



promoting the power  
of facilitation worldwide

## Competências básicas da IAF

### **Nota de conceito:**

As competências essenciais do facilitador da IAF foram inicialmente desenvolvidas há mais de vinte anos e revistas em 2003. A intenção era garantir que os CPF atendessem aos padrões internacionalmente reconhecidos e se comprometessem com a Declaração de Valores e o Código de Ética

Com o passar dos anos, outras profissões, por exemplo, Praticantes de Diálogo, Coaching e Treinamento parecem ter algumas competências semelhantes. Portanto, como podemos garantir que as competências essenciais da IAF sejam distintas para a profissão de facilitador?

Tendo em conta as circunstâncias globais em evolução, plataformas emergentes e a geração mais jovem que abraça a facilitação, uma revisão das Competências Essenciais do Facilitador da IAF é capaz de garantir a relevância, viabilidade e sustentabilidade com uma abordagem abrangente

### **Equipa de trabalho do avaliador:**

Rhonda Sparks-Tranks (Austrália)

Theresa Ratnam Thong (Malásia)

### ***Em colaboração com:***

Sharon Almerigi (Barbados)

Gary Rush (EUA)

Simon Wilson (Reino Unido)



## **A. Criar relações de parceria com o cliente**

### **1. Desenvolver parcerias de trabalho**

- Clarifique os compromissos mútuos
- Estabeleça consensos sobre tarefas, entregáveis, papéis e responsabilidades
- Demonstre valores e processos colaborativos

### **2. Desenhar e personalizar processos para atender às necessidades do cliente**

- Analise o ambiente organizacional
- Diagnostique as necessidades do cliente
- Defina o papel das partes interessadas e o seu nível de envolvimento
- Crie propostas adequadas para alcançar os resultados desejados
- Pré-defina os resultados de qualidade com o cliente

### **Gerir eventos multi-sessões de forma eficaz**

- Acorde os objectivos e os entregáveis com o cliente
- Elabore o plano da sessão



promoting the power  
of facilitation worldwide

- Realize a sessão de maneira eficaz

- Avalie a satisfação do cliente em todas as fases da sessão ou projecto

## **B. Planear processos de grupo apropriados**

### **1. Seleccionar métodos e processos claros que...**

- Promova a participação aberta com respeito pela cultura do cliente e pela diversidade dos participantes

- Envolver os participantes que têm diferentes abordagens de aprendizagem e formas de processamento de informações

- Alcance um resultado de qualidade que responda às necessidades do cliente

### **2. Preparar tempo e espaço para apoiar o processo do grupo**

- Organize espaço e logística adequados para apoiar o objectivo da sessão

- Planeie o uso eficaz do tempo

- Proporcionar uma atmosfera apropriada para apoiar o objectivo das sessões / reuniões



## **C. Criar e sustentar um ambiente participativo**

### **1. Demonstrar competências eficazes de comunicação participativa e interpessoal**

- Aplique uma variedade de processos participativos
- Demonstre competências eficazes de comunicação verbal
- Desenvolva relações positivas com os participantes
- Pratique a escuta activa
- Demonstre capacidade de observar e dar feedback aos participantes

### **2. Honrar e reconhecer a diversidade, assegurando a inclusão**

- Incentive a consideração positiva pela experiência e percepção de todos os participantes
- Crie um clima de confiança e segurança
- Reconheça as barreiras à participação e como abordá-las
- Aceite todas as ideias sem julgamento
- Crie oportunidades para que os participantes se beneficiem da diversidade do grupo
- Cultive a consciência e a sensibilidade cultural



### 3. Gerir o conflito no grupo

- Apoie os indivíduos a identificar e analisar os pressupostos e preconceitos subjacentes
- Reconheça o conflito e o seu papel na aprendizagem / maturidade do grupo
- Crie um ambiente seguro para a vivência do conflito
- Faça a gestão dos diferentes comportamentos demonstrados pelos membros do grupo
- Reconheça e lide com o valor da tensão e do conflito e o seu impacto para chegar a uma decisão do grupo
- Seja sensível aos factores culturais em relação ao conflito

