

Facilitator = Individueel

Als IT'ers zitten we in een baan die draait om onze persoonlijke kennis, vaardigheden en expertise. Natuurlijk werken we samen in teams, maar wat je kunt is wat je bent. Permanent bijleren is noodzakelijk en altijd wordt je beoordeeld op je individuele prestaties.

Daar is ook wel wat voor te zeggen, want jij krijgt ook op persoonlijke titel je salaris, een bonus en misschien ook nog wel een leasebak. Toch is absoluut duidelijk dat kennis in de IT-industrie een extreem korte halfwaardetijd heeft en dat de waarde van ervaring verbleekt bij het uitkomen van de volgende release van een ontwikkelomgeving. Om nog maar te zwijgen over de alsmaar complexere uitdagingen die nauwelijks meer met onze methoden kunnen worden uitgedaagd. Een éénpitter kan maar langzaam leren en maakt bij toenemende complexiteit exponentieel meer fouten. Het individu is de zwakste schakel geworden.

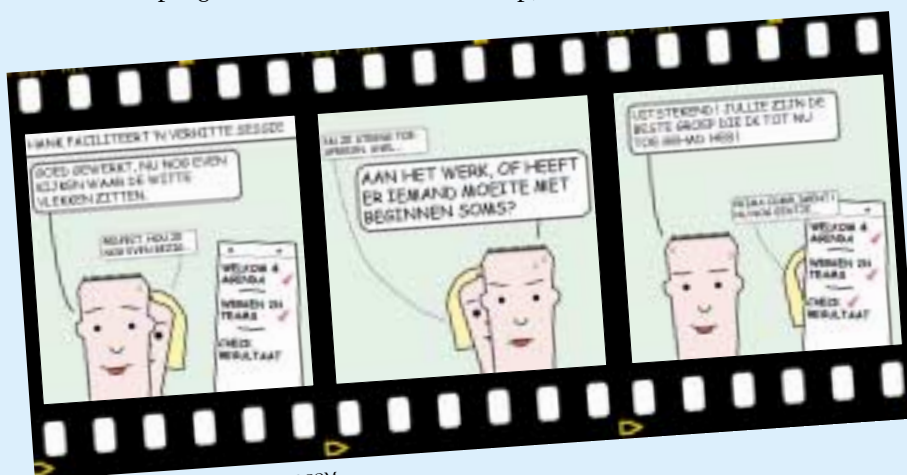
Ook alleenstaande facilitators, die menen een zaaltje mensen wel aan te kunnen, zullen grote moeite hebben met het objectief begeleiden van het proces en het correct vaststellen of de groep verder kan of nog tijd nodig heeft om af te ronden. Want het gaat er niet om of je de groep mensen aan kan. Elke bruut kan een groep mensen aan. Het gaat erom of je een mensenproces in extreem korte tijd fenomenaal veel kan laten bereiken. Dat vereist inzicht in de mensen, in het proces, in het programma van de workshop, in het

bedenken en begeleiden van werkjes in de sessie en, zeer belangrijk, in het nauwkeurig kunnen meten van de status in de groep.

Daarom is niet een persoon facilitator, een aantal personen vervult de rol van facilitator. Minstens twee personen, een duo, zijn de facilitator van een workshop. Eentje leidt het proces en legt uit wat er het komende half uur wordt gedaan. De ander kijkt, luistert, proeft en analyseert het proces, de mensen, de resultaten en het gemoed. Zodat gezamenlijk kan worden bepaald of de agenda ongewijzigd kan worden voortgezet, het komende uur. Als het nodig is zet de ene facilitator vriendelijk neer wat de volgende stap is en zet de ander de ketel effe op stoom. Als het wenselijk is, is de ene facilitator even stil en spreekt de ander, zodat de toonzetting kan veranderen als daarmee de voortgang kan worden veilig gesteld.

Is zoiets nu eigenlijk wel wat voor 'hard-wired' IT-consultants? Kunnen IT'ers wel mensenprocessen begeleiden? Natuurlijk. Het punt is dat het niet slim is om dat in je eentje te doen. Het punt is dat de kwaliteit, het resultaat en de acceptatiegraad enorm veel beter worden als je de rol van facilitator met twee invult in plaats van alleen. De beste facilitator is daarmee een individu geworden, een goed samenwerkend koppel dat sessies begeleidt naar succes. Onverslaanbaar, want als de een het even niet meer ziet zitten vanwege onverwachte weerstand in de groep, dan pakt de ander over. Zo'n individu houdt het gewoon langer vol dan een weerbarstige groep.

Moeilijke dingen doe je met twee, dan worden het leuke dingen. Best simpel eigenlijk.



ILLUSTRATIES: © 2003 WWW.WE-TEAM.COM