

10 astuces pour booster vos compétences de facilitateur

Le [24 avril 2013](#) par [moperto](#) dans [outils et méthodes](#)

Ten Tips to Boost Your Facilitation Skills

<http://www.pmhut.com/ten-tips-to-boost-your-facilitation-skills> par [Lonnie Pacelli](#)

Allons droit au but...

Vous pouvez être un excellent consultant, un qui applique efficacement sa sagesse et son expérience pour aider son client à résoudre un certain problème ardu d'affaires. C'est très bien. Mais, quand on en vient à la facilitation, cependant c'est un terrain totalement différent et une approche très différente à la résolution de problème. J'aime penser à la différence ainsi :

- *De grands consultants conseillent leurs clients sur la façon de résoudre des problèmes.*
- *De grands facilitateurs aident des clients à résoudre leurs propres problèmes.*

Alors, un grand consultant peut-il être un grand facilitateur ?

Absolument. J'ai connu quelques consultants remarquables qui étaient des facilitateurs extrêmement efficaces. Mais il est faux de supposer que juste parce que vous êtes un grand consultant vous serez automatiquement un grand facilitateur. Certains en ont pris conscience par eux-mêmes et savent ne pas plonger un orteil dans le bain de la facilitation. Cependant, plusieurs supposent qu'ils savent comment faciliter vers des solutions et se crashent en flammes avec leur client.

Peut-être vous avez eu quelques expériences avec la facilitation et connaissez-vous les choses à faire et à ne pas faire. Mais, peut-être luttez-vous encore sur comment être un bon facilitateur. Jetez un regard à ces dix astuces et voyez où vous pouvez encore améliorer vos compétences de facilitation et aider vos clients à résoudre leurs propres problèmes :

1. Faites vos devoirs

Prendre le temps de comprendre le problème à résoudre, les acteurs clés impliqués à la réunion et les « points chauds » autour de l'énoncé du problème. Parlez au patron ainsi qu'un ou deux des acteurs clés qui sont sur des côtés opposés de l'énoncé du problème. Résistez cependant à la tentation de développer vos propres conclusions avant la rencontre de facilitation. Si vous êtes perçu comme biaisé, vous perdrez la confiance des participants à la réunion.

2. Articulez l'énoncé du problème

La clé de n'importe quelle réunion de facilitation est une articulation claire, synthétique de l'énoncé du problème et s'assurer que tous les participants de la réunion soient d'accord avec l'énoncé du problème. Notez l'énoncé du problème sur un tableau blanc ou un chevalet bien exposé à la vue des participants. Ainsi, vous pourrez vous y référer à tout moment pendant la rencontre.

3. Encouragez l'inclusion de tous les participants



Prêtez une attention particulière à ceux qui ne parlent pas pendant la réunion. Cherchez des moments opportuns pour leur poser des questions spécifiques sur ce qu'ils pensent d'un commentaire particulier ou d'un problème discuté. Encourager l'inclusion est important, soyez cependant prudent pour ne pas « harceler » l'un des participants et créer un sentiment d'inconfort.

4. Gardez les choses en mouvement vers la résolution de l'énoncé du problème

Fréquemment, comme facilitateur, vous constaterez qu'une discussion partira dans une autre direction et ne contribuera pas à adresser le problème déclaré. Votre travail comme facilitateur est de garder la discussion sur les rails tout en étant pas si rigide que vous bloquerez certains des participants. Si la discussion a dérivé pour adresser un énoncé de problème différent ou si la discussion est devenue destructive, ramenez-la sur les rails.

5. Établissez « un parking »



Plusieurs fois une rencontre facilitée découvrira d'autres questions importantes qui devraient être capturées, mais ne sont pas pertinentes à la résolution de

l'énoncé du problème exposé. Capturez ces items dans « un parking » à adresser plus tard. Assurez-vous que ce parking soit visible à tous les participants et revenez-y au besoin pour garder votre discussion concentrée.

6. Maintenez une liste d'actions

Fréquemment, pendant des discussions facilitées des actions spécifiques quant à la résolution de l'énoncé du problème seront révélées. Soyez diligent à noter ces mesures à prendre et assurez-vous qu'elles sont clairement visibles de tous les participants de la réunion. Assurez-vous que l'action identifie ce qui doit être fait, par qui et quand. Prenez aussi le temps de récapituler les actions à la fin de la réunion pour vérifier que chacun est d'accord quant à l'importance, l'attribution et le timing des mesures à prendre.

7. Restez objectif

En tant que facilitateur, c'est super important que vous soyez perçus comme complètement objectif et ne soyez pas considéré qu'étant dans un quelconque « camp » pendant la discussion. Une fois qu'un facilitateur est considéré comme influencé alors la confiance des participants (particulièrement ceux qui sont du côté opposé) sera rapidement perdue. Une fois que vous avez perdu la confiance, il est difficile de la regagner, alors restez objectif et ne révélez pas vos penchants.

8. Découvrez par l'interrogation, pas par des prêches



La facilitation ne signifie pas que vous montez dans votre chaire et commencez à exposer votre énorme sagesse sur le sujet à traiter. La facilitation signifie que vous utilisez votre sagesse pour aider les autres à convenir d'une résolution commune et acceptée aux problèmes. Les meilleurs facilitateurs y parviennent en posant des questions précises, spécifiques qui sont pertinentes à l'énoncé du problème et conçues pour apporter de nouveaux éclairages. Une fois que le facilitateur commence à pontifier, la réunion devient plus comment le facilitateur et moins comment les participants vont résoudre le problème.

9. Empêchez le chef de détourner la discussion

J'ai vu plusieurs, beaucoup de discussions facilitées où la personne de rang le plus haut dans la réunion exprime son avis et dévie ainsi le déroulement de la rencontre sur son ordre du jour. Une fois que le chef expose une perspective, ceux qui ont peur de le ou la défier ne vont pas parler bien fort. Ayez une discussion avec le patron à l'avance pour vous assurer qu'il/elle ne fera pas dérailler le meeting.

10. Soyez en contrôle de la discussion

Comme facilitateur, vous devez garder la réunion productive et éviter de vous faire coincer sur des dérives de discussion en chemin. Ceci peut signifier lutter pour le contrôle de la discussion avec un participant trop expressif ou recentrer la discussion sur l'énoncé du problème. Ce n'est pas toujours agréable et vous allez probablement fâcher quelqu'un, mais c'est votre job. Perdez le contrôle de la discussion et vous perdrez le respect des participants.

La facilitation est une des compétences les plus importantes que vous apportez à la table en tant que consultant pour aider votre client à résoudre les problèmes collaborativement. Gardez ces dix astuces à l'esprit quand vous êtes sur le point d'aider votre client à résoudre son prochain problème difficile.