

# Le Competenze di Base dei facilitatori IAF

## Premessa

Le competenze di base dei facilitatori IAF sono state delineate per la prima volta oltre vent'anni fa e riviste nel 2003. L'intento era garantire che i CPF [*Certified Professional Facilitator* (Facilitatori Professionali Certificati)] soddisfacessero standard riconosciuti a livello internazionale e si impegnassero a rispettare la Dichiarazione dei valori e il Codice etico IAF.

Nel corso degli anni altre professioni hanno codificato competenze simili a quelle dei facilitatori, ad es. mediatori, coach, formatori, ecc... Quindi come possiamo assicurarci che le Competenze di Base IAF siano distintive della professione dei facilitatori?

In considerazione dell'evoluzione delle circostanze globali, della continua crescita delle piattaforme online e delle nuove generazioni che si avvicinano al mondo della facilitazione, nel 2021, è stata introdotta una revisione delle competenze chiave dei facilitatori IAF con l'obiettivo di assicurarne la generale pertinenza, fattibilità e sostenibilità.

Il seguente documento è stato tradotto in italiano da un gruppo di volontari membri di IAF Italia.



## A. Instaurare relazioni collaborative con i clienti

### 1. Sviluppare collaborazioni professionali

- Chiarire gli impegni reciproci
- Accordarsi su compiti, obiettivi, ruoli e responsabilità
- Applicare valori e pratiche di collaborazione

### 2. Progettare e personalizzare i processi per soddisfare le necessità del cliente

- Analizzare l'ambiente di lavoro
- Riconoscere le necessità del cliente
- Stabilire i ruoli e il livello di coinvolgimento dei portatori di interesse (*stakeholder*)
- Progettare percorsi appropriati per ottenere i risultati voluti
- Stabilire a inizio progetto, insieme al cliente, i criteri di valutazione dei risultati

### 3. Gestire efficacemente eventi con sessioni multiple

- Definire con il cliente gli obiettivi e il mandato
- Sviluppare il programma dell'evento
- Condurre l'evento in modo efficace
- Valutare la soddisfazione del cliente in tutte le fasi dell'evento o del progetto



## **B. Pianificare processi di gruppo appropriati**

### **1. Scegliere metodi e processi chiari per:**

- Promuovere una partecipazione aperta, nel rispetto della cultura del cliente e della diversità dei partecipanti
- Coinvolgere partecipanti che hanno diversi approcci all'apprendimento e diversi modi di elaborare le informazioni
- Raggiungere risultati di qualità che soddisfino le necessità del cliente

### **2. Preparare l'agenda e gli spazi in modo da coadiuvare il processo di gruppo**

- Organizzare lo spazio e la logistica in modo appropriato a promuovere le finalità dell'incontro
- Pianificare l'uso efficace del tempo
- Favorire un'atmosfera appropriata per raggiungere l'obiettivo delle sessioni/riunioni.

## **C. Instaurare e mantenere un ambiente partecipativo**

### **1. Dimostrare efficaci capacità di comunicazione interpersonale e di coinvolgimento**

- Essere in grado di usare una molteplicità di metodi e processi partecipativi
- Dimostrare efficaci capacità di comunicazione verbale
- Sviluppare una buona relazione con i partecipanti
- Praticare l'ascolto attivo
- Avere la capacità di osservare e fornire feedback ai partecipanti



## **2. Riconoscere e valorizzare la diversità, garantendo l'inclusione**

- Incoraggiare i partecipanti a considerare positivamente le diverse esperienze e punti di vista di ciascuno
- Creare un clima di fiducia e sicurezza
- Riconoscere eventuali ostacoli alla partecipazione e le diverse modalità per affrontarli
- Accettare tutte le idee senza pregiudizi
- Creare occasioni in cui i partecipanti possano beneficiare della diversità interna al gruppo
- Coltivare la consapevolezza e la sensibilità culturale

## **3. Gestire i conflitti di gruppo**

- Aiutare le persone a identificare e rivedere le ipotesi di partenza
- Riconoscere il conflitto e il suo ruolo fondamentale per l'apprendimento e l'evoluzione del gruppo
- Favorire un ambiente protetto in cui possa emergere il conflitto
- Gestire la diversità di comportamenti manifestati dai componenti del gruppo
- Riconoscere e mettere in luce il ruolo e il valore di tensioni e conflitti e il loro impatto sui processi decisionali
- Essere consapevole del ruolo dei fattori culturali nei conflitti

