



Shaping the future of facilitation in Museums

Facilitation – the who, the how, the why and the why not!

Conveners: Beth Stone, Natural History Museum, London
Anne-Lise Mathieu, Universcience-Cité des
Sciences et de l'Industrie

Session overview

- Who are the different facilitators in museums and science centres?
- How are they organised within the overall staffing structure and what lessons can be learned from different models?

- Does the position in the organisation matter?

SPOILER ALERT – PROBABLY NOT THE END OF THE WORLD!

- A discussion about what matters and how we can ensure we excel in facilitation

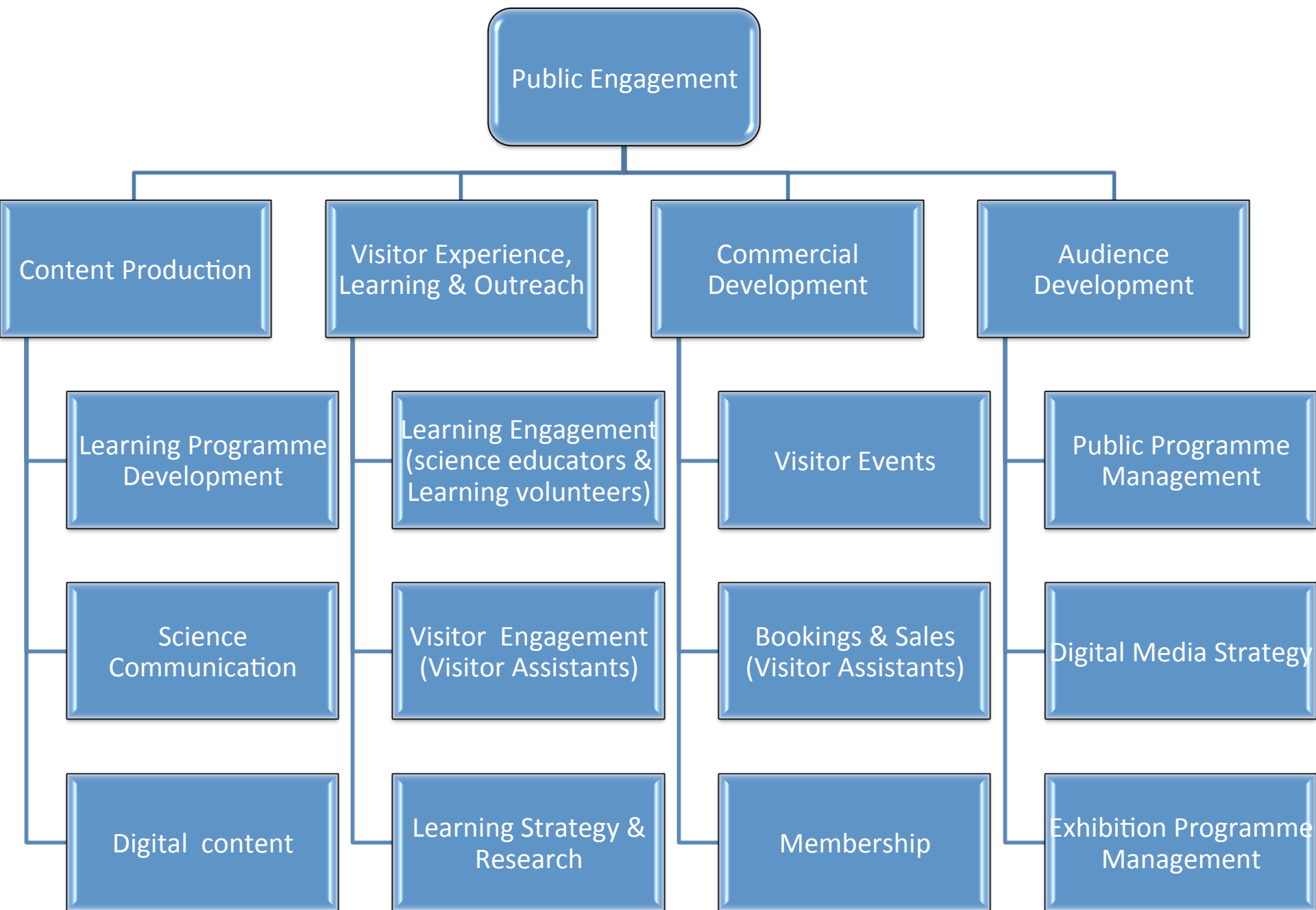
Some Case Studies

- Science Museum London
- Natural History Museum, London



Natural History Museum

- **Who facilitates?**
 - Big team of science educators and learning volunteers
 - Learning Programme Developers
 - Science Communicator Team
 - Visitor Events Team
 - Scientists – researchers and curators
 - Virtual facilitation – social media, blogs, web content, apps etc.
- **How are the facilitators organised?**
 - Three large faculties – Public engagement, Science & Development
 - Majority of facilitators in Public Engagement
 - Current structure separates out content production and delivery based on primary function



Lessons learned

- **Positives around bringing visitor experience and learning delivery teams together**
 - Learning journey, training, participation and specimen handling
- **Challenges around separating learning programme development, science communication from delivery**
 - Development teams isolated from practice
- **Advantages around all content production being together**
 - joined up practice and increased communication
- **Scientist interactions**
 - Increasing which is hugely beneficial but mostly separate from facilitation teams. How do we prepare scientists. Do we have a shared understanding of what makes good learning?
- **Visitor Events**
 - Fast-paced and commercial. Aligned with other content production team but can be challenging to determine outcomes
- **We are about to change.....**
