



promoting the power  
of facilitation worldwide

## COMPETÊNCIAS BÁSICAS DO FACILITADOR

### ENQUADRAMENTO

A Associação Internacional de Facilitadores (AIF) é o organismo mundial criado para promover, apoiar e dinamizar a arte e a prática da facilitação profissional, através da partilha de métodos, crescimento e desenvolvimento profissional, investigação prática e redes profissionais.

As Competências Básicas do Facilitador foram desenvolvidas ao longo do tempo, pela IAF (International Association of Facilitators), com o apoio dos seus membros e facilitadores de todo o mundo. As competências integram as capacidades, conhecimentos e comportamentos fundamentais que cada facilitador, individualmente, deve evidenciar no exercício da facilitação, e garantem o seu sucesso nos mais variados contextos e ambientes.

Em resposta às necessidades dos seus membros e clientes, a IAF também criou a designação de Certificação Profissional de Facilitação - CPF (IAF Certified™ Professional Facilitator - CPF). A CPF promove facilitadores profissionais credenciados. Esta credenciação garante, de forma inequívoca, a competência de cada indivíduo na arte e profissão da facilitação, através da evidência de cada uma das Competências Básicas do Facilitador.

### COMPETÊNCIAS BÁSICAS DO FACILITADOR

#### A. CRIAR RELAÇÕES DE PARCERIA COM O CLIENTE

##### A1) Desenvolver parcerias de trabalho

- Clarifica os compromissos mútuos
- Acorda tarefas, entregáveis, papeis e responsabilidades
- Demonstra valores e processos colaborativos tais como a co-facilitação

##### A2) Desenhar e customizar intervenções para satisfazer as necessidades do cliente

- Analisa o contexto organizacional
- Diagnostica as necessidades do cliente
- Cria propostas adequadas para obter os resultados pretendidos
- Predefine um produto ou serviço de qualidade e respectivos resultados, com o cliente

##### A3) Gerir eficazmente as sessões

- Acorda os objetivos e os entregáveis com o cliente
- Elabora o plano da sessão
- Realiza a sessão, com sucesso
- Avalia a satisfação do cliente em todas as etapas da sessão ou projeto



promoting the power  
of facilitation worldwide

## **B. ORGANIZAR PROCESSOS DE GRUPO**

### **B1) Selecionar métodos e processos claros que...**

- Estimulem a participação aberta, respeitando a cultura do cliente, as normas e a diversidade dos participantes
- Promovam a participação de todos os estilos de pensamento e estilos de aprendizagem diferentes.
- Consigam um resultado – produto ou serviço - de alta qualidade, que satisfaça as necessidades do cliente

### **B2) Organizar os recursos – tempo e espaço – para as atividades do grupo**

- Identifica e organiza o espaço físico, em linha com o propósito da sessão
- Organiza o tempo eficazmente
- Fomenta o ambiente adequado e de suporte às sessões

## **C. CRIAR E SUSTENTAR UM AMBIENTE PARTICIPATIVO**

### **C1) Demonstrar competências de comunicação interpessoal e participativa**

- Aplica uma variedade de processos participativos
- Demonstra competências de comunicação verbal eficazes
- Desenvolve relações positivas com os participantes
- Pratica a escuta ativa
- Demonstra capacidade para observar e dar *feedback* aos participantes

### **C2) Honrar e reconhecer a diversidade, assegurando a inclusão**

- Encoraja um ambiente para a partilha de experiências e das percepções dos participantes
- Fomenta um ambiente de confiança e segurança
- Providencia oportunidades para que os participantes beneficiem da diversidade do grupo
- Promove a sensibilização e consciencialização sobre diversidade e inclusão

