



MANUAL HABILIDADES PARA A VIDA

MÓDULO HG011003
Preparar-se para o Mercado de Trabalho

ÍNDICE	Pág.
TEMA 1: RECONHECER OS PAPÉIS NA SOCIEDADE E RELAÇÕES DE PODER NA SOCIEDADE	3
1.1 O Papel das Famílias na Formação dos Valores e Atitudes	
1.2 O Papel das Instituições e Género	
1.3 Relações de Poder	
TEMA 2: DEFINIR OBJECTIVOS PROFISSIONAIS OU EMPRESARIAIS	11
2.1 Definir Objectivos Profissionais ou Empresariais	
2.2 Planificação e Monitoria para o Alcance dos Objectivos	
TEMA 3: CANDIDATAR-SE A UM EMPREGO	23
3.1 Procura de Oportunidades de Emprego	
3.2 Elabora o CV e a Carta de Apresentação	
3.3 Perfil, Competências e Requisitos da Vaga	
3.4 Entrevistas de Trabalho	
TEMA 4: DEMONSTRAR COMPREENSÃO SOBRE O FUNCIONAMENTO DE UMA ORGANIZAÇÃO	42
4.1 As Organizações e as Chaves para ser um Bom Trabalhador	
4.2 Protocolo no Local de Trabalho	
TEMA 5: SABER TRABALHAR EM EQUIPA	53
5.1 A Importância do Trabalho em Equipa	
5.2 Uma Boa Comunicação	
5.3 Outras Características de Equipas Efectivas e Eficazes	
TEMA 6: DEMONSTRAR PROACTIVIDADE E RESILIÊNCIA	69
6.1 Oportunidades de Auto-fortalecimento a partir das forças e fraquezas e lidar com circunstâncias adversas	

TEMA

01

**RECONHECER
OS PAPÉIS NA
SOCIEDADE
E RELAÇÕES
DE PODER
NA SOCIEDADE**



1.1 O Papel das Famílias na Formação dos Valores e Atitudes

Os papéis das famílias na formação dos valores e atitudes das mulheres, homens e raparigas e rapazes

A infância é um momento muito importante para o desenvolvimento das crianças, que aprendem nesta fase a falar, comportar-se, e relacionar-se socialmente, entre outras habilidades.

A formação do carácter também acontece neste período, sendo que esta é uma preocupação das famílias.

Os pais, e/ou outras figuras de autoridade mais próximas, exercem um papel essencial neste processo, que começa a ser desenvolvido nos primeiros anos de vida. **É durante a infância que os filhos aprendem o que é certo e o que é errado, conhecem valores morais e desenvolvem crenças e princípios.**

As crianças aprendem com as pessoas que estão ao seu redor, pelo que vêem, ouvem e são instruídas. Sendo assim, a participação activa da família na vida dos filhos **ajuda a estabelecer e consolidar segurança, pertença, vínculo, auto-confiança, auto-estima, bem como proporciona ensinamentos sobre valores e conceitos como diferenças, direitos e deveres**, que impactam directamente no nível de relações saudáveis (ou não) que os filhos passam a ser capazes de estabelecer.

O papel do homem e da mulher é constituído culturalmente e muda conforme a sociedade e o tempo. Esse papel começa a ser construído desde que o(a) bebé está na barriga da mãe, quando a família de acordo com a expectativa, começa a preparar o enxoval em conformidade com o sexo do bebé. Normalmente, cor de rosa para as meninas e azul para os meninos.

No momento em que nasce um bebé, a primeira coisa que se identifica é o sexo: “menina ou menino” e a partir deste momento, esta criança começará a receber mensagens sobre o que a sociedade espera dele(a). Ou seja, a condição de feminino ou masculino, condiciona todos os ensinamentos recebidos por pai, mãe, família, escola, media e sociedade em geral. Diferentes modos de pensar, de sentir, de actuar, estão enraizados na nossa forma de ver o masculino e o feminino.

Por exemplo, as meninas são incentivadas a serem passivas, sensíveis, vulneráveis, dependentes e todos os brinquedos e jogos infantis reforçam o seu papel de mãe, dona de casa, e consequentemente responsável por todas as tarefas relacionadas com o cuidado dos filhos e da casa. Ou seja, as meninas brincam com bonecas, casinhas, cozinhas ou utensílios de fazer comida, limpar a casa, tudo isto dentro do lar.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

Pelo contrário, os meninos brincam em espaços abertos, na rua. Eles jogam à bola, brincam com carrinhos, instrumentos simbólicos de guerra, etc. Ou seja, desde pequenos eles dão-se conta que pertencem ao grupo que tem poder. Até nos jogos os meninos comandam normalmente. No que respeita a tarefas domésticas, regra geral ninguém os manda arrumar a cama, ou lavar a louça. Eles são incentivados a serem fortes, independentes e competitivos.

As relações de género são produto de um processo pedagógico que se inicia no nascimento e continua ao longo de toda a vida, reforçando a desigualdade existente entre homens e mulheres, principalmente em torno de quatro eixos: a sexualidade, a reprodução, a divisão sexual do trabalho e o âmbito público/cidadania.

A sexualidade na mulher tem sido relacionada com a reprodução, ou seja, para a mulher o centro da sexualidade é a reprodução e não o prazer. A sexualidade reduzida à genitalidade se apresenta para as mulheres como algo sujo, vergonhoso, proibido. Os homens, ao contrário das mulheres, recebem mensagens e são preparados para viver o prazer da sexualidade através do seu corpo, já que socialmente o exercício da sexualidade no homem é sinal de masculinidade.

De um modo geral podemos dizer que as mulheres desde que nascem são educadas para serem mães, para cuidar dos outros, para “dar prazer ao outro”. A sua sexualidade é negada, reprimida e temida.

Outro dos eixos onde se constrói e se concretiza a desigualdade entre homens e mulheres é a reprodução. A mulher pode gerar um filho, e isto que em si é uma fonte de poder, tem determinado outros papéis, diminuindo as possibilidades e limitando a vida das mulheres em outros âmbitos, como por exemplo, no campo do trabalho.

Pelo facto biológico que a mulher é quem engravida e dá de mamar, tem sido atribuído a ela a totalidade do trabalho reprodutivo. Às mulheres, portanto, se atribui o ficar em casa, cuidar dos filhos e realizar o trabalho doméstico, desvalorizado pela sociedade e que deixava as mulheres reduzidas ao papel de “donas de casas”, limitadas ao mundo do lar; com menos possibilidades de acesso à educação, informação, e/ou formação profissional.

Já o homem tem normalmente o campo aberto para ser o Patriarca que trabalha, desenvolve a sua carreira, sustenta a Família e toma decisões importantes e estruturais para a Família, cabendo-lhe também normalmente mais tempo e liberdade para a prática de desportos, ou outras actividades de lazer com amigos.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

1.2 Papel das Instituições e Género

O papel das instituições na formação das atitudes, percepções das mulheres, homens, rapazes e raparigas

Embora nos dias de hoje, uma grande proporção de mulheres trabalhe e muitas delas sejam a principal fonte para o sustento da família, isto não tem significado um maior desenvolvimento e reconhecimento de sua cidadania. Em todos os países, os dados mostram que existe uma grande diferença entre homens e mulheres e que a falta de equidade prejudica as mulheres.

É mais difícil ter mulheres em altos cargos, como directoras de empresas, de hospitais, reitoras de universidades, etc. Em geral, é mais difícil ter mulheres nos lugares de tomada de decisões. Isto se explica pelo processo de socialização que ao determinar o trabalho reprodutivo (casa e filhos) para a mulher, cria condições que a marginalizam do espaço público, e pelo contrário, o homem é quem assume o trabalho produtivo e as decisões da sociedade.

Quando consideramos o discutido anteriormente sobre a construção dos papéis de género e as suas implicações na construção das identidades masculina e feminina que determinam uma dinâmica de relação e de poder, sempre favoráveis ao homem, vemos que isso tem sérias implicações no exercício dos direitos sexuais e reprodutivos e da própria sexualidade por parte das mulheres, com graves consequências para o exercício pleno da cidadania. Estes direitos sexuais incluem o direito a ter controlo e decidir livre e responsabilmente sobre assuntos relacionados com a sua sexualidade, incluindo a saúde sexual reprodutiva, livre de coerção, discriminação e violência.

A desigualdade de género, como outras formas de diferenciação social, consubstancia-se num fenómeno estrutural com raízes complexas e instituído social e culturalmente de tal forma, que se processa quotidianamente de maneira quase impercetível, e com isso é disseminada deliberadamente, ou não, por certas instituições sociais como escola, família, sistema de saúde, igreja, clube, etc.

Sem dúvida alguma, os sistemas de diferenciação social como classe, raça, etnia, geração, além de género, têm como objetivo o exercício e manutenção de poder, gerando sempre relações desiguais e de submissão, com consequências importantes para a autonomia individual e colectiva, e para o exercício pleno da cidadania, quando se considera o ser humano como agente protagonista da sua própria transformação num contexto bio-psico-social.

Na verdade, mesmo considerando que os indivíduos ou grupos não são meros depositários de valores, normas e condutas que determinam comportamentos e atitudes, mas que também reflectem e reagem,



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

modificam ou interpretam essas regras, não podemos nos esquecer que estas dinâmicas enraizadas, actuam sob mecanismos estruturados de coerção como os contextos sócio-político, económico, cultural etc, que não só criam a desigualdade entre segmentos sociais, como as mantêm como processo de garantia dos privilégios dos que exercem o poder.

Esta discussão remete-nos inevitavelmente para o tema dos direitos humanos e para a luta permanente pela igualdade de direitos, que actualmente deve pautar-se por um pluralismo, na medida em que esta luta não pertence apenas às Mulheres ou a algumas Mulheres, ou sectores. Pertence a todas e a todos, uma vez que o usufruto pleno (ou a ausência dele) dos direitos e da cidadania, impacta em todas as esferas da sociedade.

1.3 Relações de poder

O papel das relações de poder

Uma **relação de poder** forma-se no momento em que alguém deseja algo que depende (ou impacta na) da vontade de outro. Este desejo estabelece uma **relação** de dependência de indivíduos ou grupos em **relação** a outros.

Normalmente, nas relações de poder, estão presentes 3 três figuras (individuais ou grupais) que representam arquétipos que todos nós conhecemos: Agressor; Vítima e Salvador. O poder e as relações que se configuram a partir da sua raiz, podem apresentar-se através das seguintes formas: competência, coerção, legitimidade, persuasão e ligação.

Relação de poder pela competência

Ocupação de um Lugar, Cargo ou Autoridade, devido aos seus conhecimentos, comportamentos e habilidades, a que correspondem normalmente obediência, aceitação e/ou admiração.

Pode acontecer com um Líder Religioso ou Organizacional que respeitamos e admiramos, ou simplesmente com a prescrição médica que aceitamos sem questionar, devido à confiança depositada na figura.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

Relação de poder pela coerção

Na relação de poder por coerção, o **medo** é a palavra-chave. O Líder (neste caso agressor) mostra que, se os funcionários (vítimas) não cooperarem com as suas ordens, ele poderá puni-los, gerando um clima de confronto.

Os castigos podem variar, assumindo por exemplo a atribuição de tarefas desinteressantes, anulação de privilégios, ou bloqueio ao desenvolvimento da carreira.

Tudo isto pode manifestar-se através de ameaça verbal ou não verbal — enquadrando-se frequentemente no assédio moral e, podendo dar origem a futuras demissões.

Relação de poder pela legitimidade

Normalmente está relacionado com um posto de autoridade com aceitação dos demais, mas que nem sempre é respeitado.

Por exemplo, o filho do proprietário pode assumir um cargo para o qual não está qualificado ou não detém experiência. No entanto não será contrariado pelos funcionários tendo em conta a sua legitimidade familiar. É um paradoxo na medida em que a própria palavra ambígua, pode sugerir por um lado legitimidade familiar, ou por outro, falta de legitimidade profissional (competência).

Relação de poder pela persuasão

Refere-se à arte do convencimento. O Líder utiliza argumentos racionais ou emocionais para convencer os seus subordinados da importância de uma tarefa, de uma decisão, de acção concreta.

Muitas vezes este tipo de relação é perniciosa, pois aqui podemos encontrar por um lado Líderes inspiracionais, que motivam e arrastam massas, por vezes pelo seu carisma, capacidade de comunicação, argumentação e persuasão, mas também pela sua habilidade na manipulação mental e emocional.

Exemplo simples: Vendedores ou Gestores Bancários, devem ter capacidade de persuasão, mas jamais devem influenciar os seus clientes a assumir empréstimos, ou dívidas que podem comprometer a sua saúde financeira e familiar, apenas para proveito de terceiros.

Relação de poder pela ligação

Utilizar a ligação/relação para conseguir favores de alguém influente, normalmente sobre alguém com menor influência/poder na relação.

Também aqui está normalmente presente a manipulação, e ela pode encontrar-se no meio familiar em que os Pais pressionam os filhos a casar com determinada pessoa, em função de interesses económicos, ou outros; mas também em Instituições de poder com o intuito de influenciar decisões, estratégias e políticas.

Relação de poder pela recompensa

Neste tipo de relação são normalmente utilizados incentivos, prémios e/ou favores, para que as pessoas atinjam determinado objectivo, independentemente da sua supervisão.

Pode ser aplicado para garantir o envolvimento e eficiência das pessoas em direcção a um resultado concreto e tangível, normalmente de curto prazo.

Não existe uma forma específica de exercer o poder. Tudo depende do contexto cultural, dos objectivos da organização, do perfil dos intervenientes e dos padrões habituais e potenciais para emergir a triangulação entre agressor, vítima e salvador.

Vale a pena ainda distinguir duas grandes formas de actuar e viver:

Poder-Sobre e Poder-Com:

PODER-SOBRE

Está muito enraizado na nossa sociedade milenar competitiva, em que para uma parte ganhar, a outra tem de perder. Há um desequilíbrio de forças. E um choque entre forças de activação e forças de resistência.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

Sentimentos de impotência são comuns, o poder é “só de alguns”, a ideia de contribuir/participar como indivíduo parece absurda. O poder gera conflito (competição e medo). Conquistar significa “apropriar-se de”. O poder promove rigidez mental, força de combate e excessiva. Mudar de ideias, ou estar num lugar de não saber (habitar as perguntas), pode até ser visto como fraqueza.

PODER-COM

Cria SINERGIA “O todo é mais do que a soma das partes”.

Convida e estimula a escuta, participação e geração de ideias em conjunto. Entende que todas as partes têm um papel essencial no colectivo.

