



promoting the power  
of facilitation worldwide

## COMPETENCIAS BÁSICAS DEL FACILITADOR

### ANTECEDENTES

La Asociación Internacional de Facilitadores (IAF™) es el organismo mundial profesional creado para fomentar, apoyar y divulgar el arte y la práctica de la facilitación profesional mediante métodos de intercambio, crecimiento profesional, investigación práctica y redes colegiadas. En respuesta a las necesidades de los miembros y sus clientes, la IAF estableció el Programa de Certificación para Facilitadores Profesionales.

El Programa de Certificación para Facilitadores Profesionales otorga a los candidatos aprobados la credencial de “Facilitador Profesional Certificado™” (CPF™), en la forma de un Certificado. Esta credencial es el distintivo principal de que un facilitador es hábil en cada una de las competencias básicas del facilitador. Este documento, *Competencias Básicas del Facilitador*, proporciona una vista general del marco de competencias que son la base de la Certificación.

Esta estructura de competencias descrita en las *Competencias Básicas del Facilitador* fue desarrollada durante varios años por IAF con la ayuda de los miembros y facilitadores de IAF en todo el mundo. Las competencias reflejadas en el documento y evaluadas en el Proceso de Certificación configuran el compendio básico de habilidades, conocimientos y comportamientos que deben tener los facilitadores bajo una amplia gama de entornos.

### LAS COMPETENCIAS

#### A. CREA RELACIONES COLABORATIVAS CON EL CLIENTE

##### A1) Desarrolla alianzas de trabajo

- Clarifica los compromisos mutuos
- Desarrolla consenso para las tareas, entregables, funciones y responsabilidades
- Demuestra valores y procesos colaborativos tales como en la co-facilitación

##### A2) Diseña y personaliza las aplicaciones para satisfacer las necesidades del cliente

- Analiza el entorno organizacional
- Diagnostica las necesidades del cliente
- Crea diseños apropiados para alcanzar los resultados deseados
- Predefine junto con el cliente la calidad del producto y los resultados

##### A3) Gestiona con efectividad eventos con múltiples sesiones

- Acuerda con el cliente el alcance y los resultados
- Desarrolla un plan del evento
- Realiza el evento con éxito
- Evalúa / valora la satisfacción del cliente en todas las etapas del evento o proyecto



promoting the power  
of facilitation worldwide

## **B. PLANIFICA PROCESOS GRUPALES APROPIADOS**

### **B1) Selecciona métodos y procesos claros que...**

- Estimulen la participación abierta, respetando la cultura del cliente, sus normas y la diversidad de los participantes.
- Involucren la participación de aquellos con estilos diversos de aprendizaje/pensamiento
- Consiguen un resultado/producto de alta calidad que satisface las necesidades del cliente

### **B2) Programa el tiempo y prepara el espacio para apoyar los procesos de grupo**

- Organiza el espacio físico en sintonía con el propósito de la reunión
- Planifica el uso efectivo del tiempo
- Fomenta una atmósfera efectiva para las sesiones

## **C. CREA Y ESTIMULA UN ENTORNO DE PARTICIPACIÓN**

### **C1) Demuestra habilidades efectivas en comunicación participativa e interpersonal**

- Aplica una variedad de procesos participativos
- Demuestra técnicas efectivas de comunicación verbal
- Desarrolla buenas relaciones con los participantes
- Practica la escucha activa
- Demuestra la habilidad para observar y proporcionar retroalimentación a los participantes

### **C2) Honra y reconoce la diversidad , asegurando la inclusión**

- Alienta un respeto positivo hacia las experiencias y percepciones de todos los participantes.
- Crea un clima de seguridad y confianza.
- Crea oportunidades para que los participantes se beneficien de la diversidad del grupo
- Cultiva la comprensión cultural la sensibilidad

