



## KFA Facilitator 역량

### I. Design Skill

#### 1) 고객 니즈 파악

능동적인 고객니즈 파악을 통해 문제의 핵심 상황과 원인을 파악하고 문제해결의 목표를 구체화 한다.

- 고객의 니즈파악
- 문제 상황의 파악
- 문제 해결을 위한 목표 설정

#### 2) 협력관계 조성

문제해결을 위해 얻고자 하는 결과에 대해 고객과 합의하고 이를 위한 상호 파트너십을 형성한다.

- 결과에 대한 합의
- 파트너십 형성

#### 3) 프로세스 설계

고객 문제 해결에 적합한 워크숍의 프로세스와 방법을 설계하고 이를 위한 최적의 환경 요소를 설계에 반영한다.

- 고객의 니즈에 맞는 설계
- 적절한 기법과 도구 사용
- 최적의 환경 조성

### II. Facilitation Skill

#### 1) 참여환경 조성

워크숍 목적에 맞는 물리적 환경조성 및 라포 형성과 긍정적 분위기 조성을 통해 참여자들의 참여를 촉진한다.

- 철저한 현장준비
- 라포 형성
- 참여 촉진

#### 2) 효과적 커뮤니케이션

참여자들의 이야기를 적극적 경청과 효과적 질문과 피드백을 통해 워크숍을 촉진한다.

- 적극적 경청
- 질문 스킬
- 피드백 스킬

#### 3) 전문적 퍼실리테이션

다양한 퍼실리테이션 기법과 방법을 능숙하고 정확하게 구사하며, 상황에 맞게 변형하고 응용한다.

- 다양한 방법 활용
- 숙련된 스킬 발휘
- 상황에 맞는 방법/스킬 응용

# KFA Facilitator 역량

## II. Facilitation Skill

### 4) 상황관리

계획된 시간 내에 목표를 달성할 수 있도록 워크숍의 전체 흐름을 관리하며 상황에 맞게 대응한다.

- 목표관리
- 에너지관리
- 진도관리
- 기록관리
- 시간관리

### 5) 리스크 관리

워크숍에서 발생하는 다양한 형태의 갈등과 저항에 효과적으로 개입하여 건설적 방향으로 진전시킨다.

- 저항극복
- 돌발상황 대응
- 갈등관리

### 6) 명확한 결과도출

워크숍의 결과물을 구체화하여 참여자들의 합의 수용을 이끌고 follow-up을 촉진한다.

- 결과도출
- 합의도출
- 결과 F/U

## III. Fundamental Skill

### 1) 유연성

전문 퍼실리테이터로서 객관성과 중립성을 유지하면서, 다양한 관점에 대해 개방적이고 유연하게 대응한다.

- 상황적/행동적 민감성
- 자기 조절
- 유연한 태도

### 2) 전문성 개발

전문 퍼실리테이터로서 자신이 담당할 워크숍을 사전에 철저히 준비하고, 다양한 퍼실리테이션 기법과 방법을 지속적으로 학습하고 적용한다.

- 철저한 사전 준비
- 퍼실리테이션 방법 학습/적용
- 지속적 자기개발

### 3) 전문가 의식

전문 퍼실리테이터로서 도덕성과 중립성을 유지하면서, 고객과의 약속을 준수하고 고객니즈를 충족시킨다.

- 중립성유지
- 도덕성
- 책임감