Está consciente da EMERGÊNCIA: Uma imagem maior de mudança emerge dos muitos pontos minúsculos de acções e escolhas separadas. Cada contribuição individual pode não ser visível de imediato, mas contribui para a emergência da mudança global.

O PODER-COM olha para os sistemas como vivos e inteligentes. Dá primazia à sabedoria natural de cada sistema e à habilidade de saber activar essa inteligência colectiva.

Sistemas e Organizações maduros e saudáveis configuram relações de Poder-Com em vez de Poder-Sobre.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

TEMA

02

DEFINIR OBJECTIVOS PROFISSIONAIS OU EMPRESARIAIS



2.1 Definir Objectivos Profissionais ou Empresariais

Objectivos:

Servem para organizar, clarificar, comunicar, orientar, detalhar e trazer rigor à nossa vida pessoal e profissional.

Há diferentes terminologias para estabelecer e classificar objectivos. Vamos dedicar-nos a uma terminologia contemporânea e exequível para a nossa vida pessoal e profissional.

Em primeiro lugar vamos distinguir conceitos simples com exemplos simples:

Objectivo: O que é crítico para eu alcançar a estratégia? Exemplo: Melhorar a minha saúde e forma física.

Indicador: Como vou medir? Exemplo: Quantos quilos vou perder em 1 ano e em quanto vão reduzir as ocorrências com a minha saúde.

Meta: O nível de desempenho ou a taxa de melhoria necessários? Exemplo: Perder 20kg em 1 ano.

Iniciativa: Projectos e Programas que vou implementar para atingir o meu objectivo? Exemplo: Correr 2 vezes por semana; retirar açúcar e gorduras da alimentação.

O que devo considerar quando formulo objectivos:

1. Ser claro e preciso (evitar dados e expressões desnecessárias);
2. Evitar expressões vagas, como “mais ou menos”, “de uma maneira geral”, entre outras;
3. Utilizar palavras simples e concretas em vez de palavras complexas ou mais abstractas;
3. Rever os objectivos iniciais e afinar as expressões, deixando frases curtas e alinhadas com as finalidades e metas;
4. Validar a exequibilidade, compreensão e aceitação por todos os envolvidos.

Guião de questões que podemos fazer na pré-concepção de um objectivo:

- Que tipo de objectivos definir?;
- O que posso fazer para poder ser uma mais valia para a organização?;
- Posso ir para além das tarefas que me são solicitadas no dia-a-dia e fazer disso um objectivo (sempre no âmbito da minha função)?;
- Tenho novas tarefas que possa converter em objectivos a atingir?;
- Como posso contribuir para que a minha equipa atinja melhores resultados contribuindo para a melhoria de processos e serviços?;
- Que parâmetros fazem o sucesso da área de negócio em que estou inserido? E então em que posso contribuir?;



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

- Que projectos estou a/vou desenvolver?;
- Como influencio os objectivos e o sucesso da equipa?;
- Como me proponho atingir o objectivo?;
- Tenho como monitorizar o meu objectivo? No final vou conseguir concluir que fiquei acima ou abaixo do último ano por exemplo?;
- Quais as ferramentas: mapas, aplicações, módulos ou separadores que vou usar ao longo do tempo de vida do objectivo?;
- Posso construir as minhas próprias ferramentas para esta monitorização ou já existem ferramentas disponíveis? Devo identificar essas ferramentas no modelo de gestão de desempenho?;
- O objectivo que pretendo atingir depende de mim? Tenho influência no objectivo?;
- O objectivo que pretendo atingir é passível de ser medido? Se não, como pode ser mensurado?;
- De que forma o posso medir e que ferramentas vou utilizar?.

Regras para definir objectivos:

1 - Os objectivos devem traduzir-se em resultados e não apenas em actividades. Por exemplo numa empresa:

Deve-se orientar e responsabilizar os jovens para os resultados da sua função: Exemplo: Atender com qualidade x pessoas por mês; Fazer x instalações de forma eficiente por semana; Garantir uma taxa de resposta a pedidos/reclamações de 99% mensal; Reduzir custos em x%.

2 - Os objectivos devem ser definidos de acordo com as circunstâncias e momento:

Os objetivos devem ser específicos para cada pessoa/colaborador, de acordo com o enquadramento circunstancial, geográfico, económico e temporal. Num momento de crise ou em épocas sazonais como Natal, Festas, devem ser ajustados. De acordo com o contexto geográfico, também sofrem ajustes.

3 – Os Objectivos são sempre enquadrados no tempo.

Momento (quando), Tempo (Quanto) e prazo (desde e até quando) têm de estar definidos e associados a cada objectivo.

4- Os objectivos devem estar associados a uma meta que deve ter uma métrica:

O objetivo deve estar, sempre que possível, associado a uma meta ou a um resultado esperado que por sua vez, deve ter uma métrica quantitativa que seja do conhecimento de todos.

A métrica permite:

- Clarificar os níveis de exigência requeridos no cumprimento do objetivo;
- Perceber onde e como estou em relação ao objectivo (exemplo: já consegui aumentar em 15%, só falta 5%);



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

- Tornar mais transparente o processo de avaliação e aplicar medidas corretivas em caso de incumprimento.

Exemplos de objetivos associados a metas e métricas:

- Meta: Diminuir custos | Métrica: Custos sobre vendas;
- Meta: Aumentar o número de atendimentos por ano | Métrica: Nº de atendimentos deste ano/sobre nº de atendimentos do ano passado.

5 – Os objectivos devem ser tangíveis, realistas e atingíveis.

Podemos até ultrapassar o objectivo, ou aumentar o nível de exigência numa perspectiva de melhoria contínua, mas temos de ser realistas, coerentes e concretos ao definir objectivos.

6 - O Prazo:

Os Objectivos podem ser de curto, médio ou longo prazo. Há diferentes abordagens no que respeita à consideração temporal desta terminologia, no entanto abordagens mais tradicionais e/ou complexas estipulam normalmente janelas temporais mais longas (até 10 anos).

Contudo actualmente, e sobretudo no meio organizacional (não complexo), esta terminologia costuma utilizar esta janela temporal:

- **Curto prazo:** até 1 ano;
- **Médio prazo:** até 2 anos;
- **Longo prazo:** mais de 3 anos.

E agora com um Exemplo simples:

Quando em Família decido estabelecer um plano de poupança, posso fazê-lo nos 3 níveis:

- De curto prazo: para visitar mais vezes a minha Família em Maputo;
- De médio prazo: para a educação dos meus filhos;
- De longo prazo: para a nossa reforma.

A janela temporal tem vindo a ser reduzida, devido à rápida transformação e elevados níveis de complexidade que vivemos. Aquilo que estudamos hoje, ou que criamos/implementamos hoje, pode já não ser necessário, ou fazer sentido, amanhã. Então agilidade, flexibilidade e resiliência, são palavras de ordem também para quando estimamos e monitorizamos objectivos.

Estabelecer e desdobrar objectivos

Há vários Modelos para nos ajudar a estabelecer e desdobrar objectivos. Quando falamos em termos Institucionais, ou Organizacionais, devemos pautar-nos por modelos que permitam um maior nível de abrangência.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

Exemplo:



Quando falamos em Objectivos Pessoais, ou mesmo relativos a pequenas Organizações, devemos utilizar modelos mais simples.

MODELO SMART – É uma técnica que nos ajuda a definir objectivos de forma simples

De modo a serem úteis devem ter as seguintes características decorrentes do acrónimo S.M.A.R.T (ou terminologia EMRRT):

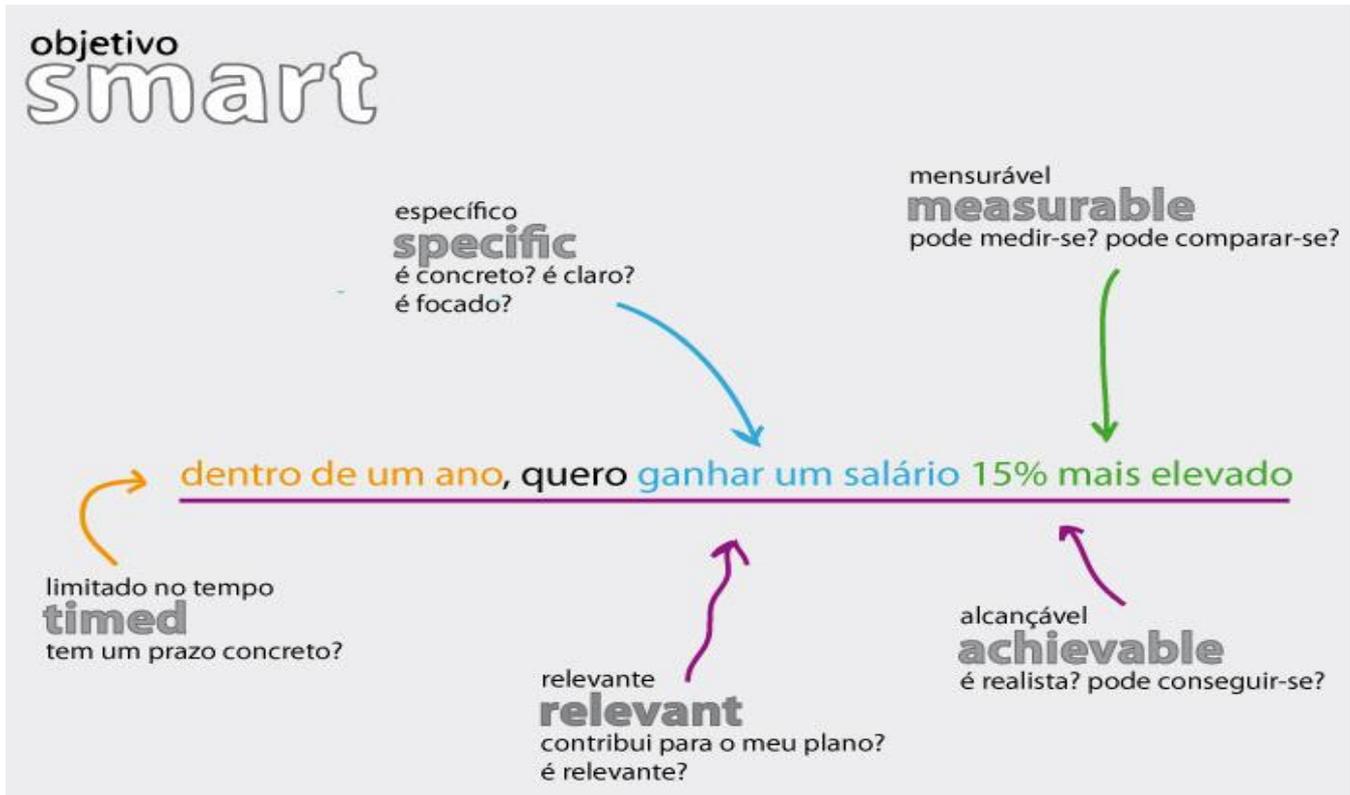
S - Específicos (Specific) - Devem ser formulados de forma específica e precisa. Não devem ser vagos. Os objectivos generalistas tendem a ser menos eficazes;

M - Mensuráveis (Measurable) Definidos de forma a poderem ser medidos e analisados (observados) em termos de valores ou volumes. Deve ser quantificado caso contrário como vamos saber se o atingimos ou não?

A - Alcançáveis (Attainable) A possibilidade de concretização dos objectivos deve estar presente, estes devem ser alcançáveis;

R - Realistas (Realistic) Os objectivos não pretendem alcançar metas muito além do que os meios permitem, mas devem sim estar de acordo com a disponibilidade de recursos. Devem ser exequíveis e reais;

T - Temporizáveis (Time) Este ponto refere-se à definição de um prazo, ou seja a altura em que irá medir se atingiu o objectivo a que se propôs.



Exercício Estabelecer 1 Objectivo SMART

Em 3 grupos defina 1 objectivo SMART

Execução 5 minutos

Apresentação 3 minutos

2.2 Planificação e Monitoria para o Alcance dos Objectivos

Planificação

A planificação (ou o planeamento) refere-se à ação e ao efeito de planificar (ou planear), isto é, criar um plano detalhado para mapear os passos concretos que vamos dar para alcançar o nosso objectivo.

A planificação é uma ferramenta que pode ser utilizada em diferentes áreas, por exemplo: um professor precisa realizar a planificação de aula ou de um seminário. E quanto maior o grau da planificação, então mais fácil será obter os resultados desejados, e com menor esforço.

Exemplo de matriz de plano:

Objectivos a longo prazo	Metas a longo prazo	Actividades a curto prazo	Recursos Necessários	Prazo	Instrumentos de monitoria
Longo prazo (daqui a 10 anos) Aquilo que pretendemos alcançar na nossa vida profissional	Formulação SMART/EMRRT de metas que nos apoiam a alcançar os nossos objectivos profissionais	Acções de curto prazo que devo fazer, ex: mensais, semanais, diárias. Ou passos que preciso de dar para alcançar as minhas metas	Quais são os recursos necessários para executar as actividades	Data de início e fim das actividades	Como irei saber que alcancei a actividade com sucesso? Ou seja indicadores que vou usar para medir

Monitoria

Processo de recolha, sistematização e análise de dados que nos permite acompanhar a evolução das actividades.

Plano de monitoria consiste em:

- Definir indicadores e respectivos alvos a acompanhar;
- Acompanhar a evolução das actividades e indicadores diariamente, semanalmente ou mensalmente;
- Actualizar as informações que se tenham tornado desactualizadas (exemplo: caso identifique a necessidade de completar passos/actividades que não tinha previsto);
- Reflectir sobre as causas que me possam ter impedido de alcançar uma meta e identificar acções para recuperar o atraso, ou evitar que esses percalços voltem a acontecer no futuro (ex. se não consegui poupar o que queria, o que correu mal?).