### **C3) Maneja el conflicto de grupo**

- Ayuda a los individuos a identificar y reconsiderar los supuestos subyacentes
- Reconoce los conflictos y el papel que juegan en la madurez/aprendizaje del grupo
- Proporciona un entorno seguro para que los conflictos salgan a la superficie
- Gestiona conductas disfuncionales
- Apoya al grupo en la resolución de conflictos



promoting the power  
of facilitation worldwide

#### **C4) Estimula la creatividad de grupo**

- Aprovecha todos los estilos de pensamiento y aprendizaje de los participantes
- Fomenta el pensamiento creativo
- Acepta todas las ideas
- Usa los métodos que mejor encajan con las necesidades y habilidades del grupo
- Estimula y aprovecha la energía del grupo

### **D. GUÍA AL GRUPO HACIA RESULTADOS ÚTILES Y APROPIADOS**

#### **D1) Guía al grupo con métodos y procesos claros**

- Establece un contexto claro para la sesión
- Escucha activamente, pregunta y resume para extraer la esencia de lo que el grupo expresa
- Reconoce las tangentes y re-direcciona hacia la tarea
- Gestiona los procesos de grupos pequeños y grandes

#### **D2) Facilita la autoconsciencia del grupo sobre su tarea**

- Modifica el ritmo de las actividades de acuerdo con las necesidades del grupo
- Identifica la información que necesita el grupo y extrae los conocimientos y las percepciones del grupo
- Ayuda al grupo a identificar y resumir los patrones, tendencias, raíces, causas, marcos para la acción
- Apoya al grupo a reflexionar sobre su propia experiencia

#### **D3) Guía al grupo al consenso y los resultados deseados**

- Usa una variedad de enfoques para alcanzar el consenso en el grupo
- Usa una variedad de enfoques para alcanzar los objetivos de grupo
- Adapta los procesos a situaciones cambiantes y las necesidades del grupo
- Evalúa y comunica los progresos del grupo
- Fomenta la terminación de las tareas

### **E. ACTUALIZA Y MANTIENE EL CONOCIMIENTO PROFESIONAL**

#### **E1) Mantiene sus conocimientos al día**

- Tiene conocimientos en dirección y gestión, sistemas y desarrollo organizacional, desarrollo de grupos, psicología y resolución de conflictos
- Entiende las dinámicas del cambio
- Entiende las teorías de aprendizaje/ pensamiento



promoting the power  
of facilitation worldwide

## E2) Conoce una gama de métodos de facilitación

- Entiende los modelos de resolución de problemas y toma de decisiones
- Conoce diversos métodos y técnicas de grupo
- Sabe las consecuencias del uso indebido de los métodos de trabajo
- Distingue un proceso de una tarea y de un contenido
- Aprende nuevos procesos, métodos y modelos en apoyo a las necesidades cambiantes / emergentes del cliente

## E3) Mantiene su nivel profesional

- Se involucra en estudios / aprendizaje continuo en relación a nuestro campo
- Continuamente se mantiene al día con nueva información en nuestra profesión
- Practica la reflexión y el aprendizaje
- Construye redes y conocimiento personal de la industria
- Mantiene la certificación

## F. MODELA UNA ACTITUD PROFESIONAL POSITIVA

### F1) Practica la autoevaluación y la autoconsciencia

- Reflexiona sobre comportamientos y resultados
- Mantiene una congruencia entre las acciones y los valores personales y profesionales
- Modifica su comportamiento / estilo personal para reflejar las necesidades del grupo
- Cultiva el entendimiento de los propios valores y su potencial impacto al trabajar con los clientes

### F2) Actúa con integridad

- Demuestra que cree en el grupo y sus posibilidades
- Encara las situaciones con autenticidad y actitud positiva
- Describe situaciones como las ve un facilitador e indaga los diferentes puntos de vista
- Modela los límites profesionales y éticos (tal y como se describen en **la declaración de ética y valores**)

### F3) Confía en el potencial del grupo y mantiene una postura neutral

- Honra la sabiduría del grupo
- Fomenta la confianza en la capacidad y experiencia de los demás
- Está alerta para minimizar su influencia en los resultados del equipo
- Mantiene una posición objetiva, no defensiva y libre de juicios