JOBS 4ALL

STRENGTHENING THE EMPLOYABILITY AND KEY COMPETENCES OF YOUNG PEOPLE WITH DISABILITIES THROUGH THE DIGITAL TRANSFORMATION AND MODERNISATION OF YOUTH WORK

BROCHURA 1: COMPETÊNCIAS PARA O MERCADO DE TRABALHO

PR2/A2: JOBS4ALL TRAINING PACK FOR SPECIFIC JOBS IN 3 DIFFERENT SECTORS

AUTHORS: METROPOLISNET | EMPHASYS CENTRE

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project N°: 2021-2-EL02-KA220-YOU-000049207

Funded by the European Union

JOBS 4ALL

PROJECT INFORMATION

PROJECT ACRONYM: JOBS4ALL

WEBSITE: HTTPS://JOBS4ALL-PROJECT.EU/

SUB-PROGRAM OR KA: KA220-YOU - COOPERATION PARTNERSHIPS IN YOUTH

CONSORTIUM:

DEMOKRITOS NATIONAL CENTRE FOR SCIENTIFIC RESEARCH

Emphasys CENTRE

MetropolisNet
European network of local development partnerships in metropolitan areas

LC YOUTH

APPDA | Coimbra

Zespół Szkół Specjalnych im. Janiny Porazińskiej w Ignacowie

2ο ΕΠΑΛ ΑΓΙΑΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ

Funded by the European Union

ÍNDICE

DESCRIÇÃO 2
GLOSSÁRIO 4
TÓPICO 1: COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO 13
INTRODUÇÃO 13
TAREFAS 15
NÍVEL INICIAL 16
NÍVEL INTERMÉDIO 24
NÍVEL AVANÇADO 31
TÓPICO 2: COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS 43
INTRODUÇÃO 43
TAREFAS 45
NÍVEL INICIAL 46
NÍVEL INTERMÉDIO 49
NÍVEL AVANÇADO 53
TÓPICO 3: COMPETÊNCIAS DE COLABORAÇÃO 59
INTRODUÇÃO 59
TAREFAS 61
NÍVEL INICIAL 62
NÍVEL INTERMÉDIO 72
NÍVEL AVANÇADO 78
TÓPICO 4: COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS 87
INTRODUÇÃO 87
TAREFAS 89
NÍVEL INICIAL 90
NÍVEL INTERMÉDIO 99
NÍVEL AVANÇADO 104

DESCRIÇÃO

COMEÇAR UM TRABALHO É UM PASSO IMPORTANTE.

VAI DAR-TE MAIS INDEPENDÊNCIA,

OPORTUNIDADES PARA APRENDER,

CONHECER NOVAS PESSOAS E SATISFAÇÃO.

ESTE LIVRO FOI FEITO ESPECIALMENTE PARA TI.

VAMOS APRENDER COMPETÊNCIAS QUE PODES USAR

EM QUALQUER TRABALHO QUE FAÇAS, COMO:

- **COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO**
  VAIS APRENDER A
  COMUNICAR DE UMA FORMA PROFISSIONAL COM AS PESSOAS

- **COMPETÊNCIAS DE ORGANIZAÇÃO**
  VAIS APRENDER A
  ORGANIZAR BEM O TEU TRABALHO

- **COMPETÊNCIAS DE COLABORAÇÃO**
  VAIS APRENDER A TRABALHAR
  DE UMA FORMA PROFISSIONAL COM OUTRAS PESSOAS

- **COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS**
  VAIS APRENDER
  A AGIR ADEQUADAMENTE QUANDO TRABALHAS COM
  PESSOAS DE OUTROS PAÍSES E CULTURAS

VAMOS VER ALGUMAS SITUAÇÕES TÍPICAS

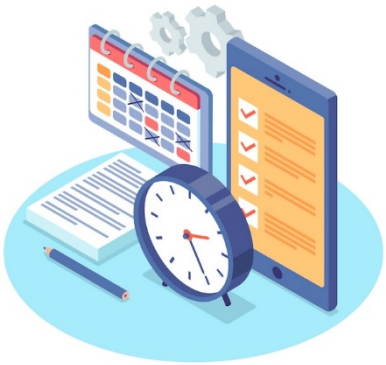
NAS QUAIS PODES USAR ESTAS COMPETÊNCIAS.

AS COMPETÊNCIAS ESTÃO DIVIDIDAS EM TRÊS NÍVEIS:

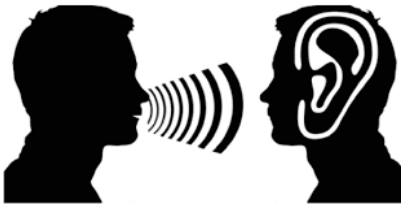
- INICIAL
- INTERMÉDIO
- AVANÇADO

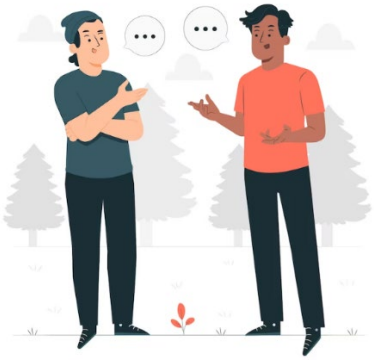
GLOSSÁRIO

COLABORAÇÃO	TRABALHAR EM CONJUNTO COM OUTRAS PESSOAS DE FORMA PROFISSIONAL	
COMPETÊNCIA	ALGO QUE APRENDESTE E ÉS CAPAZ DE FAZER	
EMPREGABILIDADE	COMPETÊNCIAS E ATITUDES QUE AJUDAM A ENCONTRAR UM EMPREGO E A TER UM BOM DESEMPENHO NO TRABALHO	

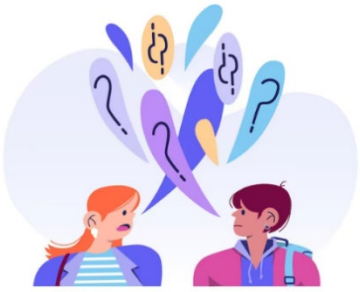
COMUNICAÇÃO	TUDO O QUE É DITO EM PALAVRAS, GESTOS E EXPRESSÕES FACIAIS, ENTRE PELO MENOS DUAS PESSOAS	
ORGANIZAÇÃO	FAZER UM PLANO DE COMO FAZER ALGO ANTES DE COMEÇAR, INCLUÍNDO OS DIFERENTES PASSOS E O TEMPO NECESSÁRIO	
COMPORTAMENTO	TUDO O QUE FAZES INTENCIONALMENTE	

DISCUSSÃO	UMA CONVERSA ENTRE PELO MENOS DUAS PESSOAS COM OPINIÕES DIFERENTES SOBRE UM TÓPICO ESPECÍFICO. USANDO ARGUMENTOS PARA EXPLICAR UMA OPINIÃO	
TRADIÇÃO	FAZER COISAS DO MESMO MODO, QUE JÁ FORAM FEITAS PELOS TEUS PAIS, AVÓS E MUITAS OUTRAS PESSOAS ANTES DE TI.	
CULTURA	COSTUMES E TRADIÇÕES, E TAMBÉM RELIGIÃO, DE UMA PESSOA, DE UM PAÍS OU DE UMA COMUNIDADE.	
INTERCULTURALIDADE	INTERAÇÃO ENTRE PESSOAS DE CULTURAS DIFERENTES.	
CONSCIÊNCIA	CONHECIMENTO SOBRE ALGO QUE DEVERIAS TER EM MENTE.	