Modelos, Ferramentas e Instrumentos para definir e monitorizar Planos de Acção

Seguem mais alguns exemplos de Modelos, Ferramentas e Instrumentos que apoiam a definição e monitorização de Planos de Acção:

Exemplo 1:

Projecto							
Remodelar a nossa sala de formação							
O quê	Porquê	Quem	Quando		Onde	Como	Quanto
			Início	Fim			
Contratar empreiteiro adequado	Obras de reparação com segurança e qualidade	Responsável Procurement	01/09/2022	30/11/2022	Dep. X	Solicitar 3 cotações	100,000mzn
						Pedir referências	
						Submeter orçamentos em formulário para aprovação	
Comprar mobiliário e equipamento	Melhor estética, conforto e funcionalidade	Responsável Procurement	01/11/2022	15/12/2022	Dep. x	Vender/doar o equipamento antigo	50,000mzn
						Solicitar 3 cotações	
						Submeter orçamentos em formulário próprio para aprovação	

Exemplo 2:

Perspectiva	Objectivo	Indicador	Meta	Iniciativa
Financeira	Aumentar as receitas de venda	Receitas providas de vendas	Aumentar o volume de vendas em 3% ao ano	Criar comissões de venda atractivas para os comerciais
Cliente	Manter elevado nível de satisfação do cliente	Nº total de clientes satisfeitos/Nº total de clientes	Taxa de 95% de satisfação de clientes	Formação de atendimento aos Colaboradores e Programa Cliente Mistério

Exemplo3:

Logo	Plano de Acção					
Assunto			Responsável	Início	Fecho	Nº Plano
Item	O que fazer	Por que fazer	Onde fazer	Quem vai fazer	Quanto vai custar	Status
1	Contratar empreiteiro	Obras com segurança e qualidade	Departamento Procurement	Rosa Chambone	100,000mzn	Concluído
2						Atrasado
3						No prazo
4						
5						

Plano de Acção Para Projectos de Empreendedorismo:

Exemplo 1

Modelo Canvas:



Exemplo 2

Proposta de Valor:



Exemplo 3

Ferramenta Gerador de Valor:

VISÃO:		
Problema:	Solução:	Impacto:
Valor:	Sustentabilidade:	
	Recursos e Custos:	Receitas:

EXERCÍCIO

Em 3 grupos

Para o objectivo SMART acima definido:

- Preparar um plano de acção utilizando um destes modelos à escolha.

Execução: 20 minutos

Apresentação: 10 minutos

Habilidades e Requisitos

Para concluir vamos reflectir sobre as habilidades e requisitos necessários para ser bem sucedido nos planos elaborados.

Lista de Habilidades essenciais de empregabilidade:

- Comunicação verbal;
- Capacidade de estabelecer boa relação com outras pessoas;
- Boa comunicação verbal e escrita;
- Capacidade de resolução de problemas;
- Organização;
- Trabalho em equipa;
- Apresentação pessoal;
- Liderança;
- Gestão do tempo;
- Capacidade de negociação;
- Criatividade;
- Capacidade de tomada de decisão;
- Planificação de recursos;
- Honestidade e sentido de responsabilidade;
- Adaptabilidade.

Exemplos de formas para desenvolver as minhas habilidades:

- Voluntariado;
- Formação Profissional;
- Participar em actividades extra-curriculares;
- Ter o apoio de um mentor ou coach;
- Ler conteúdos especializados;
- Participar de círculos, conferências, simpósios, debates.

Actualmente há muitos conteúdos, grupos e formações online grátis.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

TEMA

03

CANDIDATAR-SE A UM EMPREGO



3.1 Procura de Oportunidades de Emprego

Os métodos e procedimentos eficazes para a procura de oportunidades de emprego

Uma candidatura é um meio que serve para uma pessoa se candidatar a uma vaga em aberto, ou a uma organização, que mesmo não tendo vaga em aberto, pode no futuro vir a ter interesse no candidato.

A **candidatura a emprego**, pode então ser:

Espontânea – Não existe uma vaga específica em aberto, mas a pessoa decide candidatar-se à organização, ou porque vê nesta empresa uma fonte de aprendizagem, desenvolvimento e crescimento em termos pessoais e profissionais, ou porque tem conhecimento, ou a percepção que esta empresa costuma ter, ou terá no futuro, oportunidades de emprego (vagas) alinhadas com os seus talentos e escolhas. A candidatura espontânea pode ser feita, através do preenchimento de formulário próprio disponibilizado pela empresa para este efeito; por via do envio do Currículo Vitae por email; entrega do mesmo pessoalmente na recepção da Sede ou Delegação da Empresa (ou preenchimento do formulário da empresa pessoalmente); ou por meio de um contacto telefónico inicial, que averigua qual a melhor forma de apresentar a sua candidatura. Esta é a forma mais indicada: Ligar para a empresa e perguntar qual a melhor forma de se candidatar. Não havendo formulário próprio, o Currículo Vitae vai sempre acompanhado de Carta de apresentação.

Dirigida – A uma oportunidade/vaga específica, que é divulgada pela empresa, através de um processo de recrutamento, que explicita quais os requisitos do perfil procurado, qual a forma e prazo da candidatura. Os termos divulgados pelo empregador na vaga divulgada, devem ser respeitados. Por exemplo: Se pedem para enviar o CV para determinado email, não apareça na empresa, ou não envie para o email geral. Em caso de dúvida, pode ligar para o contacto telefónico disponibilizado, ou para o geral do site da empresa, no sentido de esclarecer a dúvida antes de enviar a sua candidatura.

O aspecto central da candidatura a um emprego, consiste na explicação dos interesses e motivações da pessoa, no detalhe da sua experiência, conhecimentos e competências. Em geral, recomenda-se o uso de um tom e linguagem formal, que expressa com precisão e sem ambiguidade o que o sujeito pretende com a sua candidatura (ser contratado para determinado cargo, fazer estágio, participar em programas de formação/cooperação, colaborar em regime de voluntariado).



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

Como procurar emprego de forma mais eficiente

Procurar emprego pode ser uma tarefa frustrante, principalmente se não estabelecer um plano e decidir experimentar o envio de candidaturas de forma aleatória. É muito importante planear uma estratégia de abordagem ao mercado, não só para aumentar o grau de eficácia da sua procura, bem como para melhor gerir o seu tempo e a coerência da sua carreira profissional.

Cinco dicas importantes para quando procura emprego:

1. Defina o seu alvo

Não é uma boa estratégia disparar o envio do seu CV indiscriminadamente, não só porque o mercado é pequeno, e muitas vezes as pessoas conhecem-se e vão perceber a sua falta de estratégia ou foco, mas também porque podem acabar por chamá-lo para uma vaga que não corresponde ao seu talento e competência, o que significa que pode estar a desperdiçar melhores oportunidades.

Reserve um tempo para reflectir sobre o que pretende em termos de carreira. Procure listar todas as características do que seria o emprego dos seus sonhos: que oportunidades de crescimento traria, o local desejado, que benefícios, que tipo de horário, bom ambiente de trabalho, desafios interessantes.

Saber o que você pretende para a sua vida profissional ajuda a reduzir a ansiedade e a descobrir o tipo de empresas e/ou oportunidades em que você gostaria de trabalhar. Faça uma lista com pelo menos 10 organizações com as características que você procura e que podem beneficiar da sua experiência, conhecimento e habilidades. Elas serão o seu alvo.

2. Actualize o seu CV

Organize o CV por temas, e por ordem cronológica. Siga a mesma ordem descritiva para cada uma das ocorrências. Não use fotografias de corpo inteiro e mantenha uma imagem sóbria e profissional. Faça uma reflexão sobre a sua trajectória até aqui. Quais são as experiências, conquistas e aspectos mais relevantes que teve? O que pode ressaltar no seu currículo para se destacar no processo seletivo? O que deve sintetizar pois



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

não é significativo no seu percurso único e para o empregador ou para esta vaga específica. Embora exista um modelo de CV padrão, cada vez que vai enviar a sua candidatura, deve fazer uma revisão e ajustar ao tipo de empresa e vaga a que se candidata. Sempre com integridade e sinceridade, pois qualquer tipo de mentira descoberta num empregador na fase de recrutamento ou selecção, é motivo para ser imediatamente excluído.

Mostre o seu CV a alguém de confiança, e/ou se possível a um Mentor ou Coach. Não se esqueça de verificar detalhadamente o Português e a formatação. Se possível deixe referências no seu CV: Alguém de empregos anteriores, ou não havendo, do contexto educativo/escolar, que possa ser contactado e dar feedback sobre si.

Aproveite para actualizar seu perfil nas redes sociais e profissionais. Cada vez mais empresas utilizam estas ferramentas para recrutar novos profissionais, para validar informação e para procurar referências.

3. Active a sua rede de contactos

Muitas vezes não damos a devida importância à nossa rede de contactos. Muitos dos empregadores, preferem minimizar o risco, recebendo referências de profissionais que já trabalharam ou são conhecidos de figuras da sua confiança. Na Administração Pública e por vezes nouro tipo de Instituições, é obrigatória quase sempre a abertura de concurso. Contudo, mesmo nesta situação, em dois candidatos em condição de igualdade no processo de selecção, uma boa (ou uma má) referência de um deles, impacta na decisão do empregador.

Converse com amigos próximos, conhecidos, ex-colegas de trabalho, de escola ou faculdade, Professores, Treinadores, antigos empregadores, vizinhos, proprietários de negócios, Líderes de comunidade, Coordenadores de voluntariado e demonstre exactamente o que procura e o que faz de si um candidato valioso. A imagem que estas pessoas têm de si, e com que ficam de si, impactará claro nas referências que darão de si e nas oportunidades com que o colocarão em contacto.

A reputação é o seu mais importante bem, que jogará a seu favor, ou contra si. Cuide muito bem dela, pois no mercado de trabalho, um candidato fica em pouco tempo conhecido e marcado pelo que fez de bem, e também pelo que fez de errado.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

Se já está a trabalhar e quer mudar de emprego, o cuidado deve ser redobrado: seja discreto ao divulgar o seu interesse e jamais use a estrutura da empresa (e-mail, telefone) ou o horário de trabalho para consultar sites de emprego, enviar currículos ou entrar em contacto com recrutadores.

Deixe sempre o seu contacto pessoal e, se possível, indique que prefere ser contactado no horário de almoço ou fora do horário de trabalho. Caso receba o contacto de um potencial novo empregador, atenda num local discreto ou pergunte se pode ligar depois.

4. Fique atento às oportunidades (visíveis e invisíveis)

O tipo de oportunidade de emprego que pretende costuma aparecer nos classificados do jornal? Em sites, plataformas e/ou agências de emprego? Quadros comunitários de informações? No Município? Programas de Emprego na comunidade onde vivo? Directamente nas Lojas/Restaurantes/Locais? Consulte habitualmente essas fontes. No entanto, tenha em conta que, muitas oportunidades interessantes nunca chegam a ser divulgadas, ou amplamente divulgadas, pois são preenchidas em processos de recrutamento interno, ou através de processos de *head hunting*, ou através de referências vindas de fontes qualificadas.

Se fizer um bom trabalho junto da sua rede de contactos, provavelmente eles também se vão lembrar de si, quando virem uma oportunidade/vaga relacionada com a sua motivação.

Caso esteja inscrito em sites de emprego, actualize regularmente os seus dados, de forma que qualquer potencial empregador, possa aceder ao seu perfil actualizado no momento da consulta.

A participação em acções de formação, ou em conferências, grupos de debate, fóruns de discussão, também são, além de espaços de networking, campos de oportunidades de emprego.

Pode parecer um paradoxo, mas apesar da elevada taxa de desemprego, e falta de qualificação no País, um bom candidato, competente, motivado e dedicado, acaba por ser integrado, ou reintegrado com alguma celeridade assim que surja uma nova oportunidade.

Muitas das vezes os Empregadores disputam os perfis qualificados, devido à dificuldade em encontrá-los no mercado de trabalho.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

5. Prepare-se

Esteja preparado para a próxima etapa: a entrevista de emprego. Em alguns casos pode haver uma prova de conhecimentos, ou dinâmica de grupo, antes da entrevista. Se houver uma prova de conhecimentos, normalmente são dadas instruções sobre os temas que podem ser abrangidos. Este tipo de método de selecção é mais frequente em vagas tecnicamente muito específicas, e/ou em recrutamentos internos, em que os candidatos já estão em contacto com essas matérias frequentemente.

No caso da entrevista, é fundamental tomar consciência que este é o momento de selecção normalmente decisivo para o empregador. Então é fundamental que se prepare devidamente para cada uma delas.

Teremos um ponto dedicado exclusivamente à entrevista.

Exercício:

Ficha construir a tua rede de procura de emprego

Execução: 10 minutos

Apresentação: Em pares/trios no intervalo

3.2 Elabora o CV e Carta de Apresentação

Currículum Vitae

É um documento pessoal e intransmissível, que demonstra, além dos Dados Pessoais (Idade; Género; Nacionalidade; Residência; Estado Civil; Contactos); a trajectória educacional, formativa e/ou académica; as experiências profissionais e outras habilidades competências ou experiências, tais como “Idiomas”; “Informática”; “Participação ou Liderança em Programas de Voluntariado, Cooperação, Activismo Comunitário”.

O CV tem como objectivo fornecer uma síntese do perfil de qualificações e aptidões da pessoa para as empresas, podendo também ser utilizado como instrumento de apoio em situações académicas, formativas ou comunitárias. Esta é normalmente a primeira imagem nossa que chega ao empregador, devendo por isso ser devidamente cuidada, pois é a partir daqui que podemos ou não passar à fase seguinte.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

Há vários modelos de CV e de acordo com a área e empresa a que nos candidatamos, diferentes abordagens podem ser aceites. Contudo é muito importante que não se esqueça de incluir, os dados fundamentais, e importantes, já acima referenciados, seguir a ordem cronológica, utilizar uma linguagem formal, concreta e clara, verificar a ortografia (por favor não deixe erros no CV) e ser cuidadoso com as fotos, de acordo com as instruções já referenciadas.

Algumas regras fundamentais que o CV deve respeitar:

- **Dirigido** – Devemos ajustar o CV para cada oportunidade a que nos estamos a candidatar. Mantenha a coerência e claro a autenticidade do CV, mas evidencie dados ou palavras-chave alinhadas com a vaga a que está a concorrer;
- **Limpo e organizado** – Devemos organizar a informação no CV para que seja fácil de ler e entender, agrupando a informação por temas. Feito em computador (se necessário com ajuda na escola, Município ou amigo) e apresentado de forma esteticamente agradável;
- **Focado e claro** – Um candidato com pouca experiência não deve apresentar um CV com mais de duas páginas A4 (por vezes uma página é o suficiente). Currículos longos tendem a não ser lidos, porque geralmente os empregadores têm pouco tempo. Mesmo um candidato com muitos anos de experiência, deve compactar o seu CV a um máximo de três a quatro páginas.
- **Honesto e positivo** - Nunca devemos dar informação falsa ou enganosa para tornar o nosso CV mais atractivo ao empregador. Ex. mentir sobre cargos, funções, vendas, salários, datas de graduação, contratação, permanência, conclusão. Por outro lado, devemos sim enfatizar conquistas, pontos fortes, sucessos. Muitas vezes os empregadores fazem uma verificação das informações, mas mesmo quando não o fazem, mais tarde ou mais cedo, e por vezes de forma inesperada, as incoerências são descobertas e isto é péssimo para a sua reputação.

