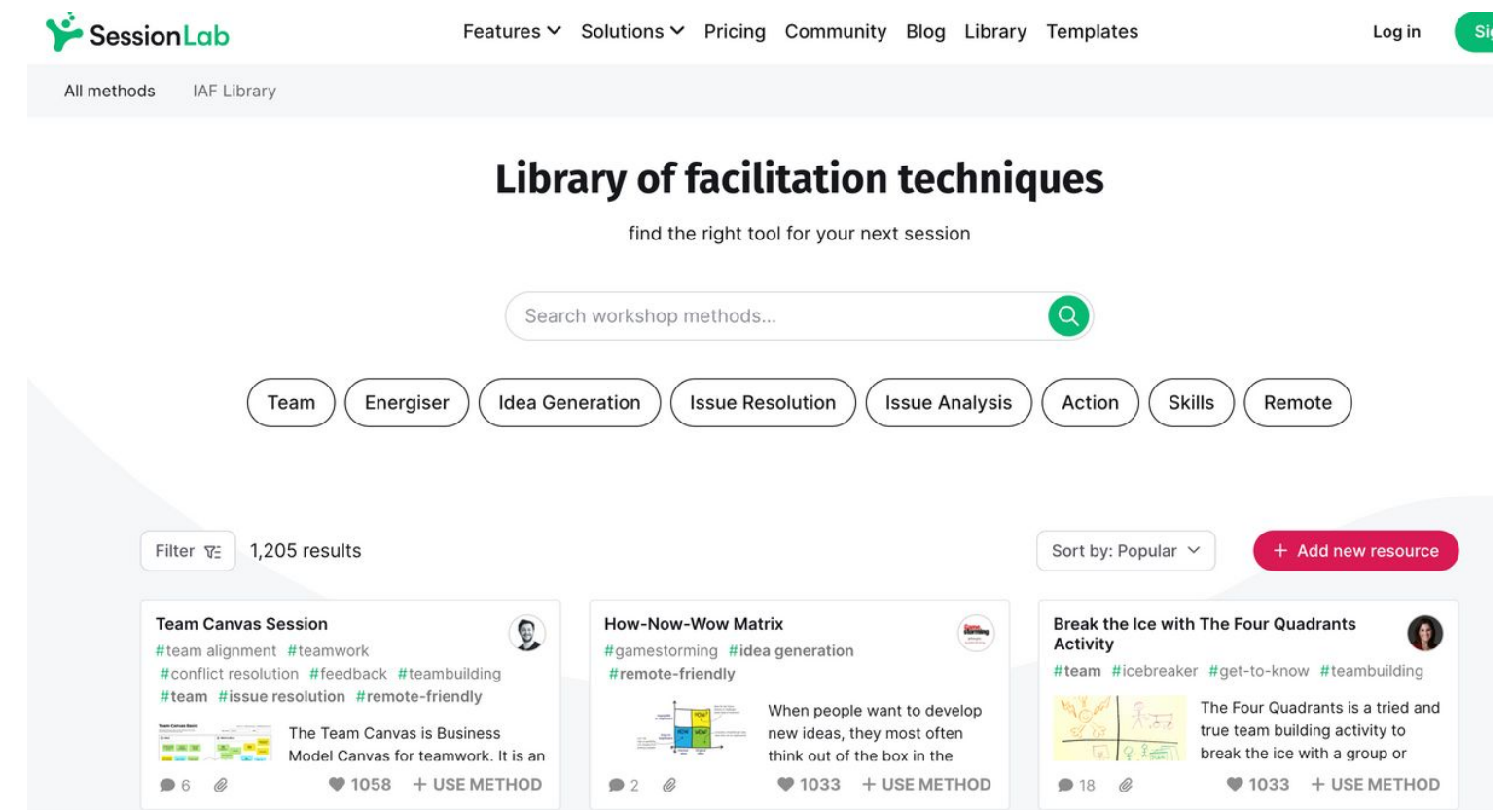