HERANÇA	DE ONDE ÉS (PAÍS, CULTURA) OU DE ONDE É A TUA FAMÍLIA ORIGINÁRIA.	
ESCUTA ATIVA	PROCESSO DE CONCENTRAÇÃO TOTAL, DE COMPREENDER E RESPONDER A QUEM ESTÁ A FALAR, DEMONSTRANDO ATENÇÃO E ENVOLVIMENTO.	
COMUNICAÇÃO VERBAL	A TROCA DE INFORMAÇÕES UTILIZANDO PALAVRAS FALADAS OU ESCRITAS.	
COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL	A TRANSMISSÃO DE MENSAGENS SEM O USO DE PALAVRAS, INCLUI LINGUAGEM CORPORAL, EXPRESSÕES FACIAIS E GESTOS	

COMUNICAÇÃO UNIDIRECIONAL	UM MODELO DE COMUNICAÇÃO ONDE A INFORMAÇÃO FLUI DE QUEM FALA (EMISSOR) PARA QUEM ESCUTA (RECETOR), SEM UM RETORNO IMEDIATO.	
COMUNICAÇÃO BIDIRECIONAL	UM MODELO DE COMUNICAÇÃO QUE ENVOLVE UMA TROCA DE INFORMAÇÃO ENTRE QUEM FALA (EMISSOR) E QUEM ESCUTA (RECETOR) COM RETORNO.	
SAUDAR OS E AS CLIENTES	DAR AS BOAS-VINDAS E ACOLHER CLIENTES DE UMA MANEIRA POSITIVA E AMIGÁVEL.	

INTERAGIR COM CLIENTES	ENVOLVER-SE NA COMUNICAÇÃO E RESPONDER ÀS NECESSIDADES E ÀS PERGUNTAS DAS PESSOAS CLIENTES.	
COMPETÊNCIAS INTERPESSOAIS	CAPACIDADES E COMPORTAMENTOS QUE FACILITAM INTERAÇÕES E RELAÇÕES EFICAZES COM AS OUTRAS PESSOAS.	
ABORDAGEM DE INTERAÇÃO COM CLIENTES	UM MÉTODO OU ESTRATÉGIA USADA NA COMUNICAÇÃO COM CLIENTES, QUE INCLUI ELEMENTOS VERBAIS E NÃO VERBAIS.	

RESPOSTAS DESEJÁVEIS E INDESEJÁVEIS	REAÇÕES OU COMPORTAMENTOS POSITIVOS E NEGATIVOS NO CONTEXTO DA COMUNICAÇÃO.	
COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO VERBAL EFICIENTE	A CAPACIDADE DE TRANSMITIR MENSAGENS DE FORMA EFICAZ E ADEQUADA, UTILIZANDO ELEMENTOS FALADOS E NÃO FALADOS.	

COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS	A CAPACIDADE DE GERIR EFICAZMENTE O TEMPO, OS RECURSOS E AS TAREFAS. ENVOLVE UM PLANEAMENTO, PRIORIZAÇÃO E COORDENAÇÃO EFICAZ PARA AUMENTAR A PRODUTIVIDADE E A ALCANÇAR OBJETIVOS.	
GESTÃO DO TEMPO	A UTILIZAÇÃO EFICAZ E EFICIENTE DO TEMPO PARA PRIORIZAR TAREFAS, CUMPRIR PRAZOS E OTIMIZAR A PRODUTIVIDADE EM VÁRIOS CONTEXTOS PESSOAIS E PROFISSIONAIS.	

ORGANIZAÇÃO / PRIORIZAÇÃO DE TAREFAS	O PROCESSO DE ORGANIZAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE TAREFAS COM BASE NA SUA IMPORTÂNCIA RELATIVA OU URGÊNCIA, GARANTINDO UMA GESTÃO EFICAZ DO TEMPO E DOS RECURSOS.	
CLASSIFICAÇÃO	ORGANIZAR ITENS NUMA ORDEM ESPECÍFICA - FREQUENTEMENTE COM BASE EM CRITÉRIOS NUMÉRICOS OU ALFABÉTICOS - PARA TORNAR A ORGANIZAÇÃO DE DADOS MAIS EFICIENTE.	

TÓPICO 1: COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO

INTRODUÇÃO

NESTE TÓPICO, VAIS APRENDER ALGUMAS COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO.

INICIAR UM TRABALHO É UM PASSO IMPORTANTE NA TUA VIDA

QUE TE TRARÁ MUITA SATISFAÇÃO

E OPORTUNIDADES DE DESENVOLVIMENTO.

O OBJETIVO PRINCIPAL DESTE TÓPICO

É FORNECER UM CAMINHO DE APRENDIZAGEM

ESTRUTURADO E PROGRESSIVO PARA PESSOAS

QUE PROCURAM MELHORAR

AS SUAS COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO.

O PROGRAMA PROCURA RESPONDER A PARTICIPANTES

EM DIFERENTES NÍVEIS DE PROFICIÊNCIA, GARANTINDO

UM DESENVOLVIMENTO GRADUAL DE COMPETÊNCIAS.

O OBJETIVO PRINCIPAL É CAPACITAR AS PESSOAS COM

O CONHECIMENTO, AS COMPETÊNCIAS E AS ATITUDES

NECESSÁRIAS PARA UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ

EM VÁRIOS CONTEXTOS,

ESPECIALMENTE AO INTERAGIR COM OS CLIENTES.

O MATERIAL DE FORMAÇÃO ESTÁ DIVIDIDO EM TRÊS NÍVEIS:

- NÍVEL INICIAL
- NÍVEL INTERMÉDIO
- NÍVEL AVANÇADO

O CONTEÚDO CENTRA-SE NO DESENVOLVIMENTO DE

COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO ESSENCIAIS.

IRÁS APRENDER COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO

QUE PODES UTILIZAR EM QUALQUER TRABALHO QUE FAÇAS,

TAIS COMO:

- ESCUTAR ATIVAMENTE
- UTILIZAR COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO VERBAL
- RECONHECER RESPOSTAS DESEJÁVEIS E INDESEJÁVEIS
- CUMPRIMENTAR E INTERAGIR COM CLIENTES
- COMPREENDER AS NUANCES DA COMUNICAÇÃO UNIDIRECIONAL E BIDIRECIONAL
- DEFINIR COMPETÊNCIAS INTERPESSOAIS
- CONSTRUIR UMA BASE DE CONFIANÇA NA COMUNICAÇÃO

EXEMPLOS E ATIVIDADES FORAM SELECIONADOS PARA TI.