Geralmente um CV possui as seguintes secções:



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

▪ **Cabeçalho e Detalhes de Contacto:** O cabeçalho deve incluir os dados pessoais essenciais. O nome oficial do Bilhete de Identidade, a nossa morada e contactos;

Dependendo do contexto cultural e da vaga a que nos candidatamos, outros dados pessoais podem ser incluídos como: data de nascimento, nacionalidade, estado civil e fotografia;

▪ **Perfil pessoal:** Esta é uma declaração pessoal opcional no início do CV para mostrar as nossas principais aptidões, experiências e qualidades pessoais. Inclui geralmente palavras positivas e de acção tais como: “responsável”; “organizado”; “experiência no trabalho por objectivos”; “3 anos de experiência em atendimento”. É importante rever esta declaração cada vez que nos candidatamos a um emprego, pois é aqui que normalmente ajustamos o CV e o que se pretende é que esta frase capte a atenção de quem faz esta primeira triagem.

Geralmente o nosso CV é acompanhado por uma carta de apresentação (que explica o motivo do nosso contacto, as nossas motivações, expectativas e aspirações). É importante que a carta de apresentação não choque (com) nem repita a informação (d)esta declaração;

▪ **Formação académica/profissional e outras qualificações:** Serve para destacar os cursos, instituições e datas de graduação (ou datas previstas para a graduação) de toda a formação recebida, ou em curso. Inclui eventuais qualificações em trabalhos, estágios, programas e voluntariados anteriores (por exemplo, formação em saúde e segurança ou um certificado em higiene alimentar). A ordem cronológica deve ser a seguinte: Do mais recente para o mais antigo;

▪ **Experiência profissional:** Nesta secção devemos incluir os antigos empregadores, descrevendo a designação oficial da organização, a sua localização (basta a cidade/vila), a função desempenhada e as datas em que permanecemos ao serviço em cada uma delas. Pode ser importante criar um título adequado para descrever as funções (se não tínhamos um cargo com nome especificado) e devemos incluir pelo menos uma ou duas linhas de descrição sobre as principais funções e responsabilidades assumidas. A ordem cronológica é a mesma da Formação Académica/Profissional: Do mais recente para o mais antigo;



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

- **Idiomas:** Deve ser incluída a língua Mãe, dialectos e línguas estrangeiras. Cada um deles deve detalhar o nível de habilidade na leitura, escrita e oralidade. Razoável, Bom, Muito Bom, Proficiente. Só se colocam os idiomas que de facto fazem sentido, de acordo com a minha competência;

- **Informática:** Nem sempre é necessário atribuir uma secção específica para este item. Muitas vezes, a informática e os idiomas são enquadrados numa secção “Aptidões e Competências”, ou “Competências Complementares” O nível de detalhe depende da função a que se está a concorrer. É sempre importante dizer quais os domínios e programas que sei utilizar e qual o nível de proficiência. Quer no Sistema operativo: Microsoft office (ou Mac) do ponto de vista do utilizador (ou programador), quer nos Programas: Word; Excel Power Point; Acess; Outros, quer em aplicações para conteúdos multimédia e ou para redes sociais, hoje em dia também muito procurados para algumas funções, sobretudo nas áreas de comunicação e marketing;

- **Dados Complementares:** Os empregadores gostam de pessoas que se envolvem em actividades comunitárias ou escolares. Nesta secção, devem ser listadas as actividades em que participaste e as organizações de que fizeste parte (ex.: grupos de jovens, clube de teatro, associação de estudantes, desportos, etc.). Esta secção pode reforçar a tua candidatura se os passatempos e actividades de lazer destacarem responsabilidades e competências relevantes para o emprego a que te estás a candidatar. Por exemplo, pertencer a um clube ou a uma sociedade na qual organizas actividades, pode-te ajudar a destacar competências de liderança. Ou teres realizado um desporto de equipa pode ajudar-te a destacar competências de trabalho em equipa;

- **Referências:** É importante sobretudo nos primeiros anos de carreira. Serve para listar pessoas credíveis que possam atestar a nossa experiência, o nosso carácter e testemunhar que somos um bom trabalhador. Antigos empregadores, professores, directores, mentores, treinadores. É sempre necessário incluir os seus números de contacto e pedir autorização aos mesmos para os indicar como referências, para que estes estejam preparados ao serem contactados. Nunca devemos indicar amigos ou familiares como referências profissionais.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

Modelo de CURRÍCULO VITAE

DADOS PESSOAIS:

Nome

Morada

Número de Telefone

Endereço de Email

FORMAÇÃO ACADÉMICA /PROFISSIONAL:

Nome da Escola/Organização

Localização da instituição

Datas de início e graduação

Qualificação (Ex.: Certificado, Diploma)

Tópicos/Conteúdos principais

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL:

Nome da Empresa 1

Local da empresa

Período de emprego: data de início e fim

Cargo

Descrição principais actividades/responsabilidades

Nome da Empresa 2

Local da empresa

Período de emprego: data de início e fim

Cargo

Descrição principais actividades/responsabilidades

APTIDÕES E COMPETÊNCIAS:

Enuncia aqui aptidões informáticas, linguísticas ou outras aptidões pessoais



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

REFERÊNCIAS:

Nome da Pessoa

Cargo

Número(s) de Telefone

Endereço de Email

Nome da Pessoa

Cargo

Número(s) de Telefone

Endereço de Email

Exercício:

Fazer/aperfeiçoar o meu CV

Execução: 10 minutos

Apresentação: 5 minutos, em pares ou grupos de 5.

CARTA DE APRESENTAÇÃO

A Carta de apresentação é um texto que se apresenta (e entrega) ao recrutador. É uma formalidade que tem como objectivo, mostrar ao empregador que preenche os requisitos da vaga, divulgada ou potencial, e que pode contribuir para o desenvolvimento da empresa.

Em alguns casos, a carta de apresentação pode ir no corpo do email, e dispensa anexar mais uma folha além do CV. Caso o recrutador em anúncio especifique as condições da carta de apresentação, faça uma carta em consonância com o pedido, e anexe a mesma no email, além do CV.

ELEMENTOS DA CARTA DE APRESENTAÇÃO

- Nome e Dados de Contacto
- Data
- Dados de Contacto do Empregador, Designação da Organização e localidade

Dados do Anúncio/Vaga – quando é uma candidatura a uma vaga em aberto (Refª, Título, Meio e Data em que a vaga foi publicada)



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

- Saudação - Parágrafo Introdutório – Explico quem sou e vaga a que estou a candidatar-me
- Parágrafo(s) Intermédio(s) ou Corpo da Carta – Explico sucintamente as minhas qualificações chave e experiência, bem como a minha motivação e expectativa
 - Parágrafo final - Agradeço a atenção dispensada
- Fórmula de Despedida – Subscrevo-me com estima, apresentando cumprimentos
- Anexos (CV, cartas de recomendação, etc.)

Ter uma boa carta de apresentação é tão importante como um aperto de mão firme – determina o tom da nossa candidatura e serve como apresentação ao potencial empregador, despertando-lhe ou não o interesse para continuar a ler o CV e eventualmente chamar-nos para entrevista.

MODELO DE CARTA DE APRESENTAÇÃO

Nome

Dados de Contacto

Data

Empresa

Nome da Pessoa de Contacto e Título do Cargo (nem sempre se tem esta informação)

Saudação:

Exmo. Sr. /Exma. Sra, [Primeiro e Último Nome]

Parágrafo Introdutório: O primeiro parágrafo da carta de apresentação diz ao empregador qual é o cargo a que te candidatas, como é que tiveste conhecimento da vaga e porque é que estás interessado nela.

Parágrafo (s) Intermédio (s) ou Corpo da Carta: O corpo da carta de apresentação deverá explicar com maior detalhe porque é que te qualificas para o cargo, destacando experiências académicas, formativas e profissionais relevantes. Menciona especificamente como é que as tuas qualificações se aplicam ao emprego a que te estás a candidatar. Lembra-te, estás a sintetizar o teu CV e não a repeti-lo.

Parágrafo Final: Conclui a tua carta de apresentação, agradecendo ao empregador por te considerar para o cargo e inclui informação sobre como poderás ser contactado(a).



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

Fórmula de Despedida:

Atenciosamente, Com os melhores cumprimentos,

[Assinatura]

Nome e Apelido

3.3 Perfil, Competências e Requisitos da Vaga

Perfil do candidato

Ao elaborar um perfil de candidato as organizações podem utilizar um modelo mais simples ou complexo. O importante para nós candidatos, é saber que na consulta da vaga/oportunidade de emprego – É-nos dado a conhecer qual o perfil do candidato que procuram:

- Que tipo de **competências técnicas** são pretendidas, como formação académica, curso técnico, domínio de idiomas, domínio de softwares, entre outros;
- Que tipo de **competências comportamentais** são esperadas, tais como excelente capacidade de comunicação; sentido de responsabilidade e organização; habilidade para resolução de conflitos, capacidade de trabalho em equipa.

Muitas vezes, adicionalmente podem ser indicados outros requisitos, que podem ser obrigatórios ou factores preferenciais tais como: Residência na zona x; mais de 5 anos de experiência no sector hoteleiro; domínio do dialecto y; desempregado de longa duração.

Devemos estar cientes das nossas competências e habilidades e saber avaliar até que ponto nos adequamos a uma função, ou vaga específica. Por exemplo: Se uma vaga diz que procura alguém com um curso superior em gestão e temos apenas a 4ª classe, não faz sentido candidatar-me.

Se uma vaga pede competências de comunicação e apresentação em público e eu sou extremamente tímida, tenho duas opções: Não responder, pois será demasiado exigente para mim, ou aproveitar a oportunidade para treinar e me auto-superar. É preciso ter em atenção, que se escolher a 2ª opção, devo estabelecer um plano para efectivamente treinar e aperfeiçoar esta competência, para que seja um desafio motivador (e não um factor gerador de ainda mais ansiedade).



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

Competências

Conceito CHA:

É a adaptação para o português do original inglês **KAA – KNOWLEDGE, ABILITY AND ATTITUDE**.

Os autores envolvidos na definição de “competência” são na sua maioria de origem americana e desenvolveram os seus trabalhos durante os anos 70, 80 e 90, tendo como principais nomes McClelland,(1972) Boyatzis(1982) e Spencer & Spencer (1993); Scot Parry (1996); Thomas Durand (1998).

O conceito CHA amplia e desdobra o conceito de competência, trazendo clareza para o entendimento e gerando uma mnemónica. Continua a ser utilizado para apoiar processos organizacionais, quer de recrutamento, quer de gestão e avaliação.

CHA Conhecimento + Habilidade + Atitude.

Conhecimento:

“C” corresponde ao conhecimento tácito sobre determinado assunto ou área específica. Pode ser adquirido de diferentes formas (formação académica, cursos, experiências de vida, leitura, pesquisa).

Habilidade:

“H” refere-se à capacidade de colocar determinado conhecimento em prática, resolvendo problemas, gerando soluções, e resultados. Por vezes eu posso ter muito conhecimento em determinada área, mas não ser capaz na prática de o aplicar e resolver situações concretas.

Atitude:

“A” tem a ver com intenção, disposição, proactividade, iniciativa para agir sobre, sem ser preciso que haja uma orientação concreta e detalhada para fazer algo. Capacidade de identificar a situação e agir em conformidade de forma proactiva.

A figura abaixo, engloba e cruza a visão dos percursores, mas também outros autores já do século XXI, como Le Boterf, 2000; Zarifian, 1999; Carbone et al., 2005 e Zabala e Arnau, 2014; permitindo uma comparação descritiva de cada um dos termos Conhecimento, Habilidade e Atitude:



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

Conhecimento	Habilidade	Atitude
<ul style="list-style-type: none"> • São informações que permitem ao indivíduo entender o mundo ao seu redor (DURAND, 2000). • São os saberes teóricos e práticos que cada pessoa acumula durante a vida, que impactam sobre seu modo de agir, julgar e atuar no meio (BRANDÃO, 2009). • São os saberes teóricos, formalizados e práticos, que podem ser transmitidos e adquiridos tanto no cotidiano social de cada indivíduo quanto na educação formal (MARTINS; ESPEJO, 2015). • São conteúdos sobre um assunto acadêmico e todos que participam do processo de ensino e aprendizagem deste devem compreendê-lo e aplicá-lo na vida real (ZABALA; ARNAU, 2014). 	<ul style="list-style-type: none"> • É a capacidade de aplicar o conhecimento adquirido por meio da educação formal e experiências de vida ao executar tarefas e solucionar problemas. • É a capacidade das pessoas de resgatarem e utilizarem seus conhecimentos, suas experiências anteriores e as técnicas necessárias para solucionar um problema atual. (BLOOM; ENGLISHART; FURST; HILL; KRATHWOHL, 1979; BRANDÃO, 2009). • São elementos desenvolvidos pelos indivíduos e referem-se à capacidade do profissional de aplicar o conhecimento que possui (MARTINS; ESPEJO, 2015). 	<ul style="list-style-type: none"> • São os atributos interpessoais (comportamento, valores éticos etc.) que estão relacionados ao querer fazer algo. • É o interesse e a determinação de um indivíduo para fazer algo ou assumir determinado comportamento. • São os reflexos da reação positiva ou negativa de um indivíduo a um estímulo (BOWDITCH; BUONO, 1992). • Estão relacionadas ao ato de querer fazer algo (DURAND, 2000). • Está atrelada a disposição, a intenção e/ou ao desejo, fato este que influencia a pessoa a adotar determinado comportamento em relação às demais pessoas, aos objetos e às situações (BRANDÃO, 2009, MARTINS; ESPEJO, 2015).

Em baixo encontra um conjunto de competências transversais, que muitas empresas pedem, independentemente do seu sector:

- Capacidade de resolução de problemas;
- Pensamento crítico;
- Trabalho em equipa;
- Criatividade;
- Boa comunicação verbal e escrita;
- Capacidade de estabelecer boa relação com outras pessoas;
- Adaptabilidade;
- Resiliência;
- Capacidade de tomada de decisão;



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

- Organização;
- Capacidade de negociação;
- Liderança;
- Honestidade;
- Sentido de responsabilidade.

É muito importante destacar as nossas experiências, competências e habilidades chave de acordo com a vaga a que estamos a candidatar-nos.