 - Bringing content production and delivery under one leadership area.
 - New Learning Strategy

Science Museum, London

- **Who facilitates?**
 - Explainers – developer/deliverer role
 - Learning outreach team
 - Special events team
 - Learning research and projects team – develop and deliver some programming
 - Curators
 - Exhibitions team
- **How are the facilitators organised?**
 - Majority of facilitators in Learning Operations Team



Lessons Learned

- Explainers
 - Development/delivery roles work well
- More engagement with volunteers – family programme and temporary exhibitions – vision across the Science Museum Group
- Training
 - Learning about to do more training across the board to help break down silos
- Communications can be challenging – desire to engage learning earlier in projects and events
- Strategy
 - About to redevelop group- wide learning strategy to articulate a museum-wide approach to learning

Summary

- Regardless of overall structure, similar challenges exist.....
 - If you have separate learning delivery and development teams, how do you keep the delivery/operational role interesting?
 - How do you foster ownership amongst the delivery team?
 - For a learning programme development team, how do you maintain a balance between developing programmes (is there always a need?) and keeping up to date with delivery?
 - What is the balance between communication expertise and scientific expertise?
 - With scientists/curators delivering, is the experience of meeting an authentic scientist enough for the audience?
 - How does the organisation understand learning? Is there a shared understanding?



Your experience....

- Group exercise to share experiences to include:
 - Who are the facilitators in your organisations?
 - Where do they sit in the organisation?
 - What are the challenges and how do you tackle them?





Does it matter?



- What matters might be the strategy for facilitation in the organisation – what makes a good activity, event, format
 - What matters might be the how they are trained and the approach to conversation, understanding of the audience etc.
 -leads us nicely into the next section.....
- 
- 