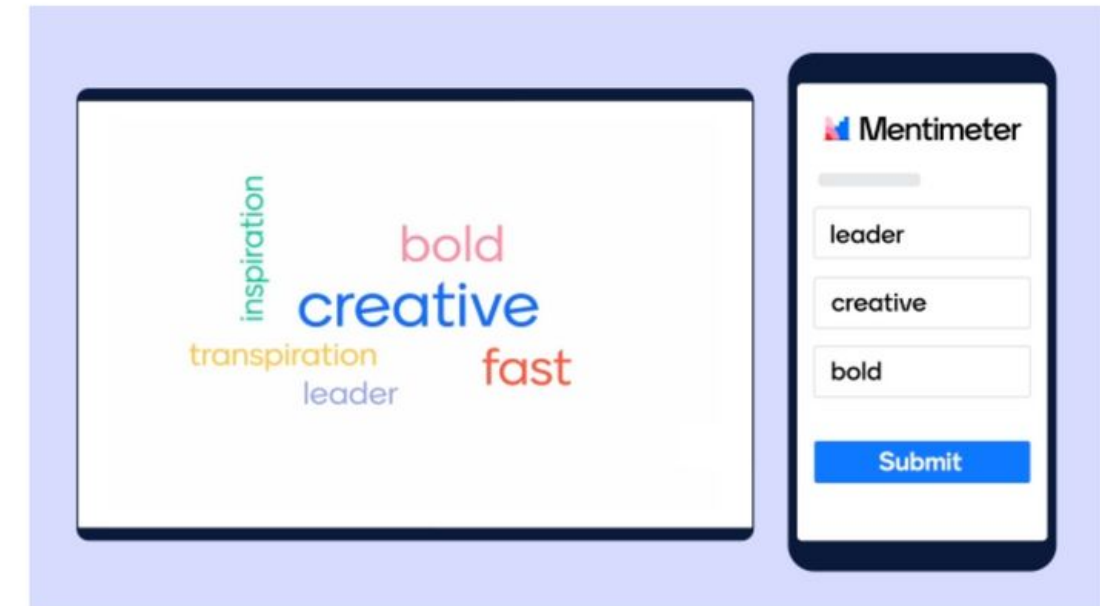