EXERCÍCIO:

Analise em trios ou grupos de 5, vagas de emprego e reflecta sobre a correspondência do seu perfil

Execução: 5 minutos

Apresentação: 10 minutos

3.4 Entrevistas de Trabalho

Preparar-se para uma entrevista

Esta é a fase de selecção determinante para seleccionar, ou excluir o candidato, não obstante haver mais fases de selecção no processo de recrutamento. Há processos de recrutamento com 2 entrevistas. Pode haver uma entrevista inicial para validar a coerência entre o CV e Carta de Apresentação e o Candidato, quando por exemplo existe uma Agência de Emprego que faz uma primeira triagem, antes de enviar uma shortlist de candidatos finais (normalmente não mais que 3) ao cliente – Empregador.

Esta entrevista inicial também pode ser feita internamente por um Técnico de Recursos Humanos, e haver uma Entrevista final com a shortlist de candidatos, pelo Chefe de Departamento que está à procura de colaboradores.

Algumas dicas que deve ter em conta quando tem uma entrevista de emprego:



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

- 1. Estude novamente a empresa e o cargo, ou seja, o perfil de candidato que procuram.** Liste o que acha que o empregador que o vai entrevistar gostaria de encontrar (que tipo de competências, experiência, motivações);
- 2. Assegure-se que está perfeitamente à vontade para descrever qualquer parte mencionada no seu CV ou carta de apresentação** (e para responder sobre as referências). Lembre-se que sobretudo nos primeiros anos de carreira, é frequente serem solicitadas referências para validar a informação dada pelo candidato;
- 3. Volte a reflectir sobre o seu plano de acção, o seu plano de vida e de carreira.** Aproveitando para treinar questões que o empregador lhe pode fazer. O que o motiva? Quais são os seus dons (aspectos fortes? Quais são os aspectos a melhorar? O que o motiva numa organização? O que espera desta função? Como é um dia típico de trabalho na sua organização actual? Porque deseja sair? (ou porque saiu?). Que tipo de desafios mais o motivam e desmotivam? Dê um exemplo de uma situação difícil que tenha enfrentado no seu último emprego;
- 4. É importante que saiba detalhar o que for necessário, e que saiba também resumir a sua trajectória em poucos minutos,** sem deixar de referir os momentos ou factos mais relevantes;
- 5. A comunicação é sempre verbal e não verbal,** pelo que além da linguagem que usa, que se pretende formal, fluída e prática, a imagem e comportamento que apresenta, vão sempre condicionar a imagem com que o empregador ficará de si. A forma como se move, gesticula, olha nos olhos (ou evita o olhar), as costas direitas e peito aberto (ou a postura e braços fechados/cruzados), a firmeza do aperto de mão (Obrigatório para Homens ou Mulheres) denotam auto-confiança, auto-estima, competência, profissionalismo, proactividade, simpatia, empatia (ou falta destas);
- 6. Utilize uma indumentária sóbria, profissional, limpa e adequada ao contexto.** Cores sóbrias, sapatos (não devem ser sapatos de cerimónia ou festa nem sapatilhas ou chinelos). Barba, cabelo e unhas muito bem cuidados. Não exagerar nos perfumes e as senhoras não devem utilizar bijutaria nem maquilhagem demasiado chocante, nem decotes ou mini saias.

Algumas sugestões para Homens e Mulheres no que respeita à indumentária:

Homens:

- Um fato de boa qualidade, de cor sóbria (cinza escuro, azul escuro, ou preto) lavado e limpo;
- Camisa de manga comprida branca ou com cor a condizer com o fato;
- Cinto de pele;



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

- Gravata;
- Meias escuras e sapatos de couro sóbrios, bem limpos;
- Cabelo, barba e unhas bem cuidados e impecavelmente limpos.

Mulheres:

- Um fato de boa qualidade, de cor sóbria (as mulheres podem sempre usar mais cores mantendo uma apresentação discreta e profissional: branco, bege, cinza, azul, preto) lavado e limpo;
- Se usar saia, que o seu comprimento esteja à altura do joelho ou ligeiramente abaixo;
- Blusa coordenada com as restantes peças;
- Sapatos sóbrios;
- Bijutaria sóbria;
- Maquilhagem sóbria e perfume em doses moderadas;
- Cabelo e unhas bem cuidados e impecavelmente limpos.

7. Treine várias vezes, com amigos, pessoas da sua confiança, se possível com um Mentor, Coach, Professor. Em frente ao espelho. E principalmente seja verdadeiro, autêntico, pois um bom entrevistador perceberá de imediato a coerência (ou incoerência) da sua presença e informação. Jamais improvise numa entrevista, sobretudo no início da carreira.

Principais erros de postura na entrevista de emprego:

1. Invadir o espaço do entrevistador

Assegure-se que mantém a distância física necessária do seu entrevistador (normalmente a medida é pelo menos um braço esticado);

2. Ficar encolhido

Postura de medo, de falta de auto-confiança e/ou auto-estima. Ombros para a frente, cabisbaixo, braços cruzados, são os exemplos mais comuns da postura de medo/encolhido;

3. Evitar contacto visual

Não baixe os olhos, não vire os olhos para o lado enquanto fala com o entrevistador. Se mantiver a cabeça na mesma altura que o entrevistador, é bem provável que consiga manter um bom contacto visual. O



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

contacto visual é o que mais ajuda a estabelecer conexão com o interlocutor. O olhar não deve ser intimidativo ou inquisidor, nem apático ou assustado. É simplesmente um olhar disponível, atento e empático, que acontece em sintonia com o próprio diálogo;

4. Gesticular nervoso

Bater os dedos no colo ou na mesa, bater com os pés no chão (ou até no entrevistador), gesticular demais com os braços e mãos enquanto descreve a sua experiência, clicar demasiado na caneta, mexer demasiado no rosto ou no cabelo, são exemplos de tiques nervosos. Não significa que deva ficar estático(a), e que não pode tocar na caneta, ou no cabelo. Pode precisar por exemplo de desviar o cabelo (se for uma senhora) desde que seja um movimento natural e não repetitivo. É natural que fique nervoso(a), mas tente utilizar um mecanismo que o(a) ajude a regular o seu sistema nervoso e a não demonstrar. A respiração lenta e profunda é a melhor ferramenta de controlo, pois ela regula o batimento cardíaco. Se precisar mesmo pode usar a caneta, mas de forma discreta e não ruidosa.

Outros erros que deve evitar:

- Mencionar assuntos pessoais como problemas financeiros, de saúde para explicar o motivo pelo qual precisa do emprego;
- Perguntar logo no início da entrevista sobre salário e condições;
- Falar mal do antigo empregador;
- Interromper o entrevistador.

Exercício:

Treinar entrevista em pares (Um entrevistador e um Candidato)

Execução: 10 minutos

Apresentação: 10 minutos



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

TEMA

04

**DEMONSTRAR
COMPREENSÃO SOBRE
O FUNCIONAMENTO
DE UMA ORGANIZAÇÃO**



4.1 As Organizações e as Chaves para Ser Um Bom Trabalhador

O que é uma Organização

Usamos o termo organização para descrever um **sistema organizado e criado para atingir determinado resultado**. Normalmente é formado por uma, duas ou mais pessoas que executam funções de modo controlado e coordenado com a missão de atingir um objectivo em comum com eficácia.

Todas as organizações, independentemente da área em que actuam, têm uma missão, objectivos e precisam de pessoas para os concretizar.

Principais áreas de uma empresa - entenda a função de cada departamento:

Independentemente do sector em que actua a organização e da dimensão da mesma, existem áreas que são pilares estruturais para atingir os resultados da empresa.

Por norma podemos identificar as seguintes principais áreas numa organização:

- Administrativa;
- Financeira;
- Recursos Humanos;
- Comercial;
- Operacional.

Mesmo que a organização seja pequena, com 2 a 3 colaboradores, eles terão de assegurar as tarefas relacionadas com estas áreas.

Saber quais são as **principais áreas de uma empresa** ajuda-nos a compreender melhor as funções, responsabilidades, objectivos e desafios de cada uma delas, bem como a planear de forma mais estruturada, minimizar riscos, gerir desafios e antecipar cenários.

Cada área pode comportar, de acordo com cada organização, diferentes funções e responsabilidades. De qualquer de forma, vamos ver de forma genérica o que faz cada uma delas:

Administrativa:

Geralmente, dá resposta ao cumprimento de normas e tarefas relacionadas com todas as outras áreas. O desdobramento dos objectivos da empresa e o planeamento estratégico desta, obriga a que exista um conjunto de políticas, programas e procedimentos, tais como: gestão de fornecedores e parceiros (às



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

vezes também de colaboradores); cumprimento das políticas internas, de gestão, segurança, logística, etc.

Financeira:

Geralmente, é um sector complementar ou acoplado ao administrativo. Cuida da saúde financeira da empresa e pode incluir o planeamento financeiro de resultados, a gestão do budget, contabilidade, tesouraria, contas e impostos, pagamentos.

Recursos humanos:

Existe normalmente apenas em empresas de maior dimensão, e toma decisões estratégicas no que diz respeito às suas equipas. Pode acompanhar temas como Recrutamento e selecção, formação, captação e desenvolvimento de talentos, gestão de carreiras, remunerações e benefícios, gestão do desempenho, motivação, pagamentos, gestão de conflitos, gestão contratual e jurídica.

Área comercial:

Cuida normalmente da prospecção, gestão, captação, e fidelização dos clientes.

Pode acoplar o marketing e uma área de customer care, ou serviço ao cliente, que no fundo garante a fidelização do cliente.

Área operacional:

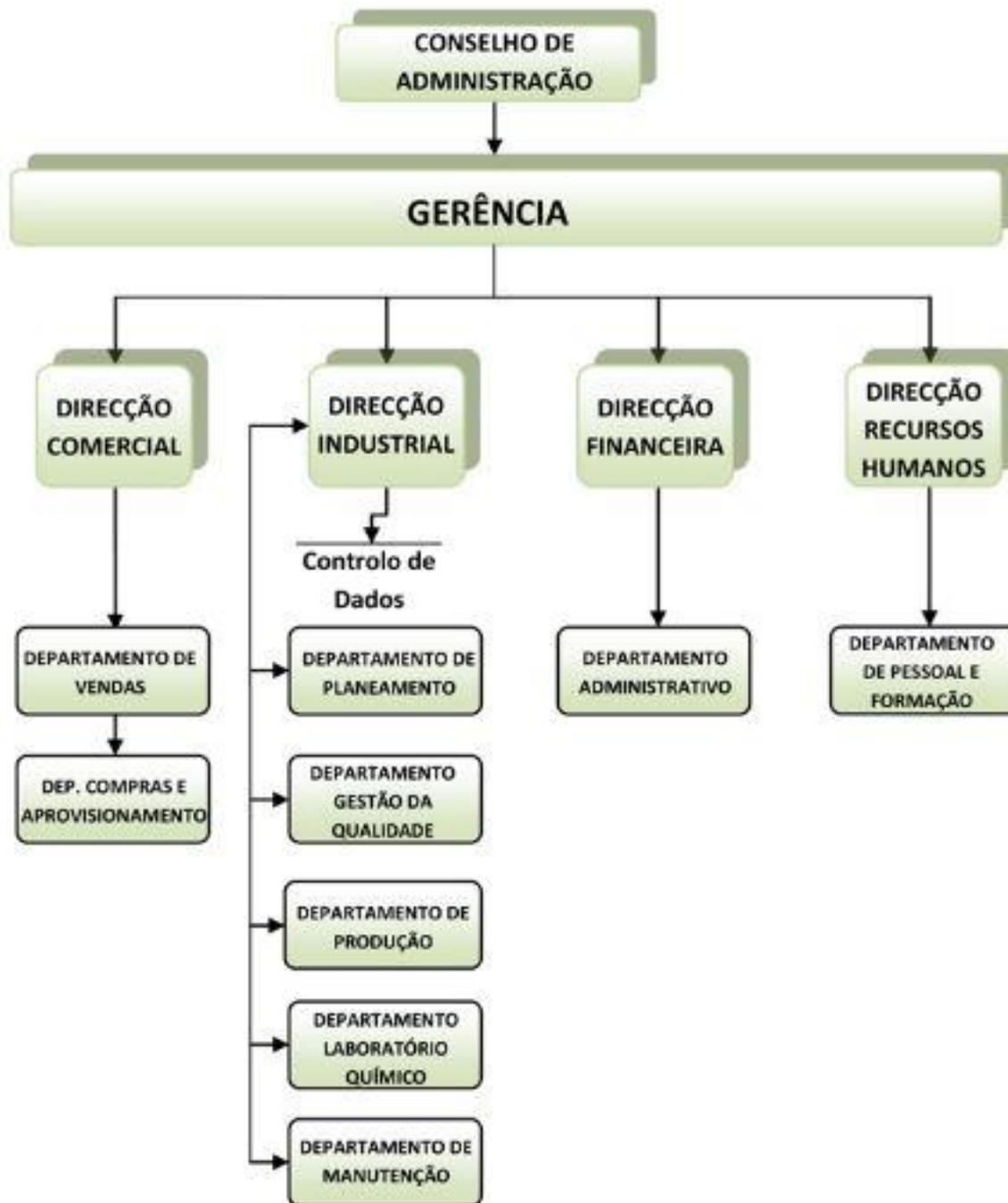
Normalmente é o sector que produz, quando falamos de uma área industrial, alimentar, extractiva, pode incluir vários departamentos internos, de acordo com as operações que comporta.

A partir do momento em que uma empresa cresce, é natural que a criação de departamentos e a hierarquia aumente a sua complexidade.

Em baixo podemos ver um exemplo de um organigrama:



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.



- Quais acha que são as funções e responsabilidades de um colaborador que está no Departamento de Vendas?
- E no Departamento Administrativo?
- E alguém que é Chefe de Cozinha?
- E o ajudante de Cozinha
- E o Gerente de Hotel?
- O que acontece se não estiverem coordenados entre si?
- O que acontece se o Líder não souber coordenar ou se descuidar um departamento?

- O que acontece se as pessoas das Compras se esquecerem de comprar as refeições para o Restaurante do hotel?

As organizações são um conjunto de áreas ligadas entre si. Sem cada uma das funções, não é possível cumprir o propósito final do negócio.

Trabalhador

É todo aquele que presta serviços específicos e contratualizados a uma pessoa ou organização, devendo concretizar a execução das suas tarefas nos termos e prazos combinados, recebendo uma retribuição financeira por isso.

Ao ser contratado por uma empresa, deve estar atento às condições contratualizadas e às normas internas da empresa e da função específica que vai desempenhar.

Exemplos de deveres genéricos que podem estar incluídos:

- Acatar e cumprir as diretrizes da empresa;
- Fazer os exames médicos obrigatórios;
- Ser ético e íntegro;
- Respeitar chefes e colegas;
- Ser pontual e assíduo (não faltar de forma injustificada);
- Usar medidas de protecção;
- Manter limpos os ambientes que utilizar.