## **4. Stimolare la creatività di gruppo**

- Dare spazio a partecipanti con diversi approcci di apprendimento e modalità di recepimento delle informazioni
- Incoraggiare il pensiero creativo
- Utilizzare gli approcci che meglio si adattano alle esigenze e alle capacità del gruppo
- Stimolare e direzionare l'energia del gruppo



## **D. Condurre il gruppo verso risultati appropriati e utili**

### **1. Condurre il gruppo con metodi e processi chiari**

- Stabilire un contesto chiaro per la sessione
- Saper chiarire e sintetizzare in modo da far emergere la costruzione collettiva di significato
- Gestire il processo in gruppi sia grandi che piccoli

### **2. Facilitare la presa di consapevolezza del gruppo riguardo ai propri compiti**

- Variare il ritmo delle attività in base alle esigenze del gruppo
- Identificare le informazioni di cui il gruppo ha bisogno e ricavare dati e informazioni dal gruppo
- Aiutare il gruppo a dare un senso alle questioni rilevanti della discussione, chiarire modelli, tendenze, cause e piani d'azione
- Assistere il gruppo nella riflessione sulla propria esperienza

### **3. Guidare il gruppo verso risultati desiderati e consensuali**

- Utilizzare una varietà di approcci adeguati a raggiungere accordi di gruppo
- Utilizzare una varietà di approcci adeguati a raggiungere gli obiettivi del gruppo
- Adattare i processi al mutare della situazione e alle necessità del gruppo
- Valutare e comunicare i progressi del gruppo
- Riconoscere e comunicare quando il gruppo perde il filo, per aiutarlo a riportare l'attenzione sul compito
- Favorire il completamento delle attività



## **E. Costruire e mantenere aggiornato il proprio sapere professionale**

### **1. Avere una formazione di base**

- Conoscenza teorica e pratica di processi di facilitazione di gruppi e in campi correlati allo studio di persone, organizzazioni, gruppi e processi (ad es. sviluppo organizzativo, psicologia, sociologia, antropologia, risoluzione dei conflitti, dinamiche di cambiamento, epistemologia e teorie dell'apprendimento)

### **2. Conoscere una varietà di metodi di facilitazione**

- Conoscere una varietà di modelli e/o processi che possono aiutare i gruppi a generare idee, risolvere problemi, stabilire priorità, prendere decisioni e pianificare
- Conoscere una varietà di metodi e tecniche per il lavoro in gruppo
- Capire le conseguenze dell'uso improprio dei metodi per il lavoro in gruppo
- Distinguere il processo da contenuto e obiettivi
- Imparare nuovi processi, metodi, modelli e tecnologie a supporto delle mutevoli ed emergenti esigenze dei clienti

### **3. Garantire un approccio professionale**

- Impegnarsi nell'apprendimento continuo di ambiti, studi e conoscenze relativi al campo della facilitazione
- Essere aggiornati rispetto alle nuove informazioni in relazione alla professione del facilitatore
- Esercitare un approccio riflessivo e di apprendimento
- Costruire reti di conoscenze professionale e di collaborazione nel campo della facilitazione



## **F. Mantenere comportamenti professionali coerenti con il ruolo di facilitatore del processo**

### **1. Praticare l'autovalutazione e l'autoconsapevolezza**

- Riflettere sul comportamento e sui risultati complessivi
- Mantenere la congruenza tra azioni, valori personali e professionali
- Adattare il proprio comportamento/stile personale in base alle necessità del gruppo
- Coltivare consapevolezza dei propri valori personali e del loro potenziale impatto sul lavoro con i clienti

### **2. Agire con integrità**

- Dimostrare fiducia nel gruppo e nelle sue possibilità
- Affrontare le situazioni con autenticità e con un atteggiamento positivo
- Descrivere le situazioni dal punto di vista del facilitatore e indagare i diversi punti di vista dei membri del gruppo
- Applicare principi etici e saper porre confini professionali al proprio comportamento (come descritto nella Dichiarazione dei Valori e nel Codice Etico IAF)

### **3. Avere fiducia nel potenziale del gruppo e mostrare neutralità verso i risultati**

- Onorare la saggezza del gruppo
- Incoraggiare la fiducia nelle capacità e nell'esperienza degli altri
- Vigilare per ridurre al minimo la propria influenza sul contenuto delle discussioni e delle decisioni prodotte dal gruppo
- Mantenere una posizione oggettiva, non difensiva e non giudicante