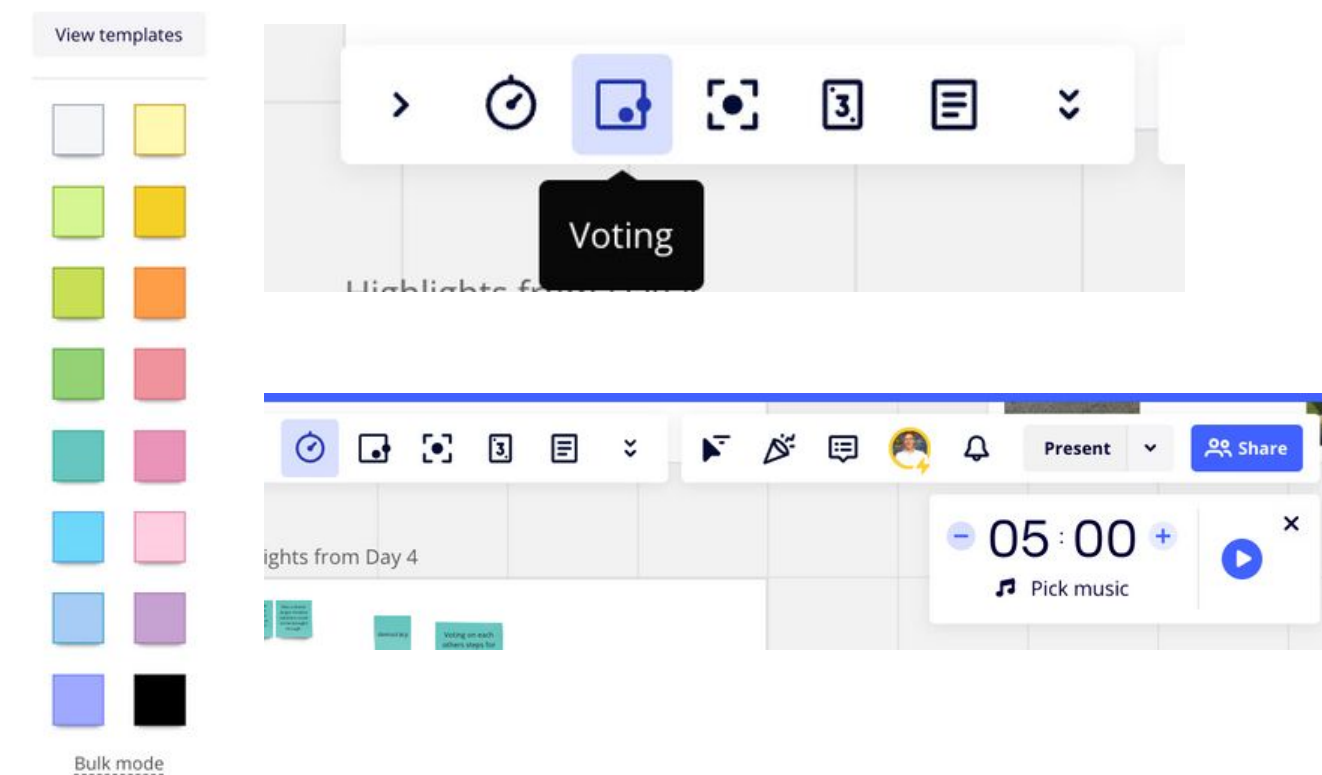