TAREFAS

AGORA VAMOS MOSTRAR-TE PASSO A PASSO

COMO FAZER AS TAREFAS SIMPLES QUE PRECISAS SABER

E EXECUTAR NO TEU TRABALHO, PARA GARANTIR

UMA COMUNICAÇÃO ADEQUADA.

NÃO TE PREOCUPES SE NÃO ENTENDERES ALGO.

PEDE AJUDA QUANDO NECESSITARES.

BOA SORTE!

NÍVEL INICIAL

SER UM BOM COMUNICADOR É CRUCIAL EM QUALQUER FUNÇÃO.

NO MUNDO DO TRABALHO ATUAL,

QUE DEPENDE FORTEMENTE DA TROCA DE INFORMAÇÕES,

AS ENTIDADES EMPREGADORAS ESTÃO A DAR MAIOR ÊNFASE ÀS COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO.

DESENVOLVER BOAS COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO

PODE AJUDAR EM TODOS OS ASPECTOS DA TUA VIDA,

TANTO A NÍVEL PESSOAL QUANTO PROFISSIONAL.

POR EXEMPLO, BOAS COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO

PODEM AJUDAR QUANDO TE CANDIDATAS A UM EMPREGO E A DESEMPENHAR BEM O TEU TRABALHO.

A NÍVEL PESSOAL, BOAS COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO PODEM MELHORAR OS TEUS RELACIONAMENTOS PESSOAIS

AJUDANDO-TE A COMPREENDER MELHOR AS OUTRAS PESSOAS

E A SERES COMPREENDIDO.

DESENVOLVER EXCELENTES COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO

LEVA TEMPO,

MAS AQUI PODES ENCONTRAR ALGUMAS DICAS

QUE PODES UTILIZAR IMEDIATAMENTE

PARA TE AJUDAR A COMUNICAR MAIS EFICAZMENTE

COM AS OUTRAS PESSOAS.

ESTE TÓPICO IRÁ FORNECER-TE

O ENQUADRAMENTO TEÓRICO BÁSICO

RELATIVO À COMUNICAÇÃO.

DEPOIS, IRÁ DAR VÁRIAS DICAS SOBRE COMO

TRANSMITIR EFICAZMENTE A TUA MENSAGEM

(VERBALMENTE, NÃO VERBALMENTE E POR ESCRITO).

POR FIM, IRÁ MOSTRAR-TE

COMO TE TORNARES UM MELHOR OUVINTE

PARA UMA COMUNICAÇÃO MAIS PROFUNDA.

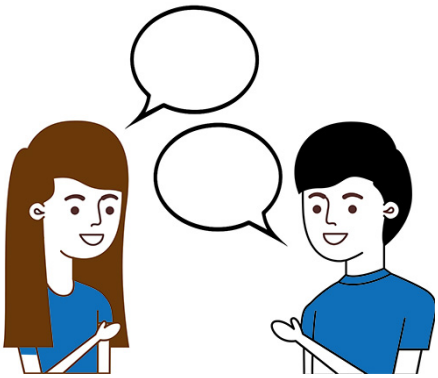
AS COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO ENGOLOBAM

A CAPACIDADE DE UMA PESSOA TRANSMITIR INFORMAÇÃO OU

EXPRESSAR PENSAMENTOS, IDEIAS E EMOÇÕES

ÀS OUTRAS PESSOAS.

MENSAGEM



EMISSOR **RECETOR**

TRÊS ELEMENTOS:

1. EMISSOR:

   A PESSOA QUE DESEJA TRANSMITIR A INFORMAÇÃO.

2. MENSAGEM:

   CONTEÚDO DA INFORMAÇÃO QUE O EMISSOR DESEJA TRANSFERIR.

3. RECETOR:

   A PESSOA A QUEM A MENSAGEM É DIRIGIDA.

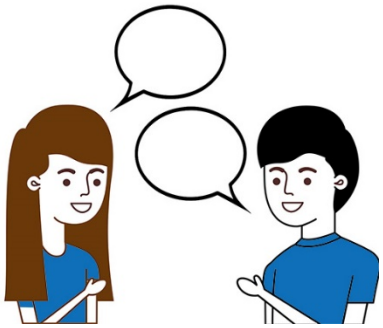
ESCUTA ATIVA:

RESPONDER A ALGUÉM QUE ESTÁ A FALAR CONTIGO

IMPLICA PARAR A TUA ATIVIDADE ATUAL E

CONCENTRAR-TE NA MENSAGEM DA PESSOA.

E POSTERIORMENTE, RESPONDER AO QUE ELA COMUNICOU.

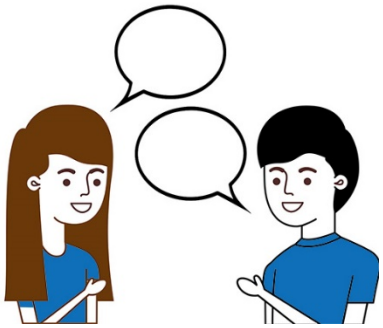


1. PODES LIMPAR A MESA POR FAVOR?
2. SIM, CLARO! VOU JÁ LIMPAR.

HÁ DOIS TIPOS DE COMUNICAÇÃO:

- VERBAL: PALAVRAS FALADAS E LINGUAGEM
- NÃO VERBAL: GESTOS, EXPRESSÕES FACIAIS, POSTURA, CONTACTO VISUAL, TOM DE VOZ, APARÊNCIA

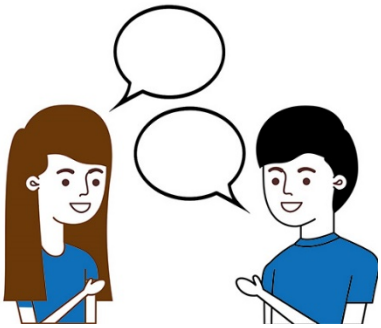
VERBAL



1.BOM DIA!

2.ATÉ LOGO!

NÃO VERBAL

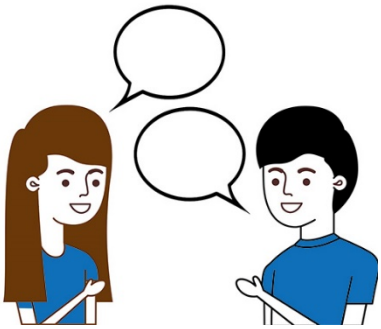


CUMPRIMENTAR AO ENCONTRAR ALGUÉM PELA PRIMEIRA VEZ ENVOLVE USAR COMUNICAÇÃO VERBAL OU NÃO VERBAL.

