



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union  
FAVILLE: 2019-1-SK01-KA204-060711



# Texto de estudo 1.3.2

## Cenário 2

### Técnicas de facilitação online

<b>Deliverable</b>	01-A5 Develop learning materials and resources
<b>Date</b>	15 January 2021
<b>Partner(s)</b>	UAb
<b>Version</b>	0.1
<b>Status</b>	Final draft
<b>Dissemination</b>	Partners only

#### Comments



ZDRUŽENIE  
PRE INOVÁCIE  
A ROZVOJ



German Institute for  
Adult Education  
Leibniz Centre for  
Lifelong Learning



## Consórcio FAVILLE

ASTRA - ZDRUZENIE PRE INOVACIE A ROZVOJ  
Eslováquia



DIE - Deutsches Institut für Erwachsenenbildung  
Leibniz - Zentrum für Lebenslanges Lernen  
Alemanha



ENTRE, s.r.o.  
Eslováquia



HOU – Hellenic Open University  
Grécia



HT srl  
Itália



IDEC - AINTEK SYMVOULOI EPICHEIRISEON EFARMOGES  
YPSILIS TECHNOLOGIAS EKPAIDFSI ANONYMI ETAIREIA  
Grécia



UAb – Universidade Aberta  
Portugal



**Agradecimento:** o projeto FAVILLE foi cofinanciado pelo Programa Erasmus+da União Europeia, através do contrato n.º 2019-1-SK01-KA204-060711

**Nota:** as perspetivas e opiniões expressas nesta publicação são da inteira responsabilidade do(s) autor(es) e não refletem necessariamente as perspetivas da Comissão Europeia.

## Cenário 2

*A Judite é facilitadora virtual de um curso totalmente online, com 2 anos de experiência em cursos de formação blended learning. Durante o curso, sente alguns problemas a gerir as atividades online. Tem a perceção de que a quantidade de tempo e esforço que dedica ao curso é muito superior ao esperado, e às vezes usa parte do seu tempo livre para se envolver na facilitação, nomeadamente nas seguintes atividades: informar os alunos sobre o que vão fazer, dando ajuda técnica, respondendo a perguntas e mensagens, dando feedback, e muitas vezes explicando os critérios de avaliação do trabalho a ser feito.*

## **Comentário da Maria, uma facilitadora online certificada e Formadora Online de Facilitadores**

No contexto online é importante ter uma estratégia bem delineada de comunicação e quanto à forma como a informação é disponibilizada. O grau de ambiguidade e os mal-entendidos na comunicação escrita são muito superiores ao da comunicação presencial, não só pela ausência de todo um conjunto de sinais e códigos que ajudam a interpretar as mensagens e a fixar o sentido, mas também porque quaisquer dúvidas ou mal-entendidos não podem ser expostos e dissipados no exato momento em que a comunicação ocorre, como num contexto presencial, portanto, é conveniente:

1. Dar previamente uma explicação clara e detalhada de todo o cronograma, das atividades, regras, etc. Ou seja, o que se espera do aluno online.
2. Por motivos de personalidade, há alunos online que navegam pelo curso, sem se fazerem notar: consomem conhecimento sem contribuir. Isso requer algum tempo de adaptação. O facilitador deve criar situações de estímulo mais direto, se necessário, e desenvolver estratégias para estimular o nível de participação, auxiliando na comunicação.
3. O não cumprimento dos prazos pode resultar no planeamento inadequado tanto da parte do curso como da gestão de sobrecargas de trabalho,

informações e agenda pessoal e profissional dos participantes. O facilitador deve estar atento e acompanhar o que vai acontecendo, e por exemplo, ser flexível e definir prazos de acordo com os materiais a serem consultados e trabalhos a serem realizados.

### **O que fazer?**

Tendo em conta o cenário descrito, coloque-se no lugar desta facilitadora. Com base nas 10 Técnicas de Facilitação Online descritas no texto, discorra sobre:

Como facilitador, qual é o seu 'plano alternativo de sobrevivência' para mudar a situação? Indique 3 técnicas de facilitação a serem realizadas pelo facilitador.