# Фасилитаторски Инструменти

- Miro, Menti, Slido
- Дизайн и структура на ефективна среща



# Miro, Menti, Session Lab



# Формулата 4C (Collect, Choose, Create, Commit) от AJ&Smart

01

Събиране на  
перспективи и идеи

02

Избиране на къде ще  
е фокусът

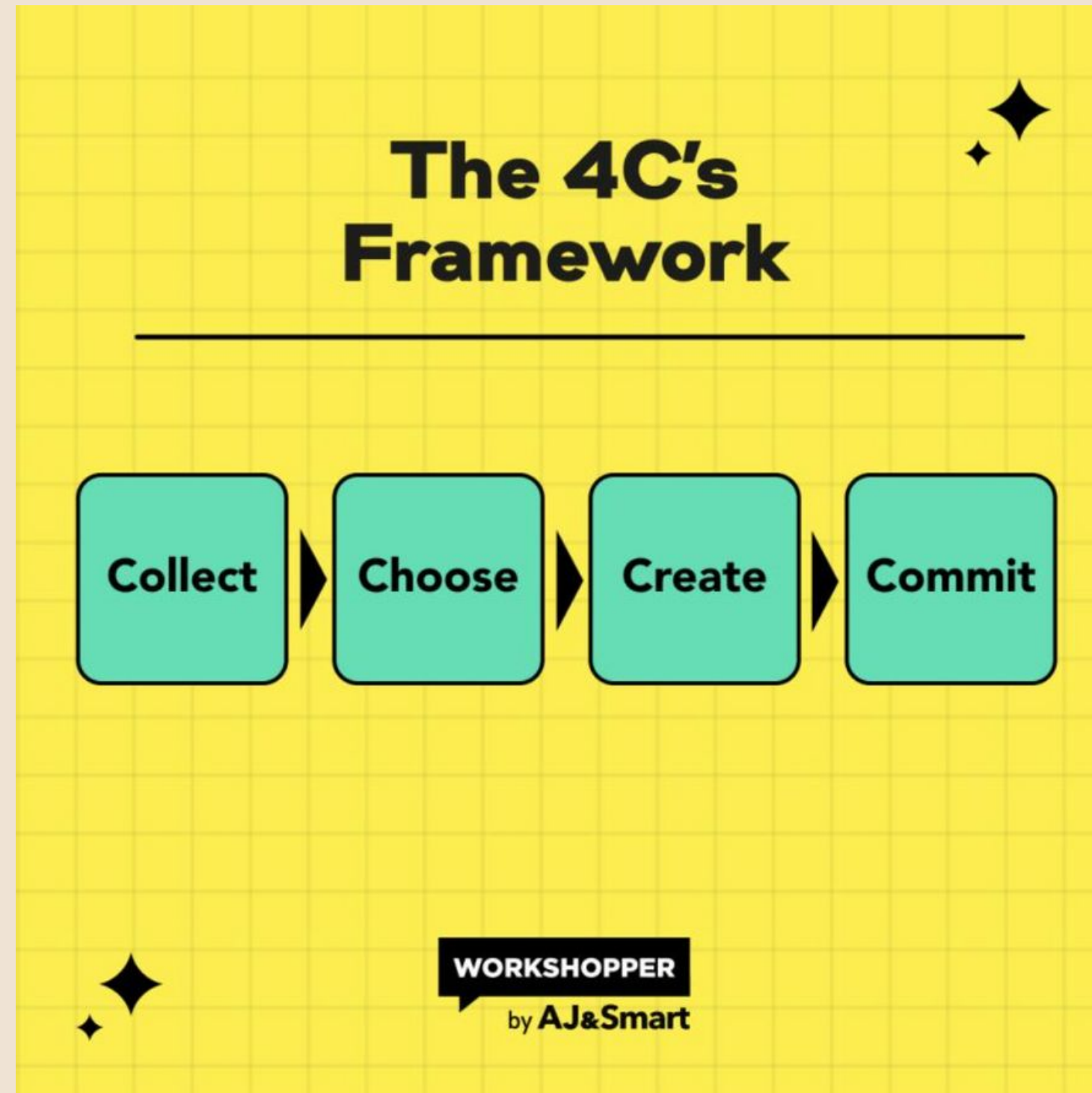
03

Създаване на  
възможни решения

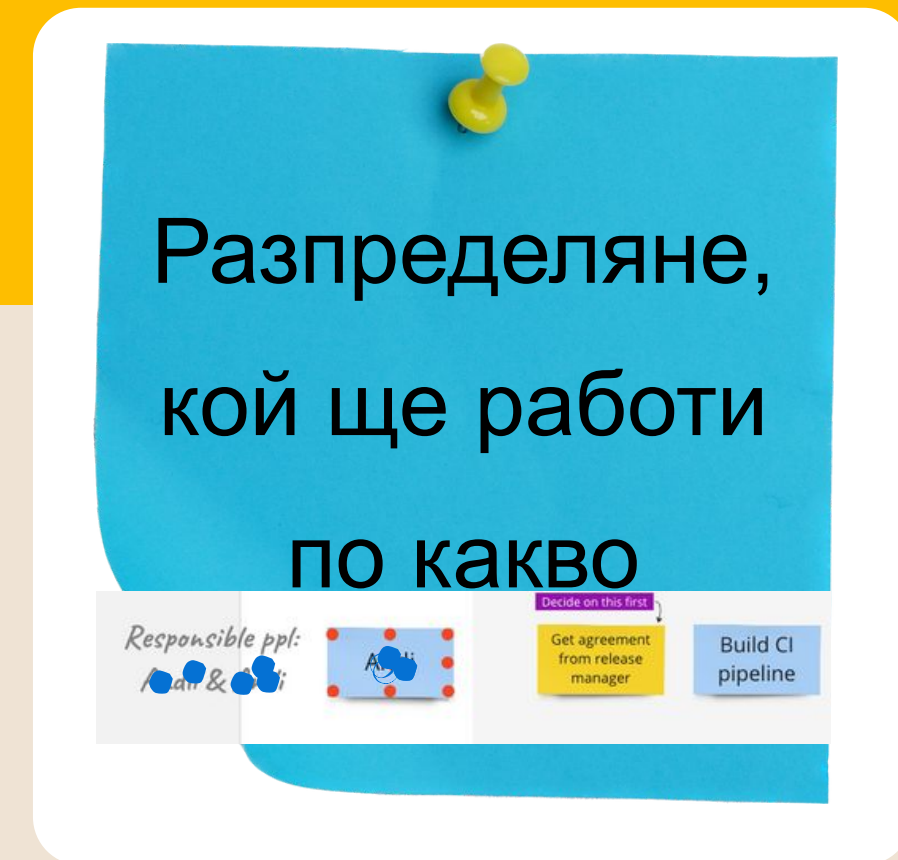
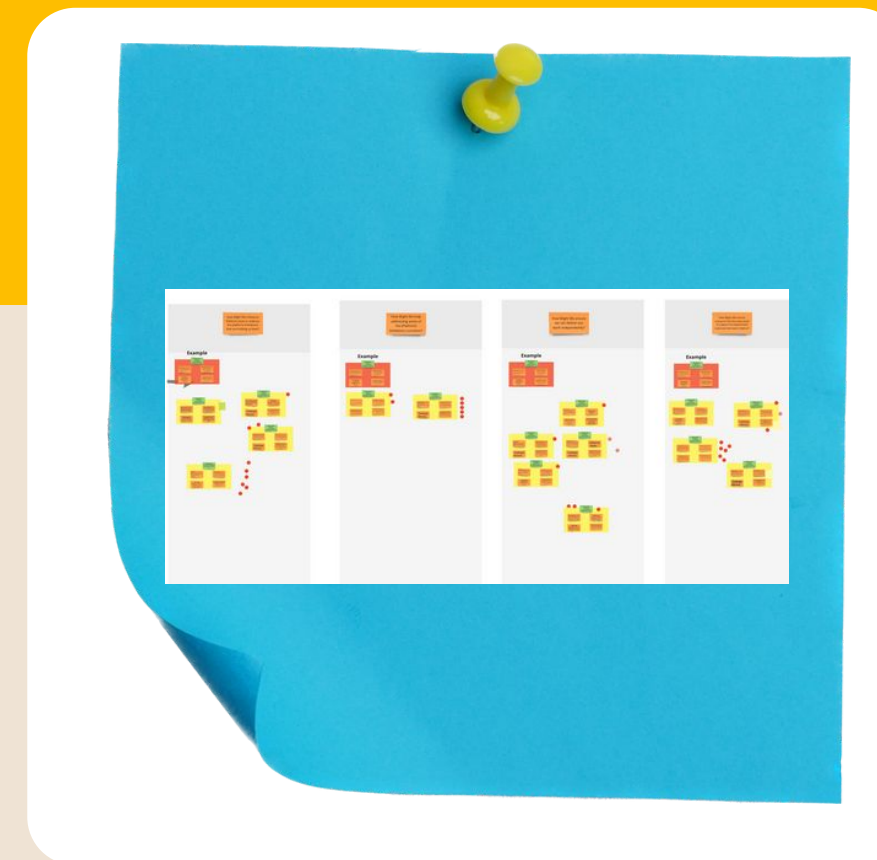
04