- VERBAL: EXPRESSAR CUMPRIMENTOS, COMO DIZER

  - "OLÁ" OU,
  - "BOM DIA",
  - "BOA TARDE" (APÓS AS 12:00),
  - "BOA NOITE" (APÓS AS 18:00).

- NÃO VERBAL: FAZER UM ACENO GENTIL COM A CABEÇA PARA CIMA ENQUANTO SORRI, OU SIMPLESMENTE ACENAR COM A PALMA DA MÃO PARA A DIREITA E ESQUERDA.



1.BOM DIA! COMO ESTÁS?

2. OLÁ! BOM DIA! EU ESTOU BEM, OBRIGADO, E TU?

3. TAMBÉM ESTOU BEM!

RESPOSTA DESEJÁVEL VS RESPOSTA INDESEJÁVEL

RESPOSTA DESEJÁVEL:
POSITIVA, EMPÁTICA E DE SUPORTE
QUE RECONHECE OS SENTIMENTOS OU PENSAMENTOS
DA OUTRA PESSOA E PROCURA
COMPREENDER OU ABORDAR AS SUAS PREOCUPAÇÕES.

RESPOSTA INDESEJÁVEL:

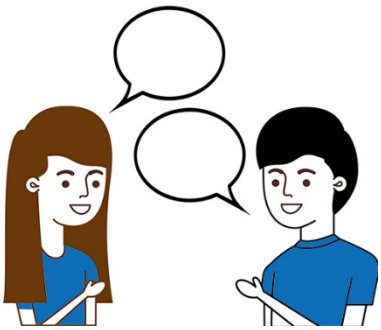
NEGATIVA, DESPREZÍVEL, COM FALTA DE EMPATIA.

UMA RESPOSTA INDESEJÁVEL PODE

ESTRAGAR RELACIONAMENTOS E

CONTRIBUIR PARA MAL-ENTENDIDOS E CONFLITOS.

RESPOSTA DESEJÁVEL



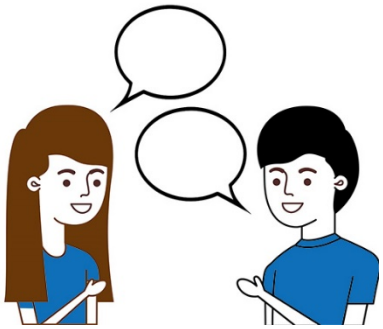
1. PODES-ME AJUDAR A MUDAR OS LENÇÓIS?

2. SIM, CLARO!

OU

2. GOSTARIA MUITO DE AJUDAR, MAS TENHO QUE IR PASSAR O CHÃO COM A ESFREGONA.

RESPOSTA INDESEJÁVEL



1. PODES-ME AJUDAR A MUDAR OS LENÇÓIS?

2. NÃO

OU

2. NÃO, TENHO OUTRAS RESPONSABILIDADES.

NÍVEL INTERMÉDIO

FORMAS DE COMUNICAÇÃO

- COMUNICAÇÃO UNIDIRECIONAL:

A INFORMAÇÃO FLUI DO EMISSOR PARA O RECETOR,

COM MÍNIMO OU NENHUM FEEDBACK.

O RECETOR SIMPLESMENTE A RECEBE

SEM PARTICIPAÇÃO OU COM POUCO ACRESCENTO.

- COMUNICAÇÃO BIDIRECIONAL:

A INFORMAÇÃO É TROCADA ENTRE EMISSOR E RECETOR,

COM FEEDBACK IMEDIATO.

HÁ PARTICIPAÇÃO ATIVA DE AMBAS AS PARTES

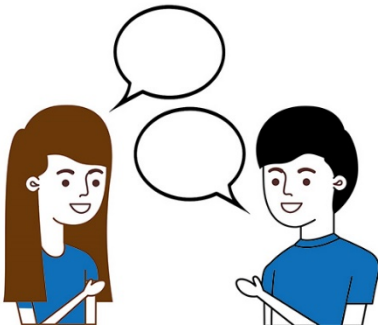
PERMITINDO UMA CONVERSA INTERATIVA E DINÂMICA

ONDE AS MENSAGENS NÃO APENAS SÃO ENVIADAS,

MAS TAMBÉM RECEBIDAS,

E INCENTIVA O DIÁLOGO E O ENTENDIMENTO MÚTUO.

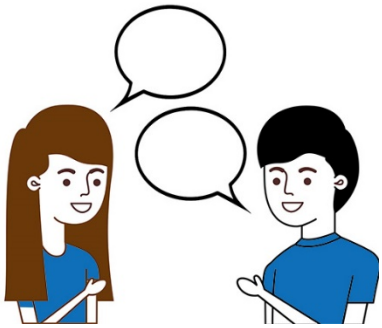
UNIDIRECIONAL



1. OS PRODUTOS LÁCTEOS SÃO PERECÍVEIS?

2. SIM.

BIDIRECIONAL



1. OS PRODUTOS LÁCTEOS SÃO PERECÍVEIS?

2. SIM, TAL COMO A CARNE E O PEIXE.

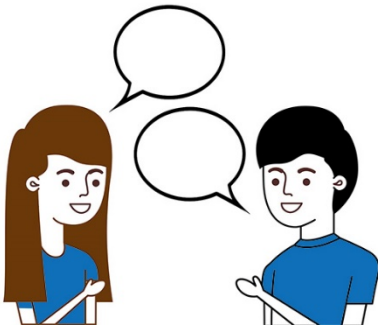
A COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

TEM UMA IMPORTÂNCIA SIGNIFICATIVA,

CAPACITANDO INDIVÍDUOS A EXPRESSAREM-SE

E A PARTICIPAREM PROATIVAMENTE

DANDO O SEU CONTRIBUTO PARA O LOCAL DE TRABALHO.

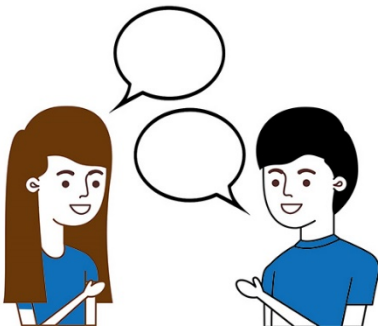


1. OLÁ! TERMINEI AS MINHAS TAREFAS! HÁ ALGUMA COISA QUE POSSA FAZER PARA TE APOIAR OU A UM COLEGA?

2. EXCELENTE! SIM!
VAMOS PREPARAR AS MESAS PARA O JANTAR AGORA, PARA POUPAR ALGUM TEMPO DEPOIS!

OS PRINCÍPIOS ESSENCIAIS PARA UMA COMUNICAÇÃO ADEQUADA INCLUEM:

- EXPRESSAR OS TEUS PENSAMENTOS DE FORMA CLARA E FALAR NUM RITMO QUE GARANTA A COMPREENSÃO.
- EVITAR INTERROMPER QUANDO ALGUÉM ESTÁ A FALAR; EM VEZ DISSO, ESPERAR QUE TERMINEM A SUA FRASE ANTES DE RESPONDER.
- DAR ATENÇÃO PLENA ÀS OUTRAS PESSOAS DURANTE AS CONVERSAS.