As cinco chaves para ser um bom trabalhador

- Assiduidade;
- Pontualidade;
- Produtividade;
- Atitude positiva;
- Cooperação/Colaboração.

Assiduidade: Não faltar. Apenas em caso de necessidade, e além de avisar, apresentar a justificação oficial (médico, funeral, outra).



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

Atitudes de um trabalhador assíduo:

- Apresenta-se todos os dias pronto para o trabalho;
- Vai trabalhar todos os dias sem excepção;
- Avisa com antecedência no caso de ausência ao serviço;
- Apresenta-se descansado e sóbrio.

Pontualidade: Chegar a horas. É fundamental que o trabalhador cumpra o seu horário de trabalho, pois atrasos comprometem não só a sua produtividade, mas também a dos colegas (que podem ter de assegurar o seu trabalho) e a da empresa.

Atitudes de um trabalhador pontual:

- Não se atrasa;
- Sai cedo de casa para evitar atrasos;
- Cria um plano para o seu transporte, ou seja, pensa antecipadamente como vai chegar ao local de trabalho;
- Cria um plano B para se alguma coisa correr mal com o seu primeiro plano de transporte (ex. se o seu chapa se atrasar).

Produtividade: Cumprir com os objectivos de produtividade negociados. De nada serve comparecer ao trabalho, se não executar os objectivos pretendidos.

Atitudes de um trabalhador produtivo:

- Cumpre a tarefa que lhe foi atribuída em tempo útil ou dentro do prazo estabelecido;
- Organiza o seu trabalho de forma a executar todas as tarefas que lhe são atribuídas, por exemplo recorrendo a uma lista de tarefas;
- Começa logo a trabalhar quando chega ao local de trabalho;
- Não faz pausas desnecessárias;
- Cria um ambiente de trabalho eficiente sem distrações (ex. não consulta constantemente o seu telefone para assuntos pessoais);



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

- É organizado para cumprir as suas tarefas dentro do plano de trabalho que tinha feito;
- Todos os dias conclui todo o trabalho com os recursos e tempo disponíveis.

Atitude positiva: Corresponder ao perfil e resultados esperados.

Como pode um bom trabalhador manifestar uma Atitude positiva no trabalho:

- Demonstra interesse no trabalho para o qual foi contratado, sendo comprometido com as suas tarefas;
- Mostra vontade de aprender e melhorar as suas habilidades e competências.

Cooperação/Colaboração: Cooperar com a sua equipa, liderança e demais intervenientes com quem se relaciona, no âmbito das suas funções.

Como pode um bom trabalhador demonstrar cooperação no seu ambiente de trabalho:

- Constrói boas relações, amigáveis e positivas com os seus colegas, chefias, clientes e parceiros;
- É sensível para com as limitações dos outros e ajuda-os sempre que possível;
- Tem espírito de equipa e demonstra empenho para alcançar as metas da equipa e da empresa.

Embora estas 5 chaves pareçam atitudes simples, muitas vezes os trabalhadores têm dificuldade em cumpri-las de forma consistente.

O impacto da violação das cinco chaves no trabalhador e na empresa

Liste exemplos práticos do que acontece quando estas 5 chaves são violadas pelo trabalhador:

- Perda de confiança (reputação e credibilidade) no trabalhador;
- Não cumprimento dos objectivos (os seus, por vezes os da equipa e os da organização);
- Resistência em colaborar com o trabalhador, no seio da equipa;
- Sensações de frustração, desmotivação, conflitos;
- Perda de clientes;
- Perda de emprego.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

4.2 Protocolo no Local de Trabalho

Significado de Protocolo

Protocolo é o conjunto de **informações, normas e regras definidas no âmbito de um sistema/organização.**

Ao conjunto de comportamentos, normas, procedimentos e atitudes chama-se protocolo de trabalho. Os protocolos podem variar de empresa para empresa, mas existem elementos gerais que se aplicam a praticamente quase todas as organizações.

Alguns exemplos:

- Uso de linguagem apropriada;
- Pedir dispensas para ausências;
- Respeito pelos horários de entrada e saída do trabalho;
- Dever de confidencialidade;
- Reportar problemas;
- Respeito pelos espaços comuns e os bens da empresa;
- Cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho;
- Não consumir álcool ou drogas, nem utilizar armas;
- Estar vestido e equipado de forma adequada.

Exemplos práticos e concretos:

Estar vestido e equipado de forma adequada:

- Apresenta-se ao trabalho preparado com o seu capacete e botas;
- Mantém o uniforme ou as roupas limpas.

Respeitar os espaços comuns e bens da empresa:

- Mantém as casas de banho, ou outras áreas comuns limpas e arrumadas depois de as utilizar;



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

- É respeitoso quando ouve música, ou está a usar o telefone no local de trabalho, para não incomodar os seus colegas;
- Cumpre as regras da empresa relativamente ao uso da internet (ex. uso do Facebook, ou outras redes sociais);
- Não leva consumíveis/materiais da empresa para casa para uso pessoal;
- Devolve equipamentos que lhe foram emprestados pela empresa.

Pedir dispensa para ausências:

- Avisa o empregador com a maior antecedência possível de prováveis ausências;
- Segue as regras do empregador sobre como fazer pedidos de dispensa;
- Dá uma razão para pedir a dispensa;
- Se o pedido de ausência for aceite agradece ao supervisor/empregador. Se o pedido for negado, pergunta cordialmente porquê e se for caso disso negocia para outra altura;
- Avisa o supervisor sobre quando espera voltar ao trabalho.

Usar linguagem apropriada:

- Usa linguagem correcta nas interações com clientes, supervisores e outros funcionários;
- Evita usar linguagem vulgar, ou ofensiva;
- Evita gritar no trabalho;
- Evita linguagem agressiva no trabalho.

Uso ou consumo de álcool, drogas ou armas:

- Nunca vai para o trabalho sob a influência de álcool ou drogas;



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

- Fuma apenas nas áreas indicadas para o efeito.

Reportar problemas:

- Reporta eventuais problemas ao supervisor assim que possível;
- Se estraga algum equipamento, é honesto/ Comunica ao supervisor.

Respeitar o horário de chegada e saída do trabalho:

- Segue as regras e procedimentos do empregador no que concerne a horários;
- Regista apenas a sua própria entrada e saída;
- Cumpre as regras relativamente ao número e duração das pausas no trabalho e pausas para refeições;
- Usa pausas no trabalho e pausas para as refeições para socializar com os colegas.

Socializar no trabalho:

- Relaciona-se de forma positiva com os seus colegas de trabalho;
- Certifica-se que a socialização não o distrai a si e aos outros das suas funções;
- Evita boatos sobre colegas de trabalho;
- Consome álcool de forma apropriada e legal nos eventos sociais relacionados com o trabalho;
- Aplica as regras da empresa sobre relações pessoais com colegas de trabalho.

Dever de confidencialidade:

- Não partilha sem autorização segredos do negócio (ex. receitas, combinações de elementos, etc.);



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

- Não partilha sem autorização, informação que pode ser sensível (ex. novo investimento).

Cumpra as normas de higiene e segurança no trabalho:

- Cumpra regras de higiene no protocolo da empresa (ex. lavar as mãos, mudar de sapatos);
- Cumpra as regras de segurança no trabalho (ex. apenas realiza certa actividade com outro colega presente).



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

TEMA

05

SABER TRABALHAR EM EQUIPA



Uma equipa é um grupo de pessoas organizado para alcançar um objectivo comum. Todos nós conhecemos e/ou já fizemos parte de uma equipa: Equipa de futebol do meu bairro; Equipa de Basquetebol da minha escola; Equipa de trabalho.

Utilizando exemplos práticos, podemos reflectir sobre o porquê de ser preciso mais que uma pessoa para atingir um objectivo global:

- - Uma equipa de futebol precisa que muitos jogadores trabalhem em conjunto para marcarem golo e evitem que marquem golos contra si;
- - Um grupo de funcionários que estão a fazer um inventário, precisam de trabalhar juntos para garantir que a tarefa é feita de forma rápida, correcta e eficiente;
- - Um empregado de mesa precisa de trabalhar com o cozinheiro para garantir que a comida é servida quando já está pronta.

A noção de equipa deriva de outros termos, como **comunidade** ou **grupo social**. Uma comunidade é um conjunto de seres humanos (ou vivos) que partilham interesses ou elementos em comum. De um modo geral, numa comunidade é criada uma **identidade** comum através da diferenciação de outros grupos ou comunidades.

Por outro lado, um grupo **social** ou grupo orgânico é o conjunto de pessoas que desempenham funções recíprocas no seio da sociedade. As pessoas, dentro desta, agem de acordo com as normas, valores, premissas e fins partilhados.

Quando falamos em Equipa e num contexto empresarial/organizacional, temos inevitavelmente de considerar factores como a interdependência, a liderança e a sincronidade.

Embora a liderança tenha um papel determinante no sucesso das Equipas, cada vez mais, os sistemas são pensados, criados e desenvolvidos a partir de uma lógica regenerativa, em que o sistema é visto como um elemento vivo, com uma inteligência colectiva própria. A partir do momento em que esta inteligência colectiva é activada, o sistema, e consequentemente a equipa, estão alinhados, em sincronia e com maior probabilidade de alcançarem os seus objectivos, com maior grau de eficiência, motivação e menor esforço.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

5.1 A importância do Trabalho em Equipa

Importância do trabalho em equipa

Os benefícios do trabalho em equipa estendem-se aos profissionais, às equipas, à organização, claramente também aos clientes, parceiros e até contexto social, económico e cultural em que a organização está inserida.

Alguns exemplos concretos conseguidos através de um bom trabalho em equipa:

- **Eficiência**

Em sistemas de produção, pode ser mais evidente a divisão do trabalho e a necessária prontidão, e acção para que cada parte execute de forma síncrona a sua tarefa, permitindo à equipa ser eficiente. No entanto, a eficiência do trabalho em equipa, está presente em muitas situações: Quando organizo um evento/casamento ou até um simples almoço de trabalho, toda a equipa tem de estar organizada, pronta e alinhada, para que o serviço aconteça conforme o cliente pediu e este possa sentir eficiência e satisfação, partilhando assim também com terceiros o seu feedback sobre a empresa e a equipa. O trabalho em equipa resulta num maior compromisso por parte dos profissionais, num trabalho mais eficiente, numa maior produtividade, numa redução de custos e consequente rentabilização do negócio, entre outros.

- **Inovação**

Para cada situação/desafio pode haver inúmeras soluções. Havendo apenas 1 pessoa, é natural que se pense em menos opções/soluções. Quando se trata de uma equipa, o projecto beneficia de múltiplas perspectivas, competências e experiências em simultâneo. Uma abordagem em equipa pode originar uma inovação mais rápida e profunda, estimular mais criatividade e pensamento crítico.

- **Auto-monitorização**

Quando um profissional realiza uma tarefa de forma isolada, o mesmo tem total autonomia. No trabalho em equipa, diferentes profissionais têm responsabilidade no alcance do mesmo objectivo comum. Os colegas de equipa não só observam e monitorizam, como dependem da qualidade do trabalho dos outros profissionais. Quando o desempenho de um membro da equipa se depara com algum desafio ou constrangimento, os outros membros terão, à partida, o conhecimento e a motivação para o ajudar a melhorar. Mesmo sem a intervenção dos Líderes, as equipas de alto desempenho regulam frequentemente a sua própria atividade. O trabalho em equipa proporciona um feedback



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

imediatamente aos profissionais por parte dos seus colegas, sobre a sua eficácia e progresso, a partir da observação do trabalho individual e em grupo.

- **Co-aprendizagem e Desenvolvimento**

Se tivermos dez profissionais a trabalhar em gabinetes separados, cada profissional irá trabalhar segundo as suas principais capacidades e limitações, sem que ninguém o ajude a aprender quando errar ou se deparar com alguma dificuldade. Mas se colocarmos esses mesmos dez profissionais num gabinete comum, no mesmo projeto, rapidamente todos eles aprenderão com as capacidades e limitações de cada um, ajudando a corrigir os erros e a melhorar o desempenho de todos. Não só ganharão uma maior capacidade para ver as situações segundo as perspectivas uns dos outros, como serão estimulados a desenvolverem competências essenciais, como a comunicação oral e escrita, a resolução de conflitos, a escuta activa, entre outros.

- **Clima organizacional**

Quando os profissionais trabalham em conjunto e são bem sucedidos enquanto equipa, não só aumentam a sua motivação intrínseca, autoestima e autoaceitação, como também melhoram o seu relacionamento com os pares, a sua confiança, empatia e amizade. Estes são os aspectos da natureza humana que devem ser potenciados por qualquer empresa ou organização, visto que profissionais que gostem e confiem mais nos outros, estarão também mais predispostos a respeitar os seus pares, a apoiá-los e a motivá-los. Quando bem estimulado, o clima organizacional positivo é algo que se propaga facilmente por todo o local de trabalho e tem um impacto direto no desempenho, na produtividade, e na qualidade das tarefas realizadas.

Características essenciais dos membros da equipa

A lista de características para ser um bom membro dentro da equipa, pode ser vasta. Contudo deixamos aqui um conjunto de características essenciais:

- Honestidade;
- Respeito;
- Tolerância;
- Empatia;
- Responsabilidade;
- Perseverança;



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

- Justiça;
- Positivismo;
- Compromisso.

Alguns exemplos concretos:

Alguém disponível para ajudar os outros, é alguém que:

- Mostra como fazer algo de uma forma melhor;
- Dá conselhos úteis;
- Explica alguma coisa para ajudar alguém a entender melhor o que deve fazer;
- Voluntaria-se para ajudar a cumprir determinada tarefa.

Alguém que faz a sua parte:

- Chega a tempo;
- Trabalha e executa bem a sua função;
- Não faz pausas desnecessárias que comprometem o trabalho dos outros;
- Não se distrai facilmente do seu trabalho.

Alguém que é positivo, motivador e empático:

- Demonstra preocupação quando os outros têm problemas;
- Trata os outros com simpatia;
- Diz aos outros quando eles fazem um trabalho para os motivar.