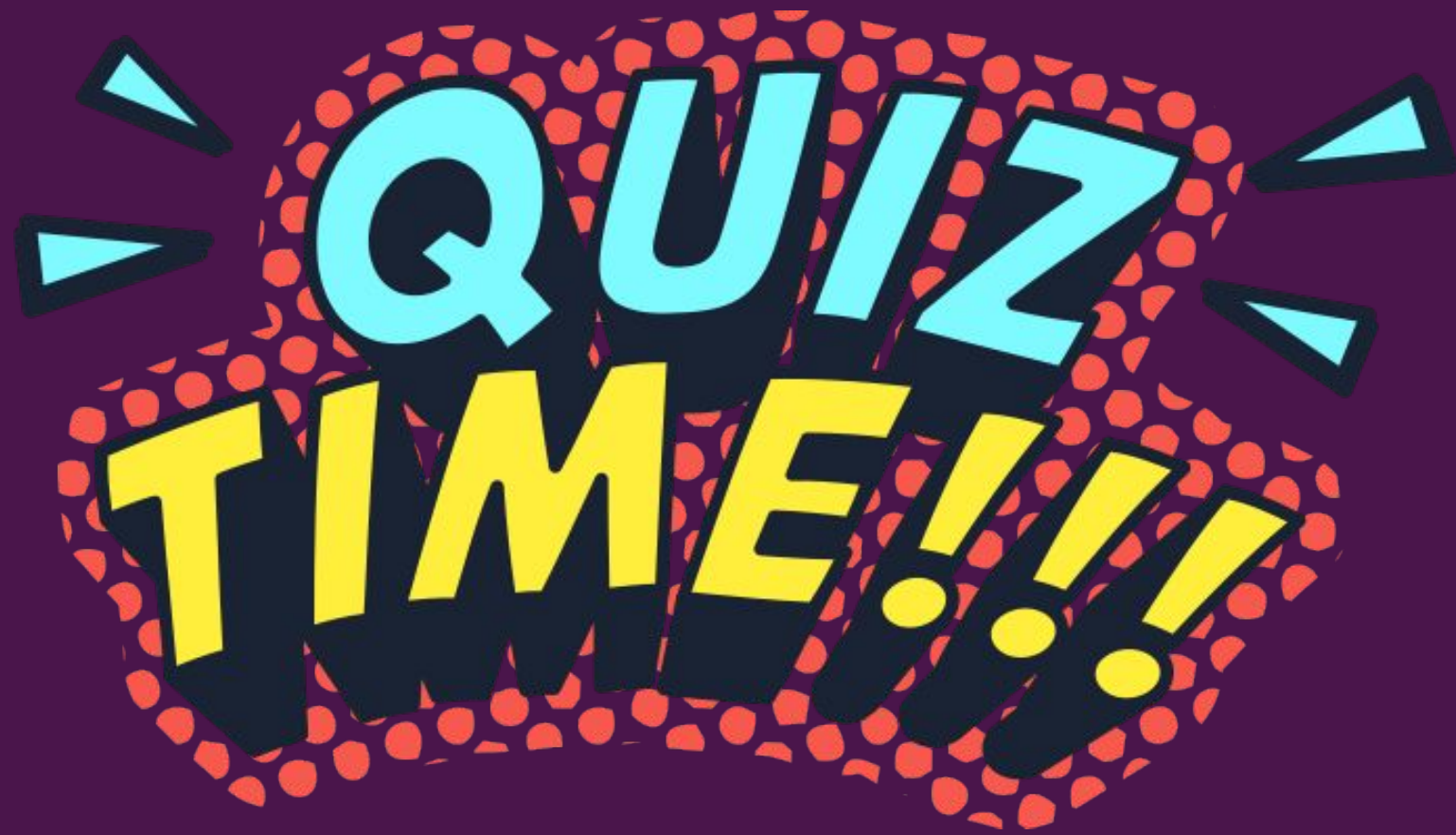
Ангажиране на екипа  
с избраното решение

# Формулата 4C (Collect, Choose, Create, Commit) от AJ&Smart



# Формулата 4C (Collect, Choose, Create, Commit) от AJ&Smart





Време за...  
вашиТЕ въпроси



# Къде са приложими фасилитаторските умения? Ето някои примерни роли...



Product Owner

Scrum  
Master

Мениджър

Директор  
иновации

Agile Coach

Дизайнер/UX

Тийм лийд

# Край.

## Време за финални въпроси