1. POR FAVOR, TEM CUIDADO AO DESCASCAR A CEBOLA PORQUE...

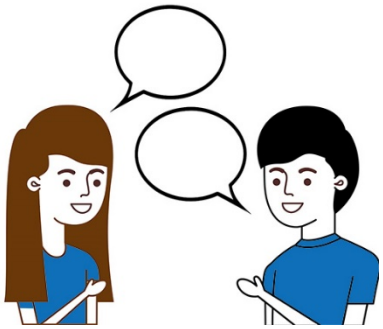
2. EU SOU EXTRA CUIDADOSO(A) AO USAR A FACA!!

3. EU ESTAVA A TENTAR AVISAR-TE QUE AS CEBOLAS FAZEM ARDER OS OLHOS.

COMPETÊNCIAS DE ESCUTA EFECTIVA

- PARAR DE FALAR E NÃO INTERROMPER -
  SE ESTIVERES A FALAR, NÃO ESTÁS A OUVIR
- MANTER A MENTE ABERTA -
  OUVIR SEM JULGAR A OUTRA PESSOA
- OUVIR E VISUALIZAR O QUE A PESSOA ESTÁ A DIZER -
  PARA UMA MELHOR COMPREENSÃO E ENTENDIMENTO, PERMITE QUE A TUA MENTE RETRATE MENTALMENTE A INFORMAÇÃO QUE ESTÁ A SER COMUNICADA
- DAR INDICAÇÕES DE QUE ESTÁS A OUVIR -
  POR EXEMPLO COM UM SIMPLES ACENO DE CABEÇA OU UM 'HMMM' NA ALTURA CERTA
- PRESTAR ATENÇÃO A SINAIS NÃO VERBAIS -
  COMO MENCIONADO ANTERIORMENTE, AS PALAVRAS TRANSMITEM APENAS UMA FRAÇÃO DA MENSAGEM, ASSIM, A ATENÇÃO TAMBÉM PRECISA DE SER DADA À LINGUAGEM CORPORAL

UM COMUNICADOR EXPERIENTE DEMONSTRA TER UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ, TANTO VERBAL QUANTO NÃO VERBAL.

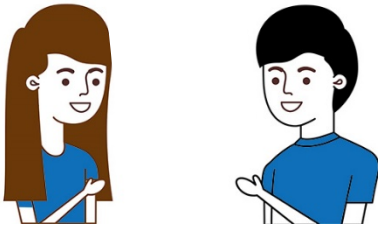


1. SENHORA! PODERIA DIZER-ME, POR FAVOR, ONDE POSSO ENCONTRAR AS FRUTAS E OS LEGUMES FRESCOS?

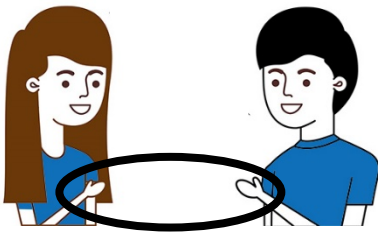
2. CORREDOR 5

DICAS PARA MELHORAR A COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL:

1. MANTER O CONTATO VISUAL:
   MANTER O CONTATO VISUAL, MOSTRA ÀS PESSOAS COM QUEM ESTÁS A FALAR QUE ESTÁS PRESENTE.



2. FALAR COM AS MÃOS:
   PESSOAS QUE UTILIZAM GESTOS MANUAIS PARA COMUNICAR TENDEM A SER VISTAS COMO AMISTOSAS, SIMPÁTICAS E ENÉRGICAS.
   PORTANTO, PARA UMA MELHOR COMUNICAÇÃO, UTILIZA AS TUAS MÃOS.



ESCUTA ATIVA

A ESCUTA ATIVA GARANTE UMA INTERPRETAÇÃO MAIS PRECISA

DA MENSAGEM DE QUEM ESTÁ A FALAR,

FOMENTA A SINTONIA ENTRE AS PESSOAS

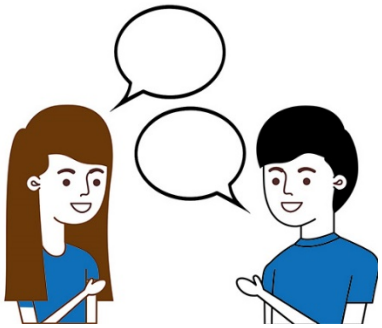
E CRIA UM AMBIENTE PROPÍCIO

PARA UM DIÁLOGO SIGNIFICATIVO:

- PRESTA ATENÇÃO, DEMONSTRA INTERESSE E EVITA AS DISTRAÇÕES
- MOSTRA COMPREENSÃO, DEMONSTRA ENVOLVIMENTO ATRAVÉS DE COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL,

COMO ACENAR COM A CABEÇA E MANTER CONTATO VISUAL

- RESPONDE ADEQUADAMENTE, DÁ RETORNO, REFORMULA E PEDE CLARIFICAÇÃO PARA CONFIRMAR QUE A PESSOA COMPREENDEU



1. PENSO QUE SERIA TUDO. TEM ALGUMA PERGUNTA?
2. PODERIA POR FAVOR REPETIR OS REQUISITOS DE PREPARAÇÃO DOS LEGUMES?
3. CLARO! ENTENDO QUE FOI MUITA INFORMAÇÃO PARA UM ÚNICO DIA.

NÍVEL AVANÇADO

AS COMPETÊNCIAS INTERPESSOAIS SÃO AS COMPETÊNCIAS QUE AS PESSOAS UTILIZAM PARA INTERAGIR E COMUNICAR EFICAZMENTE COM AS OUTRAS PESSOAS.

ESSAS COMPETÊNCIAS SÃO ESSENCIAIS PARA CONSTRUIR RELACIONAMENTOS POSITIVOS, COLABORAR EM EQUIPA E GERIR SITUAÇÕES SOCIAIS.

ALÉM DA COMUNICAÇÃO E DA ESCUTA ATIVA, UMA PESSOA TAMBÉM DEVE POSSUIR AS SEGUINTES COMPETÊNCIAS:

- EMPATIA
- CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS
- CAPACIDADE DE TRABALHO EM EQUIPA
- ADAPTABILIDADE
- CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS
- CAPACIDADE DE NEGOCIAÇÃO

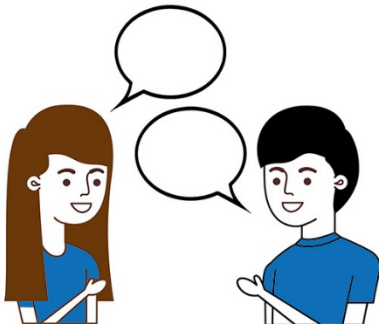
EMPATIA:

É A CAPACIDADE DE ENTENDER E PARTILHAR

OS SENTIMENTOS DAS OUTRAS PESSOAS,

RECONHECENDO A PERSPETIVA DELAS

COM CUIDADO E COMPAIXÃO.