### **C3) Gerir o conflito no grupo**

- Apoia os indivíduos na descoberta e adequação de pressupostos e preconceitos
- Reconhece o conflito e o seu papel na aprendizagem e maturidade do grupo
- Cria um ambiente seguro à vivência do conflito
- Gerencia comportamentos disfuncionais ou provocatórios
- Apoia o grupo na resolução do conflito



promoting the power  
of facilitation worldwide

#### **C4) Estimular a criatividade do grupo**

- Aproveita os estilos de aprendizagem e de pensamento de todos os participantes
- Encoraja o pensamento criativo
- Aceita todas as ideias
- Utiliza abordagens que melhor se adequam às necessidades e capacidades do grupo
- Energiza continuamente o grupo

### **D. ORIENTAR O GRUPO PARA RESULTADOS ÚTEIS E ADEQUADOS**

#### **D1) Guiar o grupo com métodos e processos claros**

- Estabelece um contexto claro para a sessão
- Escuta ativamente, questiona e resume por forma a extrair a essência do que o grupo expressa
- Identifica desvios e pontos de interseção, direcionando para a tarefa
- Gere processos de grupos grandes ou pequenos

#### **D2) Facilitar a auto consciência do grupo perante as tarefas**

- Modifica e ajusta o ritmo das atividades de acordo com as necessidades do grupo
- Identifica a informação que o grupo precisa e integra os conhecimentos e as percepções do grupo
- Ajuda o grupo a identificar e a resumir padrões, tendências, causas e marcos para a ação
- Apoia o grupo na reflexão sobre as suas próprias experiências

#### **D3) Guiar o grupo para o consenso e resultados desejados**

- Usa uma variedade de abordagens para conseguir o consenso do grupo
- Usa uma variedade de abordagens para atingir os resultados do grupo
- Adapta processos consoante as situações e necessidades do grupo
- Avalia e comunica o progresso do grupo
- Promove a conclusão das tarefas

### **E. ACTUALIZAR E MANTER O CONHECIMENTO PROFISSIONAL**

#### **E1) Manter os conhecimentos atualizados**

- Tem conhecimentos de gestão, sistemas e desenvolvimento organizacional, desenvolvimento de grupos, psicologia e resolução de conflitos
- Compreende as dinâmicas da mudança
- Compreende as teorias da aprendizagem e do desenvolvimento



promoting the power  
of facilitation worldwide

## **E2) Conhecer uma gama diversificada de métodos de facilitação**

- Compreende os modelos de tomada de decisão e de resolução de problemas
- Conhece diversos métodos e técnicas de grupo e sabe as consequências da utilização indevida dos métodos de trabalho
- Distingue um processo de uma tarefa e do seu conteúdo
- Aprende novos processos, métodos e modelos como suporte às necessidades de mudança emergentes do cliente

## **E3) Manter uma postura profissional**

- Envolve-se na aprendizagem e desenvolvimento contínuos, nas suas áreas de especialidade
- Atualiza-se constantemente com informação relevante para a profissão
- Pratica a reflexão e o estudo
- Desenvolve parcerias no sector em que está inserido
- Mantém a sua certificação ativa

## **F. MODELAR UMA ATITUDE PROFISSIONAL POSITIVA**

### **F1) Praticar a auto avaliação e a auto consciência**

- Reflete sobre os seus comportamentos e resultados
- Mantém uma congruência entre as suas ações e os seus valores pessoais
- Modifica o seu comportamento e estilo pessoal, refletindo as necessidades do grupo
- Cultiva a compreensão dos seus valores pessoais e seu potencial impacto, ao trabalhar com os clientes

### **F2) Agir com integridade**

- Demonstra uma crença no grupo e nas suas possibilidades
- Aborda as situações com autenticidade e com atitude positiva
- Descreve as situações como um facilitador as vê, e explora os diversos pontos de vista
- Modela os limites profissionais e éticos (como descrito no Código de Conduta e na Declaração de Valores da AIF)

### **F3) Confiar no potencial do grupo e modelar a neutralidade**

- Honra a sabedoria do grupo
- Encoraja a confiança na capacidade e na experiências dos outros
- Está alerta para minimizar a sua influência nos resultados do grupo
- Mantém uma postura objetiva, não defensiva e livre de juízos de valor