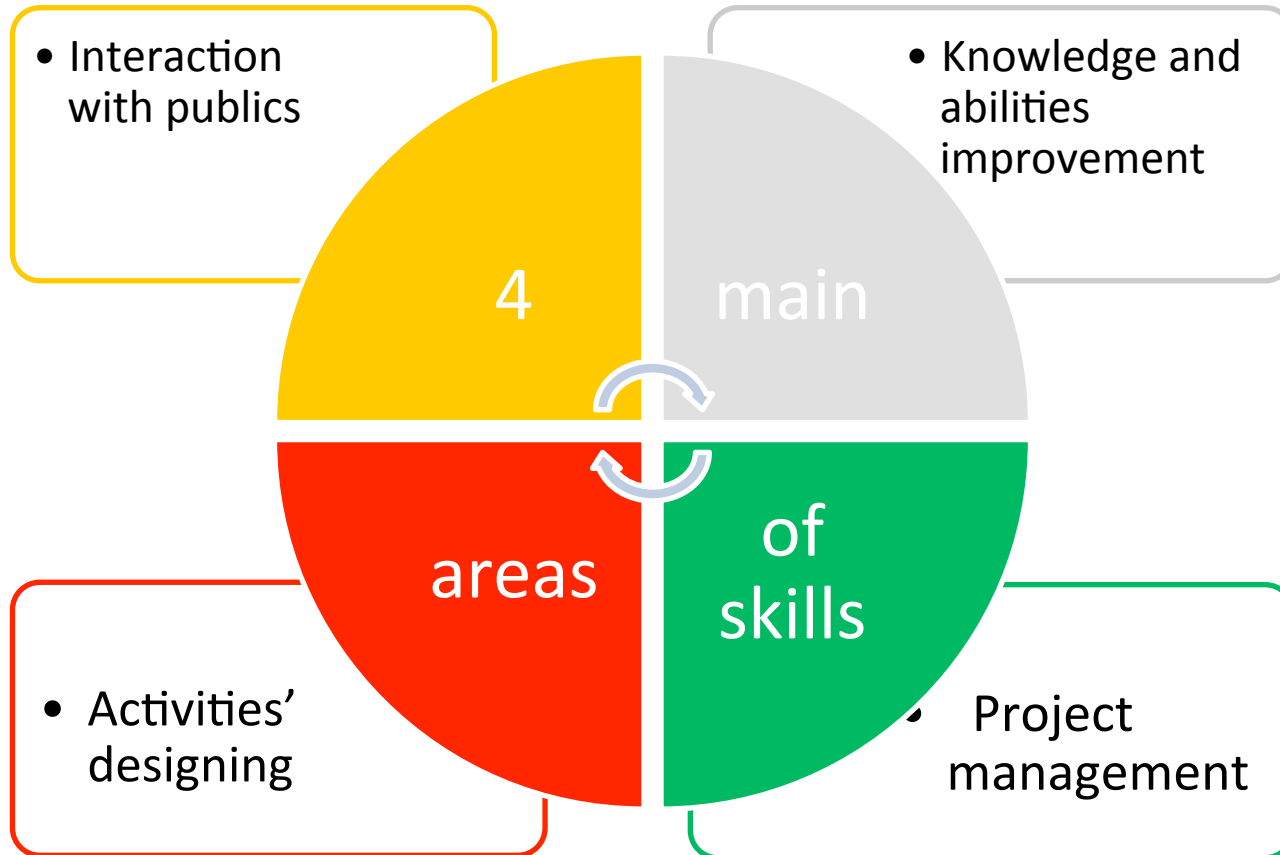
Training Facilitators



To identify training needs and then design training, you must first

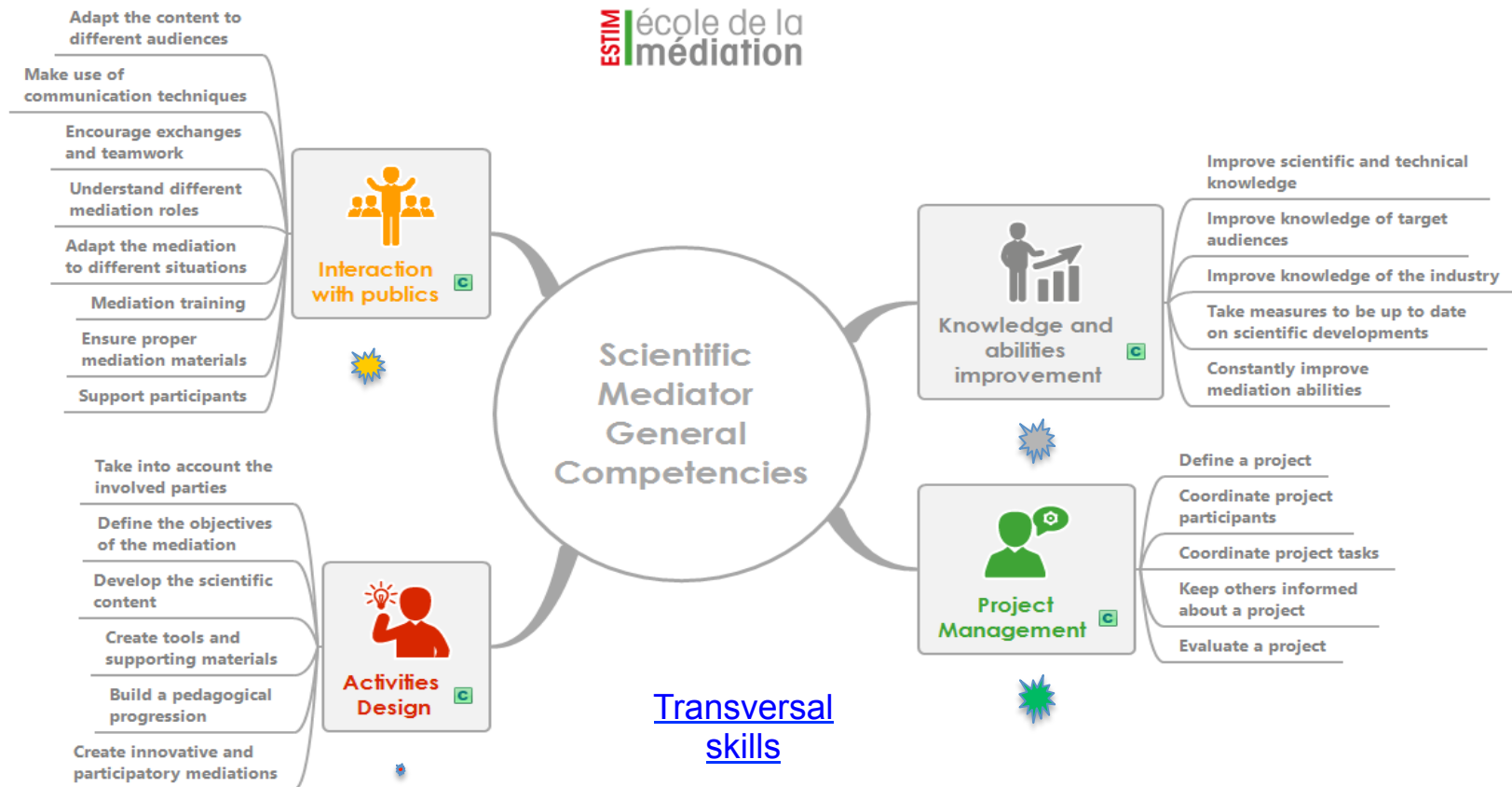
- Clarify what your facilitators are doing or what you want them to do
 - Identify the skills required to do these activities
 - Identify what are their profile
- 
- 