1. COMETI UM ERRO ENQUANTO PREPARAVA O ÚLTIMO PEDIDO. SINTO-ME MESMO MAL POR ISSO.
2. EU CONSIGO IMAGINAR QUE ISSO DEVE SER STRESSANTE PARA TI. TODOS NÓS COMETEMOS ERROS, E AGRADEÇO A TUA HONESTIDADE EM O ADMITIRES. VAMOS ENCONTRAR UMA SOLUÇÃO E MINIMIZAR O IMPACTO NA EQUIPA.

NESTE EXEMPLO,

O COLEGA 2 DEMONSTRA COMPREENSÃO

PELOS SENTIMENTOS DA COLEGA 1,

RECONHECE O ERRO SEM CULPAR,

E OFERECE APOIO PARA ENCONTRAR UMA SOLUÇÃO.

ESTA RESPOSTA DEMONSTRA EMPATIA AO RECONHECER E

ABORDAR O IMPACTO EMOCIONAL DA SITUAÇÃO.

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS:

É A CAPACIDADE DE GERIR CONFLITOS,

OUVIR DIFERENTES PERSPETIVAS,

ENCONTRAR PONTOS EM COMUM E

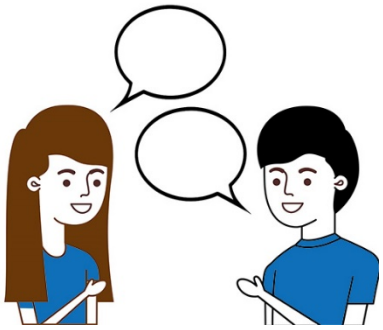
TRABALHAR COLABORATIVAMENTE EM DIREÇÃO A SOLUÇÕES

QUE SATISFAÇAM TODAS AS PARTES ENVOLVIDAS.

CONTRIBUI PARA UM AMBIENTE DE TRABALHO HARMONIOSO,

PARA UM TRABALHO EM EQUIPA EFICAZ E

PARA A MANUTENÇÃO DE RELAÇÕES SAUDÁVEIS.



1. NOTEI QUE MUITAS VEZES TE TÊM FALHADO ALGUMAS PARTES E DETALHES NA LIMPEZA DOS QUARTOS.

2. OBRIGADO POR FAZERES ESSA CHAMADA DE ATENÇÃO. PEÇO DESCULPA. VOU TENTAR FAZER O MEU MELHOR.

NESTE CENÁRIO,

O COLEGA 2 RECONHECE O PROBLEMA,

ASSUME A RESPONSABILIDADE

E PROPÕE UMA SOLUÇÃO PARA RESOLVER O PROBLEMA.

ESTA RESPOSTA DEMONSTRA UM COMPROMISSO

COM A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS, MELHORIA E MANUTENÇÃO

PADRÕES DE QUALIDADE NO SERVIÇO AO CLIENTE.

TRABALHO EM EQUIPA:

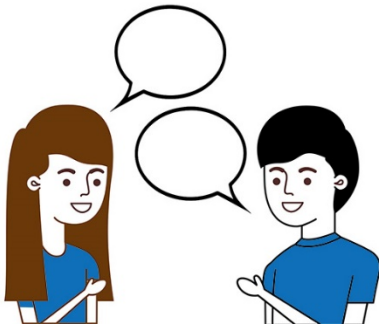
É UM ESFORÇO COLABORATIVO DE PESSOAS

QUE TRABALHAM JUNTAS EM PROL DE UM OBJETIVO COMUM.

ENVOLVE APOIO MÚTUO, COMUNICAÇÃO EFICAZ

E A UNIÃO DE COMPETÊNCIAS E RECURSOS

PARA CONCRETIZAR TAREFAS OU PROJETOS PARTILHADOS.



1. TEMOS UMA RESERVA GRANDE PARA O JANTAR DE HOJE E A COZINHA ESTÁ A FICAR MOVIMENTADA. PRECISAMOS DE GARANTIR QUE ESTEJA TUDO PRONTO À HORA CERTA.

2. OK. POR FAVOR, DIZ-ME COMO POSSO AJUDAR.

NESTE EXEMPLO,

O COLEGA 2 RECONHECE A SITUAÇÃO E

SUGERE UMA CLARA DIVISÃO DE RESPONSABILIDADES,

DANDO ÊNFASE À COMUNICAÇÃO ABERTA

PARA DAR APOIO, SE NECESSÁRIO.

ISSO DEMONSTRA UMA ABORDAGEM ORIENTADA PARA O

TRABALHO EM EQUIPA NUM AMBIENTE DE COZINHA,

ONDE A COLABORAÇÃO E A COORDENAÇÃO SÃO ESSENCIAIS

PARA OFERECER UM SERVIÇO DE ALTA QUALIDADE DURANTE UM PERÍODO MOVIMENTADO.

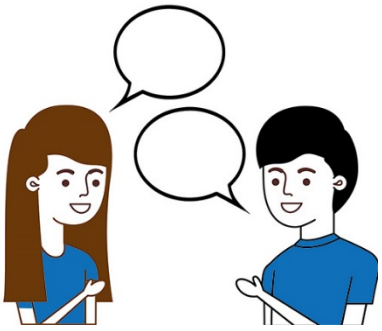
ADAPTABILIDADE:

É A CAPACIDADE DE SE AJUSTAR E PROSPERAR EM CIRCUNSTÂNCIAS OU AMBIENTES EM MUDANÇA.

ENVOLVE SER FLEXÍVEL, ABERTO A NOVAS IDEIAS

E CAPAZ DE MODIFICAR A ABORDAGEM OU COMPORTAMENTO

EM RESPOSTA A SITUAÇÕES EM MUDANÇA.



1. EU ESTAVA A PROCURAR ESTE PRODUTO, MAS PARECE QUE ESTÁ ESGOTADO.
É UM POUCO DECECIONANTE.

2. PEÇO DESCULPA PELO INCONVENIENTE. PELOS VISTOS, ESGOTÁMOS ESSE ITEM ESPECÍFICO. JÁ FIZÉMOS O PEDIDO E VOLTARÁ A FICAR EM STOCK NA PRÓXIMA SEMANA.