### 4. Estimule a criatividade do grupo

- Atraia os participantes com várias abordagens de aprendizagem e formas de processamento de informações
- Incentive o pensamento criativo
- Use abordagens que melhor atendam às necessidades e habilidades do grupo
- Estimule e aproveite a energia do grupo



## **D. Orientar o Grupo para resultados úteis e adequados**

### **1. Guiar o grupo com métodos e processos claros**

- Estabeleça um contexto claro para a sessão
- Esclareça e resuma por forma a extrair a essência do que o grupo expressa
- Faça a gestão de processos de grupos pequenos e grandes

### **2. Facilitar a autoconsciência do grupo sobre as suas tarefas**

- Varie o ritmo das actividades de acordo com as necessidades do grupo
- Identifique as informações de que o grupo precisa e extraia dados e percepções do grupo
- Ajude o grupo a compreender as questões subjacentes nas suas discussões, esclareça padrões, tendências, causas profundas e estruturas para acção
- Auxilie o grupo na reflexão sobre a sua experiência

### **3. Guiar o grupo para o consenso e os resultados desejados**

- Use uma variedade de abordagens relevantes para alcançar o consenso do grupo
- Use uma variedade de abordagens relevantes para atender aos objectivos do grupo
- Adapte os processos às situações de mudança e às necessidades do grupo



- Avalie e comunique o progresso do grupo
- Reconheça e esclareça tangentes de modo a voltar a focar na tarefa
- Promova a conclusão da tarefa

## **E. Actualizar e Manter Conhecimento Profissional**

### **1. Manter os conhecimentos actualizados**

- Seja conhecedor da teoria e prática de facilitação de processos de grupo e conhecimentos relacionados sobre pessoas, organizações, grupos e processos (por exemplo, desenvolvimento organizacional, psicologia, resolução de conflitos, dinâmica da mudança, aprendizagem e teoria do pensamento)

### **2. Conhecer uma variedade de métodos de facilitação**

- Compreenda uma variedade de modelos e / ou processos que podem ajudar os grupos a gerar ideias, resolver problemas, priorizar, tomar decisões e planear
- Compreenda uma variedade de métodos e técnicas de grupo
- Conheça as consequências do uso indevido de métodos de grupo
- Distinga o processo da tarefa e conteúdo
- Aprenda novos processos, métodos, modelos e tecnologias como suporte às mudanças / necessidades emergentes do cliente

### **3. Manter uma postura profissional**



- Envolver-se em aprendizagem e desenvolvimento contínuos relacionados à nossa área
- Continuamente ganhar consciência sobre as novas informações na nossa profissão
- Praticar a reflexão e a aprendizagem
- Construa conhecimento pessoal no sector e nas redes na nossa área

## **F. Modelar uma atitude profissional positiva como facilitador do processo**

### **1. Praticar a autoavaliação e a autoconsciência**

- Reflita sobre o seu comportamento e os resultados em geral
- Mantenha a congruência entre as suas acções e os seus valores pessoais e profissionais
- Modifique o comportamento / estilo pessoal para reflectir as necessidades do grupo
- Cultive a compreensão dos seus valores pessoais e do seu potencial impacto no trabalho com clientes

### **2. Agir com integridade**

- Demonstre crença no grupo e nas suas possibilidades
- Aborde as situações com autenticidade e uma atitude positiva
- Descreva as situações com facilitador as vê e explore os diferentes pontos de vista





- Modele os limites profissionais e éticos (como descrito no Código de Conduta e na Declaração de Valores da AIF)

### **3. Confiar no potencial do grupo e modelar a neutralidade**

- Honre a sabedoria do grupo
- Encoraje a confiança na capacidade e experiência dos outros
- Esteja vigilante para minimizar a influência nos resultados do grupo e no conteúdo das discussões
- Mantenha uma postura objectiva, não defensiva e não crítica