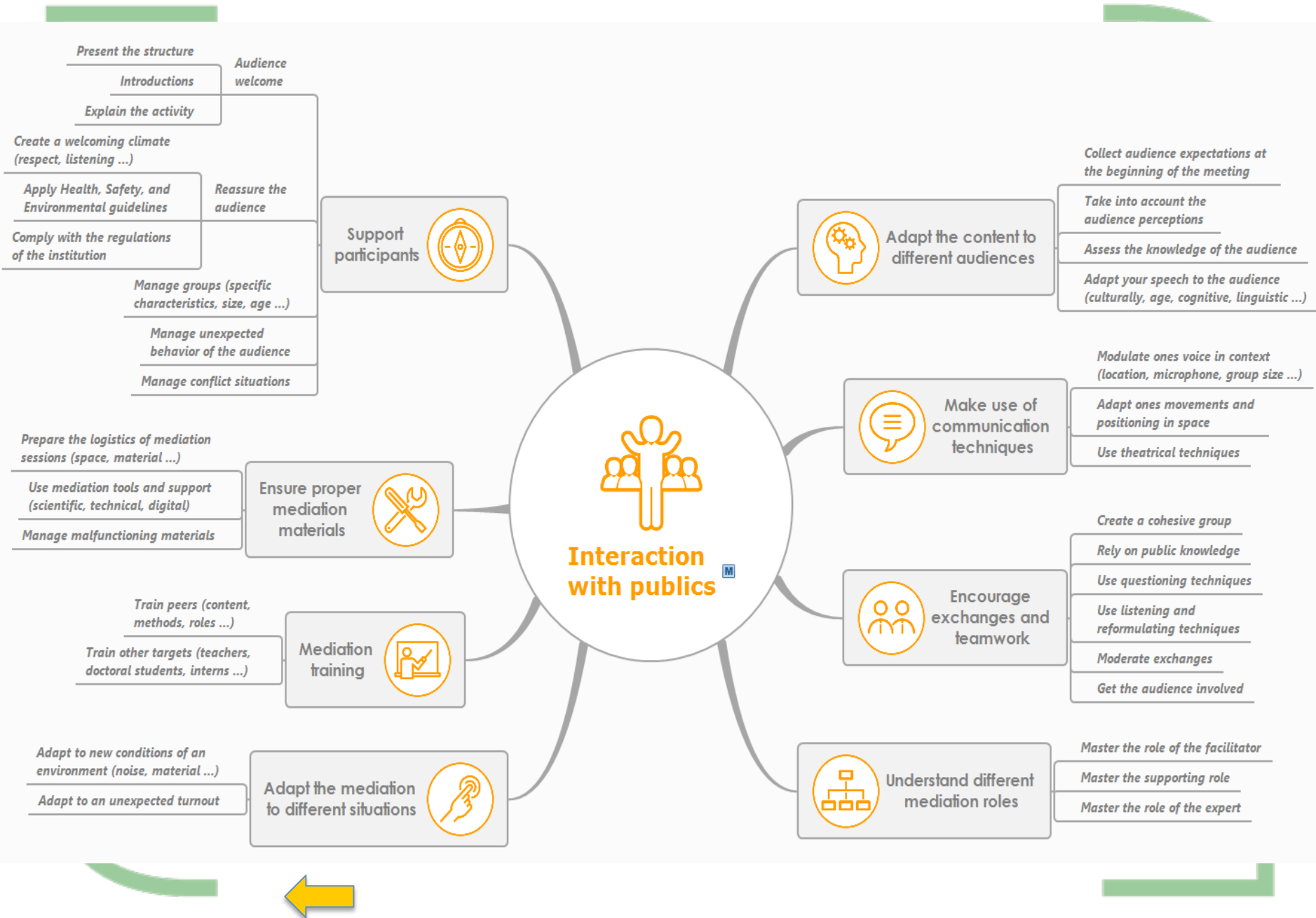
A repertoire of Skills



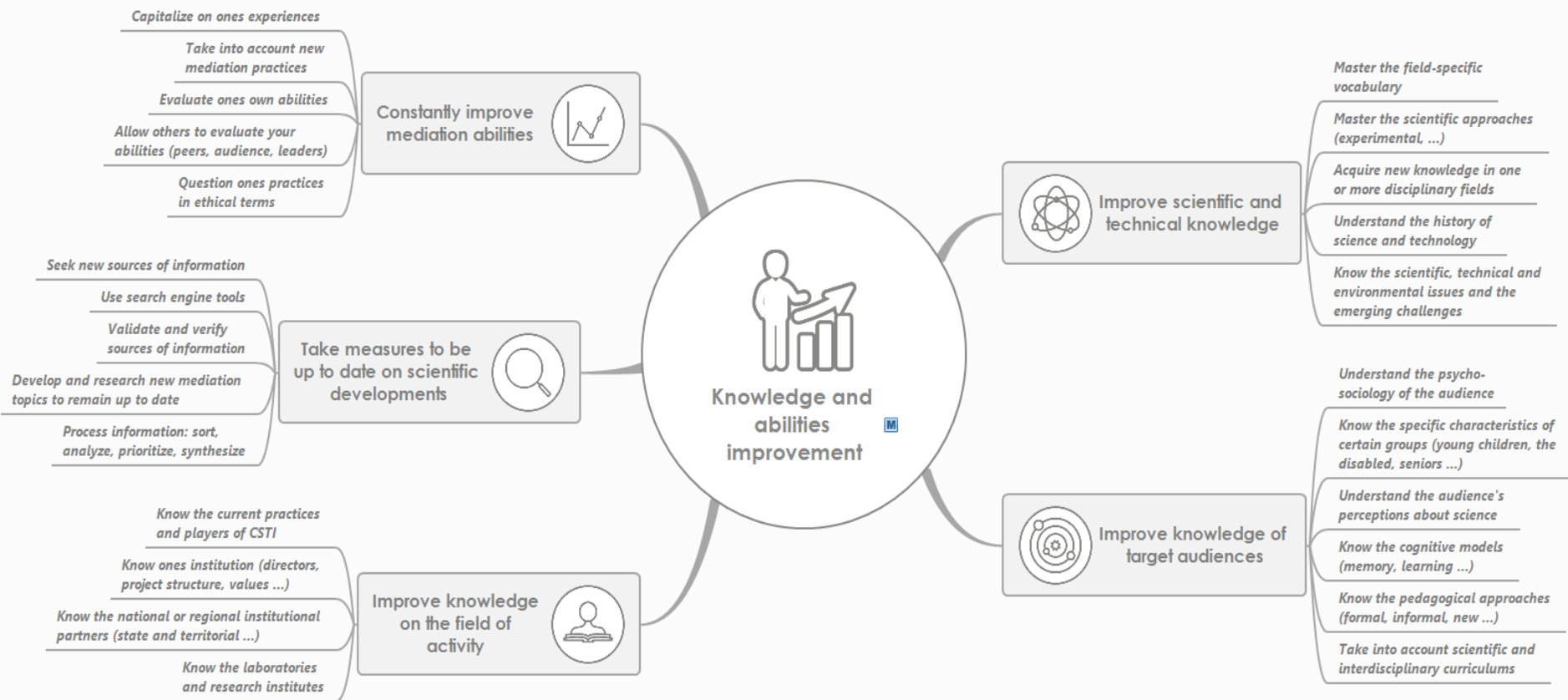
A repertoire of Skills

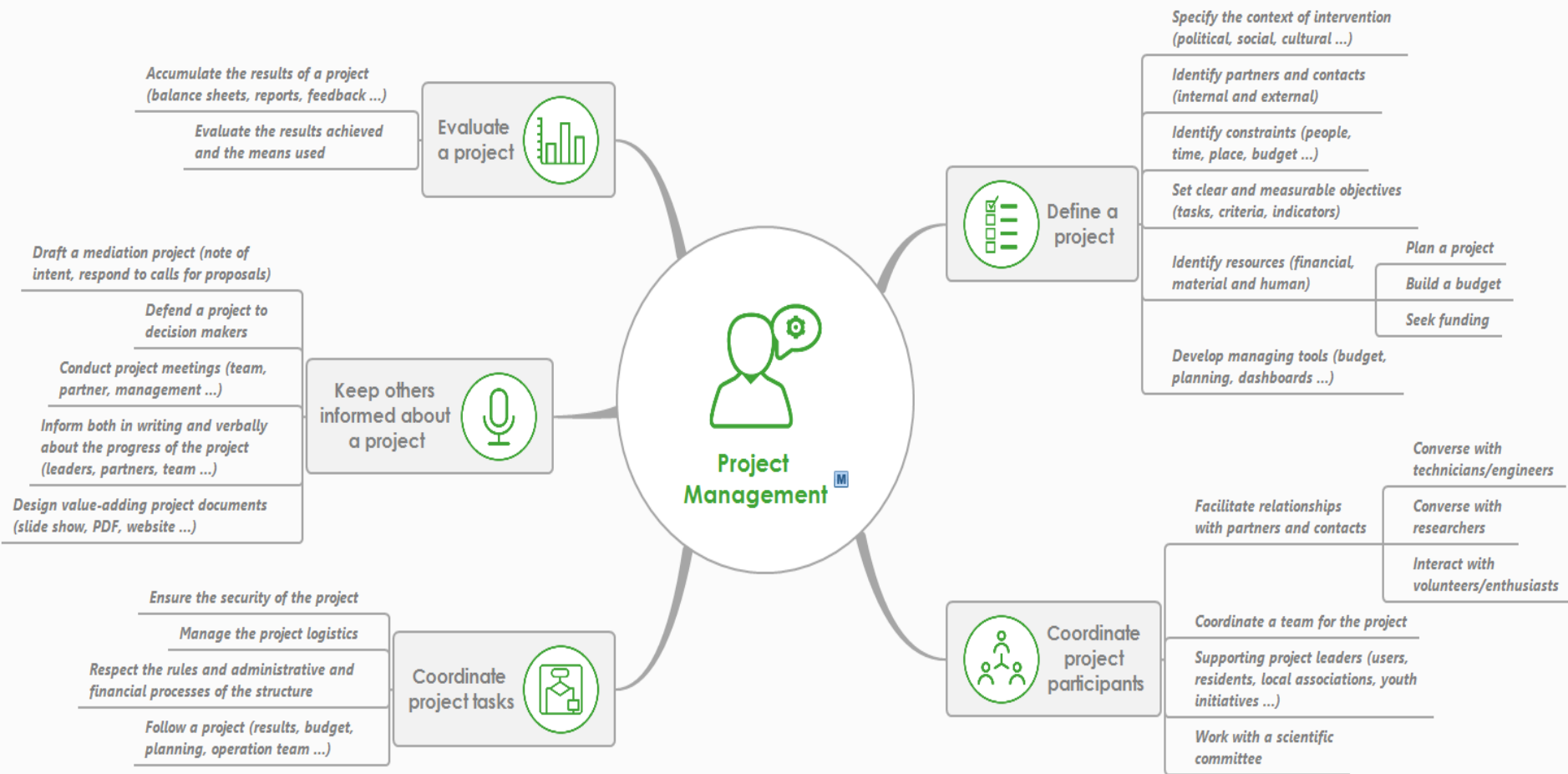
ESTIM | école de la médiation











Compétences Génériques

Domaine Personnel

- Confiance en soi** → Bien connaître ses forces et ses faiblesses et croire que l'on peut surmonter tous les obstacles.
- Maîtrise de soi** → Surmonter les émotions qu'elle éprouve dans des situations tendues ou agressantes pour réussir.
- Gestion du stress** → Reconnaître et gérer le stress généré par une situation ou par son entourage.
- Maturité** → Apprendre de ses expériences, ne pas redouter les erreurs, les reconnaître et chercher à les réparer.
- Motivation** → Afficher une attitude intéressée et enthousiaste face à une activité à accomplir, individuellement ou collectivement.

Domaine Informationnel

- Capacité de recherche** → Savoir trouver et exploiter l'information utile.
- Sens de l'observation** → Remarquer les détails et les changements qui se produisent dans son environnement.
- Esprit d'analyse** → Réfléchir et de tirer des conclusions logiques. Décomposer les faits et les données en éléments simples.
- Esprit de synthèse** → Regrouper les éléments en un tout cohérent permettant une vision d'ensemble.