NESTE EXEMPLO,

O ASSISTENTE DE LOJA ADAPTA-SE À SITUAÇÃO

RECONHECENDO O PROBLEMA,

OFERECENDO UMA ALTERNATIVA E

MOSTRANDO FLEXIBILIDADE PARA RESPONDER ÀS

NECESSIDADES DA CLIENTE.

ISSO DEMONSTRA ADAPTABILIDADE

AO LIDAR COM CIRCUNSTÂNCIAS INESPERADAS, DE FORMA A

GARANTIR UMA EXPERIÊNCIA POSITIVA PARA OS CLIENTES.

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS:

É O PROCESSO DE IDENTIFICAR UM DESAFIO E

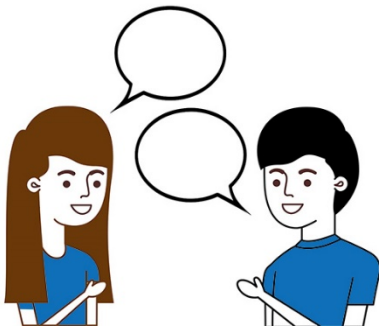
ENCONTRAR SOLUÇÕES EFICAZES PARA SUPERAR O PROBLEMA.

ENVOLVE ANALISAR A SITUAÇÃO,

AVALIAR POSSÍVEIS SOLUÇÕES,

TOMAR DECISÕES E

IMPLEMENTAR AÇÕES PARA RESOLVÊ-LO.



1. ESTAMOS COM POUCO STOCK DE INGREDIENTES CHAVE PARA OS PRATOS ESPECIAIS DE HOJE À NOITE E O FORNECEDOR NÃO OS VAI ENTREGAR ATÉ AMANHÃ.

2. VAMOS VERIFICAR QUE INGREDIENTES TEMOS PARA ENCONTRAR ALTERNATIVAS E VER A POSSIBILIDADE DE MODIFICAR LIGEIRAMENTE OS PRATOS ESPECIAIS.

TAMBÉM VOU CONTATAR OUTRO FORNECEDOR PARA UMA ENTREGA DE EMERGÊNCIA.

PODES INFORMAR A EQUIPA DA COZINHA PARA FAZER OS AJUSTES NECESSÁRIOS NO MENU?

NESTE CENÁRIO,

O COLEGA 2 RECONHECE O PROBLEMA,

PROPÕE SOLUÇÕES PRÁTICAS E

ATRIBUI TAREFAS PARA TENTAR RESOLVER

O PROBLEMA NA COZINHA.

ISSO DEMONSTRA UMA ABORDAGEM

DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS,

PARA GARANTIR UM FUNCIONAMENTO HARMONIOSO E

PARA MANTER A QUALIDADE DO SERVIÇO,

APESAR DOS DESAFIOS INESPERADOS.

NEGOCIAÇÃO:

É UM PROCESSO DE COMUNICAÇÃO NO QUAL AS PESSOAS

SE ENVOLVEM EM CONVERSAS PARA ALCANÇAR

UM ACORDO MUTUAMENTE ACEITÁVEL.

ENVOLVE A TROCA DE IDEIAS, FAZER CONCESSÕES

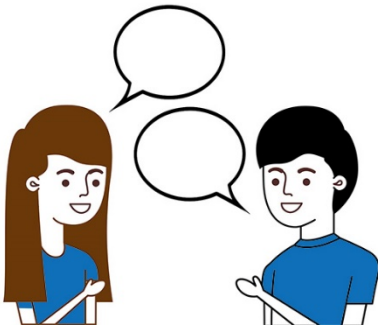
E ENCONTRAR UMA PLATAFORMA DE ENTENDIMENTO COMUM.

A NEGOCIAÇÃO REQUER UMA DISPONIBILIDADE PARA CONSIDERAR

AS DIFERENTES PERSPETIVAS DE FORMA A

CONSTRUIR RESULTADOS QUE SATISFAÇAM

TODAS AS PARTES ENVOLVIDAS.



1. ESTAMOS COM POUCO ESPAÇO PARA ARMAZENAMENTO, E EU PRECISO ALOCAR MAIS ESPAÇO PARA O NOVO INVENTÁRIO.

2. QUE TAL REORGANIZARMOS A DISPOSIÇÃO DOS ITENS?
POSSO PROPOR UM NOVO ARRANJO QUE DÊ RESPOSTA ÀS NOSSAS NECESSIDADES.

NESTE EXEMPLO,

O COLEGA 2 RECONHECE O PROBLEMA,

PROPÕE UMA SOLUÇÃO QUE CONSIDERA AS NECESSIDADES DE AMBAS AS PARTES

E APELA À PARTICIPAÇÃO DA COLEGA 1.

ISSO DEMONSTRA UMA ABORDAGEM DE NEGOCIAÇÃO

PARA ENCONTRAR UMA RESOLUÇÃO MUTUAMENTE BENÉFICA.

ORIENTAÇÃO PARA O SERVIÇO AO CLIENTE:

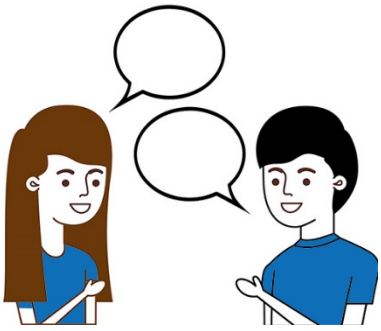
O(A) CLIENTE É A PRIORIDADE:

QUERES CAUSAR UMA BOA PRIMEIRA IMPRESSÃO

E COMEÇAR POR ACOLHER UM(A) CLIENTE

E ESTABELECER O PRIMEIRO CONTATO

DE UMA MANEIRA AMIGÁVEL E RESPEITOSA.



1. OLÁ! BEM-VINDO(A)!

COMO POSSO AJUDÁ-LO(A)?

2. EU FIZ UM PEDIDO.

PODE-ME DIZER ONDE É O PONTO DE COLETA?

UMA BOA EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

PODE MUDAR TODA A PERCEÇÃO

QUE UM OU UMA CLIENTE TEM EM RELAÇÃO À ORGANIZAÇÃO

(OU AO DEPARTAMENTO DE ACOLHIMENTO).

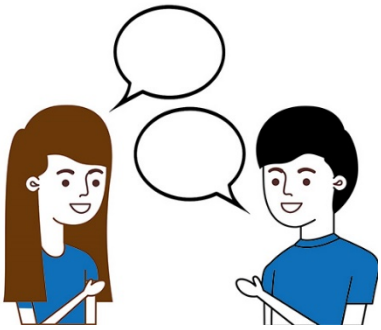
DICA!

PARA ESTABELECER BOAS RELAÇÕES DE LONGO PRAZO

TAMBÉM É IMPORTANTE LEMBRAR-SE DE DETALHES PESSOAIS,

ATÉ UM NÍVEL QUE SEJA APROPRIADO,

PARA O TIPO DE RELAÇÃO COMERCIAL QUE TÊM.



