

L'importanza delle denominazioni: Cosa è la facilitazione e cosa è la figura professionale del facilitatore?

Di Gaetano Fasano (g.fasano@europartnersnetwork.eu)

Prendo spunto da una notizia di questi giorni per fare una riflessione su un argomento a me molto caro. A quanto risulta dalle interrogazioni effettuate nell'ambito dell'inchiesta "Mafia Capitale", Luca Odevaine rappresenterebbe il 'raccordo' tra la cooperativa La Cascina e il Viminale; dice: "quello che facevo io ...era di facilitare il Ministero da una parte nella ricerca degli immobili che potessero essere messi a disposizione per l'emergenza abitativa", e aggiunge, insomma il mio era un ruolo di "facilitatore dei rapporti con la pubblica amministrazione...in ragione delle mie conoscenze maturate nel tempo" .

Ebbene, la persona interrogata mi porta a ricordare i miei primi passi nel mondo della facilitazione; era il 2001 e fu una fascinazione immediata, come un amore a prima vista. Fino a quel momento avevo vissuto le relazioni sul luogo di lavoro, in maniera, spesso, frustrante e, comunque, conflittuale. Malgrado la personale inclinazione verso una comunicazione non aggressiva e tollerante mi ritrovavo in contesti in cui il battibecco, il litigio e la prevaricazione rappresentavano la modalità quotidiana di relazione professionale. D'altronde, tutta la vita di un'organizzazione è attraversata dalla costante presenza di processi relazionali che sono soggetti a questi rischi. Prendiamo le riunioni, ad esempio, per qualsiasi ragione effettuate, accompagnano la vita lavorativa di tutte le organizzazioni, ripetendosi numerose. Nella migliore delle ipotesi conducono a scelte più o meno condivise ma spesso sono fonte di frustrazione per chi vi partecipa e vengono vissute come una grande perdita di tempo. Ecco, per gestire al meglio una riunione di lavoro e riconoscere le dinamiche tipiche di questi incontri sono necessarie delle competenze specifiche definite di facilitazione.

La facilitazione è, quindi, l'insieme delle azioni che consentono a un gruppo di realizzare e, con ciò, gestire il processo decisionale in sede assembleare (dalla riunione tipica di un'ora, alle convention di più giorni). In altri termini la facilitazione coincide con le forme della comunicazione che un gruppo attua quando s'incontra . È vero che, anche nel gruppo più elementare si praticano forme di facilitazione (ovviamente in modo informale e

del tutto inconsapevole), per esempio darsi il turno nella parola e la tendenza a non interrompere chi parla; il disporsi nello spazio in cerchio o in altri modi, che si presume possano appunto facilitare un certo tipo di comunicazione; prendere appunti per se stessi e/o per il gruppo; verificare tramite delle domande la propria e l'altrui comprensione di quanto detto; produrre delle idee e valutarle prima di assumere una decisione; ma tutte queste attività hanno la caratteristica comune di agevolare i processi di comunicazione tra le persone ai fini di un bene comune e non tra le persone e gli oggetti ai fini di un bene personale come dichiarato nell'inchiesta.

Il facilitatore è, di fatto, un consulente di processo, con alta qualità di azione contestuale (sa adattarsi e sintonizzarsi molto rapidamente agli ambienti diversi) e con un'alta competenza socio-relazionale. Il facilitatore è nella famiglia delle figure professionali di sostegno comportamentale alla persona e agisce, come detto, per il bene comune. La qualità della facilitazione influisce in maniera determinante sulla qualità del processo decisionale e dunque sulla qualità delle decisioni. Per funzionare bene la facilitazione non può essere imposta, bensì deve essere richiesta dal gruppo ed esplicitamente accettata da tutti i suoi membri (ci vuole il consenso per impiegare efficacemente un certo metodo di lavoro e la relativa facilitazione). Pertanto la Facilitazione è un intervento che va sempre chiaramente presentato (e compreso) nelle sue regole e funzioni .

Se fossimo intenzionati ad intraprendere la carriera di facilitatore, dovremmo conoscere e avere, in primo luogo, un alto livello di intelligenza emotiva. Si tratta di un aspetto dell'intelligenza legato alla capacità di riconoscere, utilizzare, comprendere e gestire in modo consapevole le proprie ed altrui emozioni. La competenza emotiva è "l'insieme di abilità pratiche (skills) necessarie per l'autoefficacia (self-efficacy) dell'individuo nelle transazioni sociali che suscitano emozioni (emotion-eliciting social transactions)". La competenza emotiva presuppone la presenza di conoscenza delle proprie e altrui emozioni e dell'abilità di comportamento intesa come la capacità di gestire e regolare le proprie emozioni per affrontare le diverse situazioni che si propongono. Attraverso questi elementi, l'individuo è in grado di intraprendere relazioni positive con gli altri e di favorire comportamenti socializzanti. Sviluppare competenze emotive significa favorire scambi comunicativi, capacità di problem-solving e stimolare il pensiero costruttivo. Il successo lavorativo, nelle relazioni (più in generale la felicità nella vita) dipendono, quindi, dal c.d. QE (Quoziente Emotivo). Per avere un alto QE è necessario possedere 4 competenze emotive: competenza personale, competenza sociale, empatia e abilità sociali.

A questo punto credo che si possa agevolmente sostenere che il termine più appropriato per l'attività svolta dalla persona interrogata sia quello un tempo più usato di faccendiere intendendosi come favoreggiatore di affari per

lo più poco onesti o addirittura illeciti ; funzione, questa, che richiede competenze forse ancora non formalizzate ma, evidentemente, molto differenti da quelle del facilitatore.