5.2 Uma Boa Comunicação

Tem origem no termo latino *communicare* “Entrar em relação com” o outro de forma a partilhar e trocar, informação, pensamentos e sentimentos, ideias e experiências, através de processos formais e informais, e tendo sempre duas componentes: Forma e Conteúdo, que devem estar alinhados.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

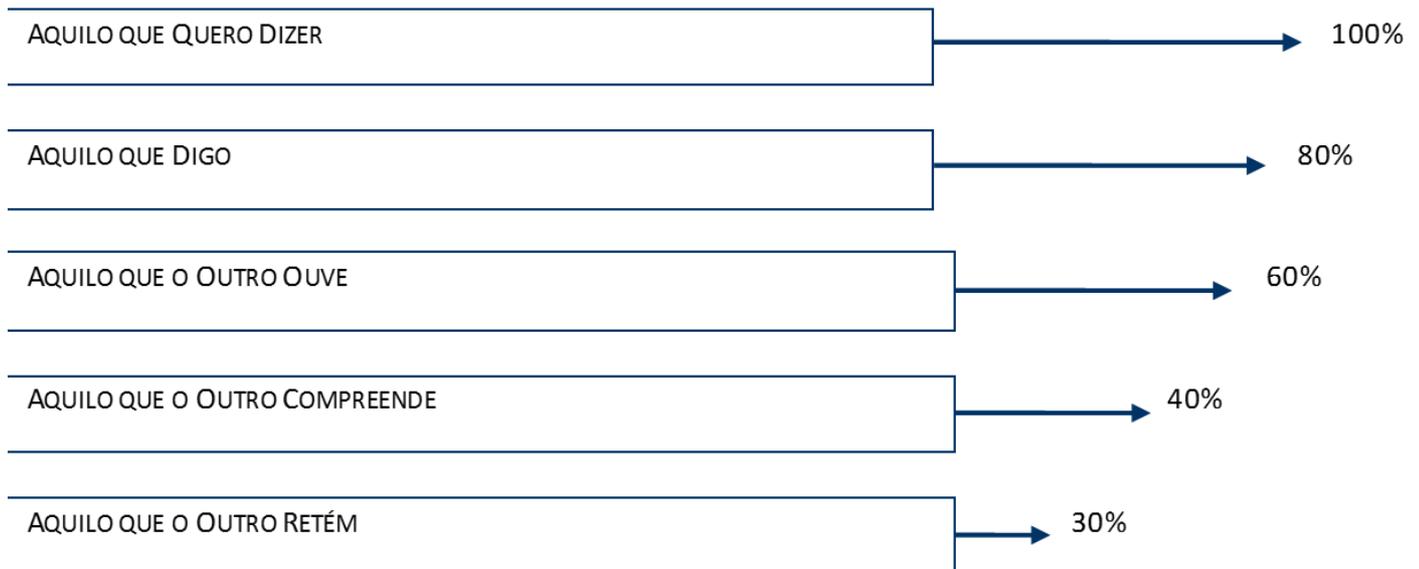


Regras Básicas da Comunicação:

- É um fenómeno bilateral;
- É universal e inevitável;
- É condicionada pelos nossos valores e crenças;
- Comportamento gera comportamento.

Processos Gerais de Modelagem:

- Omissão – Seleccionamos a informação relevante;
- Generalização – Agrupamos em categorias;
- Distorção – Mantemos a estabilidade da informação e crenças.



EXERCÍCIO:

Ida ao Cinema em Maputo

10 minutos

Barreiras à Comunicação:

- Interferências – ruído, interrupções;
- Percepções diferentes – conhecimentos e experiências diferentes impactam na percepção do mesmo fenómeno;
- Diferenças na linguagem – os códigos devem ser iguais para emissor e receptor;
- Reacções emocionais – influenciam a compreensão da mensagem;
- Inconsistência na comunicação verbal e não verbal – a mensagem é influenciada por postura, gestos, expressões, contacto físico e indumentária;
- Desconfiança – Para o receptor confiar, o emissor tem de ser credível.

Outros Factores que podem impactar na comunicação, de ordem psicológica, física e técnica:

Psicológica: Insegurança, baixa auto-estima e preocupação excessiva;

Física: Voz baixa ou alta, dificuldades de dicção;

Técnica: Vícios de linguagem, vocabulário limitado e desorganização de ideias.

Vale a pena destacar que, alguns dos problemas de comunicação estão directamente ligados aos diferentes perfis de personalidade. Algumas pessoas são mais extrovertidas, outras mais reservadas. As diferenças são naturais e não constituem por si só um problema. Contudo a empatia, a escuta activa, o respeito pelo próximo e a inteligência emocional, apoiam uma convivência saudável das diferenças numa equipa.

Facilitadores da Comunicação:

- **Auto-conhecimento** – Saber expressar-me, entender os meus gatilhos;
- **Empatia** – Saber colocar-me no lugar do outro;
- **Objectividade e Clareza** – Comunicar exactamente o que eu pretendo;
- **Capacidade de Adaptação ao Interlocutor** – Qual a melhor forma para que esta pessoa entenda a mensagem;
- **Escuta Activa** – Presente e com atenção ao não dito (linguagem não verbal);
- **Inteligência Emocional** – Alinhamento entre coração e mente e capacidade de gestão interna de emoções e stress. Está muito ligada ao auto-conhecimento. Quanto melhor eu me conhecer, melhor saberei desenvolver ferramentas de inteligência emocional para me ajudarem a lidar com situações mais desafiantes ou stressantes;
- **Coerência na comunicação verbal e não verbal** – A frequência da verdade sente-se. Por outro lado, a minha linguagem não verbal, como expressões faciais, gestos corporais, tom de voz, ritmo de respiração, entre outras coisas, devem ser coerentes com as minhas palavras;
- **Credibilidade e Confiança** – Quanto mais credível o interlocutor, maior a probabilidade de a mensagem ser aceite como verdadeira.

Importância de uma boa comunicação

A comunicação permeia todas as esferas da vida de uma pessoa. A **boa comunicação** é uma das habilidades comportamentais mais importantes nos diversos ambientes em que vivemos: familiar, educacional e organizacional. Desenvolver uma boa capacidade de comunicação, é determinante para o sucesso pessoal e profissional.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

A **Comunicação não violenta**, criada por Marshall Rosenberg, propõe um caminho que dá ênfase à interdependência das nossas relações e ao Poder-Com (em vez do Poder Sobre) e apoia-nos a treinar a não violência nas três esferas de relação:

- **Eu comigo mesmo** - Intrapessoal;
- **Eu com alguém** – Interpessoal;
- **Eu com o todo** – Sistémico.

Saber desenvolver o diálogo, a comunicação assertiva e praticar a presença, escuta e respeito são ferramentas fulcrais.

Uma **boa comunicação** é uma ferramenta essencial para alcançar objectivos, manter a produtividade e desenvolver relações autênticas e saudáveis no trabalho, em todos os níveis de uma organização.

Uma **boa comunicação** no ambiente de trabalho evita que informações sejam divulgadas de forma inadequada. De maneira geral, melhorar a **comunicação** no ambiente de trabalho contribui para propôr soluções, expôr ideias, explicar estratégias, fazer acordos, entre outros, de maneira clara e objetiva.

A importância de dar e receber feedback no desempenho individual dos membros da equipa

O *feedback* é importante, pois, se dado de forma regular e coerente, pode corrigir problemas, melhorar situações e desenvolver o potencial das pessoas, equipas, processos e resultados organizacionais.

Contudo nem sempre damos ou recebemos feedback de uma forma construtiva.

Alguns aspectos importantes a ter em conta quando damos feedback:

- 1. Ser imparcial** – Referir-me apenas ao comportamento ou acontecimento, sem tomar partidos; fazer juízo de valores (julgar) ou aproveitar para extravasar emoções contidas;
- 2. Ser específico e claro** – Referir-me ao comportamento ou acontecimento, com clareza e objectividade;
- 3. Pensar no colaborador** – Lembrar-me da empatia e capacidade de adaptabilidade ao receptor. Qual é a melhor forma desta pessoa entender esta informação?
- 4. Criar uma cultura positiva** – Numa organização saudável, o feedback é visto como um aspecto positivo no desenvolvimento das pessoas e equipas;



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

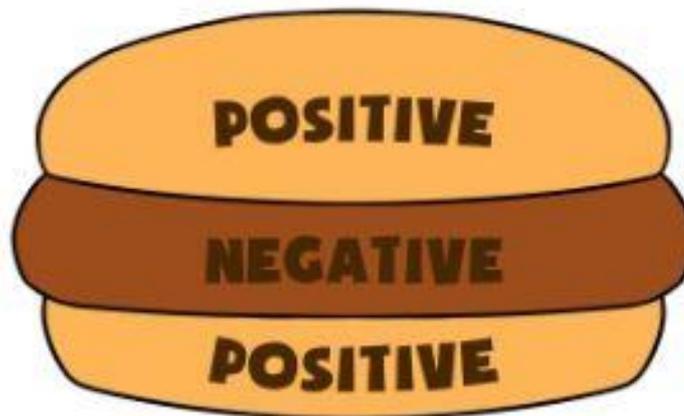
5. Não deixar para depois – Quanto maior a demorar, maior a probabilidade de aspectos cruciais serem esquecidos, a percepção da informação se alterar, haver lugar a pensamentos ruminantes (eu/ele devia...eu/ele não devia...)

6. Ficar atento – acompanhar e perceber se o feedback foi entendido e integrado;

7. Abertura e atenção – Estar aberta e atenta ao feedback recebido, fazer perguntas para entender melhor se for necessário, complementar a informação caso seja preciso, pedir indicações ou sugestões sobre como melhorar (em vez de ficarmos presos ao erro);

8. Foco na solução – Certificar-me que entendi o que é esperado na próxima vez e que estou em concordância com a solução proposta.

Uma técnica simples e prática é o **sandwiche feedback**:



Ajuda a garantir a motivação do receptor, uma vez que não se cinge ou foca no erro/aspecto a melhorar. Esta é uma técnica que podemos treinar com Família, Amigos e Colegas.

EXERCÍCIO:

Sandwiche Feedback

Execução: 5 minutos

Apresentação: 5 minutos

Antes de dar feedback a alguém:

- **Pensar em formas de melhoria, ou formas para resolver o problema que podemos sugerir:**

Sugerir melhorias concretas, ou formas de resolver o problema mostra não só que pensamos bem no que estamos a dizer, como dá ao receptor do feedback os passos que este deve fazer para melhorar. Sem isso, o receptor pode receber o feedback, mas não fazer nenhuma alteração no seu comportamento por não saber o que pode fazer para melhorar;

- **Decidir qual é o objectivo do feedback:**

Devemos certificar-nos que antes de dar feedback, sabemos porque é que o estamos a fazer e o que é que queremos mudar no comportamento de alguém. Se estamos a dar feedback apenas para aborrecer alguém e mostrar que tínhamos razão então já não pode ser considerado feedback construtivo e é melhor ficarmos com ele só para nós;

- **Pensar como avançar na conversa devagar e cuidadosamente:**

Não queremos que a pessoa que está a receber o feedback fique à defesa. Devemos introduzir o feedback construtivo lentamente, avaliando a reacção da outra pessoa à medida que o vamos dando, evitando que ela fique à defesa;

- **Reconhecer que podemos não saber a história toda:**

Antes de tirar conclusões de uma situação devemos perguntar à pessoa que está a receber o feedback construtivo qual é o seu entendimento da situação. A outra pessoa pode saber de algo que nós não sabemos, ou interpretar a situação de outra forma justificadamente e isso justificar o seu comportamento;

- **Evitar a pergunta “Porquê”.** O pronome interrogativo “Porquê” pode fazer com que as pessoas fiquem à defesa e pressupõe que alguém tem culpa. Em vez disso, usamos palavras como: como, quando, onde, o que aconteceu, etc.

5.3 Outras Características de Equipas Efectivas e Eficazes

Características de equipas de alto desempenho

- A Liderança é servidora, inspiradora e adequada ao contexto;
- Os colaboradores desempenham funções alinhadas com as suas competências;
- Os papéis de cada um são claros e estão bem integrados;
- Compartilham e actuam em sincronia e alinhamento com as metas e os objectivos;



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

- São flexíveis, robustas e maduras;
- Possuem pensamento crítico e são ágeis na implementação da mudança e na adaptabilidade a diferentes cenários/circunstâncias;
- A confiança, respeito mútuo, reciprocidade, integridade e transparência fazem parte do clima organizacional;
- A comunicação é clara, assertiva e fluída;
- Possuem um elevado sentido de compromisso, disciplina, abertura, união e espírito de ajuda;
- Sentem-se responsáveis pelo objectivo global e sabem que são melhores e mais rápidos actuando em conjunto. O colectivo sobrepõe-se ao individual e o bem comum e global está acima do individual.

Estratégias para trabalhar de forma positiva com todos

O ambiente de trabalho influencia significativamente a atitude dos colaboradores em relação ao seu trabalho e colegas de trabalho, o seu desempenho, a sua motivação e nível de engajamento e bem estar. É muito importante manter uma cultura de trabalho positiva.

O que fazer quando lidamos com pessoas que não são bons membros na equipa:

Vamos considerar 3 cenários:

Cenário 1 – Filomena acorda muito cedo para chegar ao trabalho pontualmente. Tem um prazo para a entrega de alguns produtos às clientes e sabe que há ainda trabalho para fazer com a sua colega. A sua colega chega atrasada sem avisar e perde tempo durante o trabalho atendendo chamadas desnecessárias;

Cenário 2 – Júnior e Teresa estão encarregados de fazer um balanço da situação financeira da empresa para o mês em curso. Os dois têm ideias diferentes sobre como realizar o trabalho. Teresa pensa que o Júnior esteja a atrapalhar para cobrir as lacunas do seu trabalho desorganizado, é muito pessimista e pensa somente no que correu mal neste mês;

Cenário 3 – Precisas de organizar um evento, mas o teu colega não quer partilhar contigo os contactos de e-mail de todos os convidados, nem quer enviar o convite que você preparou por e-mail.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

Para cada cenário considere:

Que estratégias podemos pôr em prática para trabalhar de forma positiva com essa pessoa?:

Cenário 1: Manter a calma e um pensamento positivo. Fale com a sua colega de trabalho de forma directa, mas gentil para explicar o quão é importante concentrar-se para acabar o trabalho o mais rapidamente possível;

Cenário 2: Tente ser compreensiva, para tentar diminuir a tensão. Mostre que o mais importante não é o que se passou durante o mês. Tente ficar optimista;

Cenário 3: Aborde o seu colega com perguntas amigáveis, ao invés de acusações. Mesmo se você não estiver em uma posição de liderança na equipa, considere essa uma boa oportunidade para praticar as suas habilidades de liderança; Relembre que têm um objectivo em comum.