- Faire preuve de jugement** → Savoir peser le pour le contre à partir de son jugement et de celui des autres.

Domaine Innovation

- Curiosité** → Avoir la volonté d'apprendre et rechercher des occasions d'apprendre.
- Adaptation** → Accepter et intégrer les changements de façon rapide et positive.
- Anticipation** → Avoir une vision d'ensemble et anticiper les perspectives futures.
- Créativité** → Créer de façon innovatrice et non traditionnelle. Produire des idées nouvelles.

Domaine Relationnel

- Communication efficace** → Communiquer facilement, oralement et par écrit, tout en reconnaissant le langage non verbal.
- Sens des relations** → Etablir de bonnes relations dans la durée et interagir avec succès.
- Persuasion** → Présenter et défendre ses idées de manière à susciter l'adhésion de son entourage.
- Négociation** → Trouver un arrangement/un accord avantageux pour les diverses parties.
- Esprit d'équipe** → Participer à l'atteinte d'un objectif partagé, à collaborer avec les autres, en privilégiant la réussite du groupe plutôt que sa réussite individuelle.
- Leadership** → Entraîner et inspirer les autres à se rallier autour d'une vision partagée.
- Confiance aux autres** → Etablir et maintenir une relation de confiance en identifiant le degré de confiance à accorder.

Domaine Décisionnel

- Prise de décision** → Prendre des décisions et en assumer les conséquences.
- Initiative** → Aller au-delà de ce qui est demandé en agissant par soi-même.
- Sens des responsabilités** → Être une personne fiable et responsable.
- Ethique** → Se présenter toujours comme la personne que l'on est, sincère et authentique dans ses valeurs et principes.
- Résolution de problèmes** → Bien poser et analyser le problème et trouver les solutions les plus adaptées.

Domaine Organisationnel

- Réalisme** → Se fixer des objectifs réalistes et atteignables.
- Sens de l'organisation** → Mettre en oeuvre des ressources organisationnelles pour produire des résultats.
- Rigueur et Minutie** → S'imposer des règles/normes de qualité et à les respecter.
- Persévérance** → Effectuer une tâche à long terme en déployant des efforts supplémentaires sans abandonner devant les obstacles.
- Débrouillardise** → Ingéniosité à trouver une solution pratique à un problème survenu dans l'action.

A repertoire of Skills

Activity :

Using the repertoire of skills and starting with the profile of your facilitators

- Identify the trainings they require
 - Those you already do
 - Those you need to develop.
 - (20')
-
- Presentation to other groups & general discussion
 - (15')