A importância da gestão das emoções fortes para o estabelecimento de relações positivas

A Gestão eficaz das emoções promove uma vivência mais adaptativa e harmoniosa. A inteligência emocional, mais amplamente divulgada a partir de Daniel Goleman no final do século passado, coloca um fim na separação entre a razão e a emoção e considera cinco habilidades básicas para um bom nível de Inteligência Emocional:

- Autoconsciência;
- Auto-motivação;
- Autocontrolo;
- Empatia;
- Sociabilidade.

“As pessoas com habilidades emocionais desenvolvidas, têm mais probabilidade de se sentir satisfeitas, ser eficazes nas suas vidas e de dominar os hábitos mentais que favorecem a sua própria criatividade.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

As pessoas que não conseguem colocar ordem emocional em suas vidas, entram em batalhas interiores que sabotam a capacidade de concentração e o pensamento com clareza.(...)O nosso **QI** é importante , mas não tanto como cremos. Por outro lado o **QE** pode aumentar, porque se aprende.” Daniel Goleman.

Inteligência

Capacidade de Adquirir conhecimento e de saber utilizá-lo em situações novas e diferentes.
Manifesta-se numa conduta adaptativa dirigida aos objectivos.

Emoção

Conjunto de mudanças que se produzem no estado físico de uma pessoa, induzidos pelos terminais dos neurónios situados em diferentes órgãos do corpo e que estão controlados por determinadas áreas do sistema cerebral, os quais por sua vez respondem ao pensamento do sujeito.

Liderança

Influência que se exerce sobre as pessoas, que permite incentivá-las a trabalhar de forma entusiasta por um objetivo comum.
Um verdadeiro Líder, fá-lo pelo exemplo.

Reflexão:

- Porque é que algumas pessoas sorriem mais à vida?;
- Porque é que algumas pessoas com alto coeficiente intelectual e que se destacam na sua profissão, não conseguem aplicar a mesma inteligência na sua vida privada?;
- Porque é que algumas pessoas com alto coeficiente intelectual (QI) acabam por trabalhar para outras que têm um QI mais baixo, mas que sabem relacionar-se e exercer o seu poder de influência melhor?.

A resposta está na capacidade de entender e gerir emoções.

A **inteligência Emocional** é a capacidade de sentir, entender e regular as nossas emoções como fonte de energia humana, informação, conexão e influência.

É reconhecer os nossos próprios sentimentos, os sentimentos dos demais, motivar-nos e gerir de forma adequada as relações com os outros e connosco.

Que tipos de emoções fortes conhecemos, que podemos experimentar no nosso dia-a-dia:

- Euforia;
- Medo;
- Tristeza intensa;
- Raiva extrema.

Alguns exemplos de situações pessoais que nos podem levar a este tipo de emoções fortes:

- A notícia da morte ou doença de um amigo, ou familiar;
- Stress causado por problemas financeiros;
- Um acidente.

No contexto profissional, ou empresarial:

- Receber mau feedback do supervisor, ou chefe e ter medo de ser despedido;
- O chefe comete uma injustiça acusando-me de alguma coisa que não fui responsável;
- Perda inesperada do trabalho/fonte de sustento.

Exemplos de consequências de quando as emoções fortes não são bem geridas:

- Experimentar problemas físicos ou emocionais;
- Prejudicar a sua capacidade para trabalhar;
- Provocar problemas nas suas relações com os outros (clientes, colegas, chefias, parceiros).

Possíveis exemplos de situações em que as emoções fortes estão presentes:

- **Uma pessoa que sente que o supervisor o trata injustamente:**

Ele/Ela repreende-o quando se apercebe que voltou do almoço 5 minutos atrasado, mas parece não notar quando outros colegas de trabalho fazem pausas de almoço mais longas. Ele sente-se muito triste e injustiçado;



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

- **Um individuo sente que alguém no seu trabalho o está constantemente a desrespeitar:**
Ele/Ela pede sempre a sua ajuda na realização das suas tarefas, mas nunca está disponível para o(a) apoiar, interrompe-o(a) constantemente enquanto fala e isso deixao(a) muito irritado(a);
- **Uma pessoa foi injustamente acusada de ter usado de forma inapropriada para uso pessoal o carro da empresa ou do negócio:**
Apesar de ser inocente, não consegue convencer o seu chefe disso e está com muito medo de ser despedido/a.

Algumas dicas úteis para gerir as emoções fortes aqui representadas:

- Pensar antes de agir;
- Fazer uma pausa para beber água;
- Fazer exercícios de respiração – respiração longa e profunda;
- Contar lentamente até 10;
- Estar ciente de que está a experimentar emoções excessivamente fortes e fazer por não exagerar;
- Decidir responder à situação mais tarde, dando tempo para pensar e acalmar;
- Falar com alguém de confiança e que tem conhecimentos, ou capacidade para poder ajudar.

Saber gerir emoções fortes e compreender bem as suas emoções antes de reagir é essencial para ser um bom membro de equipa.

Relembre o ponto 5.3 – Características da Equipas Efectivas/Alto Desempenho, também útil aqui.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

TEMA

06

**DEMONSTRAR
PROACTIVIDADE
E RESILIÊNCIA**



6.1 Oportunidades de Auto-Fortalecimento a Partir das Forças e Fraquezas e Lidar com Circunstâncias Adversas

Proatividade

Proactividade tem a ver com **iniciativa, ou superar as expectativas iniciais**. É a capacidade de prever, antecipar a situação, agir antecipadamente, ir além do esperado. As organizações valorizam trabalhadores proactivos, que estão preparados para lidar com situações, antes de elas acontecerem.

Resiliência

O seu significado tem origem na **resistência ao choque, à adversidade e na capacidade de voltar ao normal após esse choque/adversidade**. É um termo utilizado em diversas áreas do conhecimento, tais como a ecologia, a física e a psicologia.

A palavra resiliência tem sido muito utilizada para descrever o comportamento humano. Na área da psicologia, fala-se que uma pessoa é resiliente quando se mostra capaz de voltar ao seu estado habitual de saúde (física e mental) após passar por uma experiência difícil. Assim, podemos definir resiliência como a **capacidade de enfrentar e superar adversidades**.

Para definir um comportamento resiliente, é preciso ter em conta dois factores: crise e superação. Diante de uma situação crítica ou adversa, pessoas podem manifestar diversos tipos de comportamento. A pessoa resiliente é aquela que compreende o problema, mobiliza os recursos necessários para superá-lo e consegue voltar a um estado de homeostase com sucesso.

Isso não significa que o indivíduo resiliente seja invulnerável ou blindado, nem que este vai sempre sair ileso de uma situação crítica, mas que ele tem de facto, a capacidade de lidar com a crise de forma eficiente e sair dela fortalecido.

Forças e fraquezas

Aprender a conhecer as nossas forças e fraquezas é uma estratégia essencial, quer para a relação connosco próprios (Intrapessoal), quer para a relação com os outros (Interpessoal).



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

Antes de mais, devemos clarificar que, todos nós temos pontos fortes e fracos e que, ver as “fraquezas” como fragilidades, enfraquece o indivíduo, devendo por isso, estas serem vistas como oportunidades de aprendizagem e auto fortalecimento.

Alguns exemplos de “Fraquezas”/Oportunidades de aprendizagem e auto fortalecimento:

- Desorganização;
- Impaciência;
- Internalizar os problemas dos clientes;
- Falta de atenção e foco;
- Mau humor;
- Crítica/Julgamento acentuado.

Alguns exemplos de Forças:

- Competência;
- Disciplina;
- Organização;
- Responsabilidade;
- Dinamismo;
- Confiança;
- Perseverança;
- Integridade.

Situações como falta de oportunidades de emprego; falta de vendas no negócio ou não receber feedback positivo, podem impactar na nossa proactividade e resiliência, gerando sentimentos como tristeza, falta de auto-confiança, falta de entrega e compromisso, desmotivação, falta de perspectiva futura.

Para ultrapassar este tipo de desafios e incentivar atitudes de proactividade e resiliência, podemos:

- Focar-nos nas nossas forças como estímulo para nos ajudar a sair de circunstâncias e situações difíceis;
- Falar com pessoas que para nós são exemplo de força, proactividade e resiliência (Role models);
- Lembrar-se de estratégias que o ajudaram a lidar com momentos difíceis no passado;



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

- Ser mais flexível e perceber que a mudança é parte da vida;
- Manter uma atitude positiva.

Habilidades de resposta a desafios e circunstâncias adversas

Os três "As" para lidar com o insucesso de forma construtiva:

- Admitir;
- Aceitar;
- Adaptar-se.

O primeiro passo para aprender com um insucesso é reconhecer que ele aconteceu. Não devemos tentar esconder.

O segundo passo importante é ver o insucesso pelo que ele é, sem tentar imputar culpas, entender porque aconteceu, olhar para as suas causas de raiz.

O terceiro passo importante é, descobrir como usar o insucesso para crescer, fazer melhorias e não voltar a repetir o mesmo erro.

Exemplos:

- História da Alzira;
- História do Ernesto.

Análise SWOT (FOFA)

Esta ferramenta ajuda-nos a identificar Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameças.

Ou conforme terminologia original em Inglês (Strengths; Weaknesses; Opportunities and Threats).

É uma forma simples de visualmente criar um registo do seu estado actual, e com apoio de um Mentor ou Coach, desenvolver a partir daqui um Plano de Desenvolvimento Pessoal e Profissional.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

Análise SWOT Pessoal



Em cima já vimos exemplos de Forças e Fraquezas.

Deixamos também exemplos de Oportunidades e Ameaças.

Oportunidades:

- Aumento de oferta de vagas na sua área de formação;
- Maior diversidade de instituições provedoras de educação profissional nos arredores;



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

- Existência de oportunidades de financiamento de habitação para jovens;
- Disponibilidade de bolsas de estudo/Programas financiados.

Ameaças:

- Hábitos de vida não saudável;
- Existência de pandemias, guerras e ciclones;
- Crise económica;
- Concorrência;
- Fraco domínio de tecnologias.

Habilidades Comportamentais, Emocionais e Sociais

Actualmente, **demonstrar habilidades comportamentais, emocionais e sociais (as chamadas Soft Skills) é tão importante quanto dominar competências técnicas (as chamadas Hard Skills).**

As empresas passaram a entender que, os profissionais trazem uma bagagem de qualidades e experiências que se reflectem no seu dia a dia de trabalho.

Se elas conseguirem identificar ou desenvolver essas características nos profissionais, em alinhamento com as actividades e a cultura da empresa, tendem a ter equipas mais comprometidas, produtivas e bem-sucedidas.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

Abaixo temos algumas para resposta a desafios e circunstâncias adversas:

1. Pensamento crítico e capacidade para resolver problemas

Fazer perguntas (antes de mais para si mesmo) é a base do pensamento crítico. Antes de poder resolver um problema, você deve ser capaz de analisá-lo criticamente e questionar o que o está a causar. O pensamento crítico deve acompanhar-nos desde cedo, na escola, nas situações que observamos no quotidiano, com a nossa Família, no nosso Bairro e Comunidade.

2. Colaboração entre pares e liderança por influência

A colaboração, aprendizagem e partilha, quer através de meios formais, quer através de meios informais, e de grupos de influência e redes digitais, é cada vez mais importante. A Liderança não diz mais respeito a exercer autoridade num sentido vertical (de cima para baixo), mas tem cada vez mais a ver com exercer influência no sistema. Isto só acontece se, por parte do sistema existir reconhecimento da competência (e consequentemente da Autoridade).

3. Agilidade, Adaptabilidade e Resiliência

Vivemos num mundo volátil, incerto, complexo e ambíguo. Por isso, é importante ser aberto e flexível para conviver permanentemente com a mudança, sem deixar que isso impacte de forma negativa o nosso Bem Estar e o os nossos Objectivos Pessoais e Profissionais.

4. Iniciativa e empreendedorismo

Proactividade, antecipação de cenários, visão, criatividade e capacidade para assumir iniciativas e riscos são qualidades cada vez mais apreciadas nos jovens. A Mentoria e/ou o Coaching são muito importantes no acompanhamento de jovens com espírito empreendedor.

5. Comunicação impactante

Já vimos que a comunicação é uma competência fundamental para a nossa vida pessoal e profissional. Cada vez que pretendemos preparar uma comunicação, seja ela verbal ou escrita, podemos sempre ter em conta a terminologia **PSF. O que quero que o meu interlocutor Pense, Sintá e Faça**. Isto ajuda-me a concretizar a mensagem de forma mais eficaz.

6. Capacidade de avaliar e analisar informações

Vivemos na era da informação. O aumento drástico da informação disponível, traz consigo o acesso a informação incorrecta também. Ao navegar no mundo digital, é importante aprender a avaliar com lente crítica, a origem e o conteúdo da informação.

7. Curiosidade e imaginação

A curiosidade é uma poderosa ferramenta para adquirir novos conhecimentos. Também é preciso uma imaginação poderosa para visualizar projectos significativos e depois executá-los. No sistema educativo, o pensamento fora da caixa precisa de ser tratado com o mesmo nível de importância que as ciências exactas, para que cheguem ao mercado de trabalho, jovens cada vez mais qualificados e preparados para lidar com o mundo VUCA (Volatility/Volatilidade; Uncertainty/Incerteza; Complexity/Complexidade; Ambiguity/Ambiguidade) em que vivemos.

8. Inteligência Emocional

Já vimos o que é e a sua importância para a auto-gestão (Intrapessoal) e a gestão da relação com os outros (Interpessoal). Actualmente, por mais que o Profissional seja tecnicamente qualificado para a função, se não tiver Inteligência Emocional, mais dificilmente chegará a um cargo de Liderança ou com importantes qualidades de trabalho em equipa.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.

BIBLIOGRAFIA

Manual para o Formador(a) Módulo 1 , ANEP, 2021;

Referencial de Formação Pedagógica Contínua de Formadores; IEFP, 2022;

Pedagogia da Cooperação, Fábio Otuzi Broto e Co-Autores, Bambual Portugal, 2021;

Liderança Regenerativa, Giles Hutchins & Laura Storm, Bambual Portugal, 2022;

Take the Future in Your Hands, Franziska Kohler; Réka Livits; Laura Balázs; Roberto Cardinale, ERASMUS+, 2016;

O Modelo Fazer bem, Shari Arison, Albatroz, 2018;

Manual Para transformar o Mundo, Filipe santos e Co-Autores, IES Social Business School e Fundação Calouste Gulbenkian

Inteligência Emocional, Daniel Goleman, Editora Objetiva, 2011;

Active Hope, Joanna Macy & Chris Johnstone, New World Library California, 2012.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.



Ação financiada pela União Europeia
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões I.P.