3.CLARO! COMO SE CHAMA?

4. PAULO

5. VENHA POR ESTE LADO SR. PAULO

SE LIDAR COM CLIENTES QUANDO ELES ESTÃO

FRUSTRADOS OU CHATEADOS,

É IMPORTANTE MANTER A CALMA E A PACIÊNCIA.

CERTIFICA-TE QUE TIRAS O TEMPO NECESSÁRIO PARA

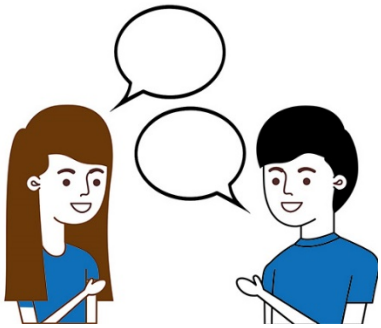
DESCOBRIR O QUE ELES REALMENTE QUEREM.

DICAS:

- OUVE DE UMA MANEIRA EMPÁTICA, NÃO INTERROMPAS

- DEIXA AS PESSOAS DESABAFAR,
  NÃO LHES DIGAS PARA SE ACALMAREM

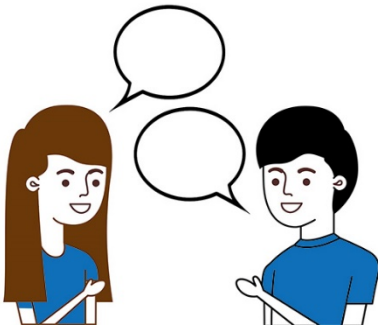
- TENTA RESUMIR O PROBLEMA, PARA MOSTRAR QUE ESTÁS A OUVIR



1. ENTÃO, ESTAVA A DIZER-ME QUE RECEBEU UM PEDIDO COM ATRASO E ALGUNS DOS ITENS ESTAVAM EM FALTA.

2. ISSO MESMO.

- SE HOUVER MOTIVO PARA ELAS ESTAREM CHATEADAS, PERGUNTE O QUE PODERIAM FAZER PARA CORRIGIR OU PARA MELHORAR A SITUAÇÃO.



3. OK. AS NOSSAS DESCULPAS. DEIXE-ME CONTACTAR O NOSSO DEPARTAMENTO DE VENDAS PARA CORRIGIR O NOSSO ERRO.

4.OBRIGADO.

TÓPICO 2: COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS

INTRODUÇÃO

NESTE TÓPICO, VAIS APRENDER

ALGUMAS COMPETÊNCIAS DE ORGANIZAÇÃO.

COMEÇAR UM TRABALHO É UM PASSO IMPORTANTE NA TUA

VIDA QUE TE TRARÁ MUITA SATISFAÇÃO

E OPORTUNIDADES DE DESENVOLVIMENTO.

O OBJETIVO PRINCIPAL DESTE TÓPICO

É FORNECER UM CAMINHO ESTRUTURADO E PROGRESSIVO

DE APRENDIZAGEM, PARA PESSOAS QUE PROCURAM

MELHORAR AS SUAS COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS.

O PROGRAMA TEM COMO OBJETIVO RESPONDER A

PARTICIPANTES EM DIFERENTES NÍVEIS DE PROFICIÊNCIA,

GARANTINDO UM DESENVOLVIMENTO GRADUAL DE

COMPETÊNCIAS.

O OBJETIVO PRINCIPAL É CAPACITAR AS PESSOAS COM O

CONHECIMENTO, AS COMPETÊNCIAS E AS ATITUDES,

NECESSÁRIAS PARA UMA GESTÃO EFICAZ DO TEMPO

EM VÁRIOS CONTEXTOS,

ESPECIALMENTE QUANDO ESTÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO.

O MATERIAL DE TREINO ESTÁ DIVIDIDO EM TRÊS NÍVEIS:

- INICIAL
- INTERMÉDIO
- AVANÇADO.

ESTES CONTEÚDOS CENTRAM-SE NO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS ESSENCIAIS.

IRÁS APRENDER COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS QUE PODES UTILIZAR EM QUALQUER TRABALHO QUE FAÇAS,

TAIS COMO:

- GERIR O TEU TEMPO
- PRIORIZAR TAREFAS
- CRIAR LISTAS DE AFAZERES
- SEGUIR O PLANO

FORAM SELECIONADOS PARA TI, EXEMPLOS E ATIVIDADES.

TAREFAS

AGORA VAMOS MOSTRAR-TE PASSO A PASSO

COMO FAZER AS TAREFAS SIMPLES QUE PRECISAS SABER

E REALIZAR NO TEU TRABALHO PARA GARANTIR

UMA ORGANIZAÇÃO ADEQUADA.

NÃO TE PREOCUPES SE NÃO ENTENDERES ALGO.

PEDE AJUDA QUANDO PRECISARES.

BOA SORTE!

NÍVEL INICIAL

COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS

AS COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS REFEREM-SE

A UM CONJUNTO DE CAPACIDADES E COMPETÊNCIAS

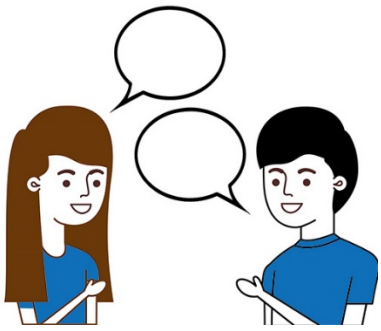
QUE AS PESSOAS POSSUEM PARA PLANEAR, PRIORIZAR E EXECUTAR TAREFAS EFICAZMENTE.

SÃO ESSENCIAIS NO LOCAL DE TRABALHO E CONTRIBUEM PARA O AUMENTO DA PRODUTIVIDADE E O ALCANCE DE OBJETIVOS.

A GESTÃO DO TEMPO É A CAPACIDADE DE PRIORIZAR TAREFAS, ALOCAR TEMPO EFICIENTEMENTE E CUMPRIR PRAZOS.

ISSO ENVOLVE COMPREENDER QUAIS SÃO AS TAREFAS

URGENTES E IMPORTANTES.



1. TENHO QUE ARQUIVAR AS FATURAS HOJE.

2. PRIMEIRO, COMEÇA POR CLASSIFICAR AS FATURAS DA MAIS ANTIGA PARA A MAIS RECENTE E DEPOIS ARQUIVA-AS.

UMA BOA GESTÃO DO TEMPO PERMITE-TE TRABALHAR DE UMA

FORMA MAIS INTELIGENTE, E NÃO MAIS DIFÍCIL.

SERÁS CAPAZ DE FAZER MAIS COISAS EM MENOS TEMPO,

MESMO QUANDO O TEMPO É ESCASSO

E A PRESSÃO DO TRABALHO É ELEVADA.

PRIORIZAÇÃO DE TAREFAS

A PRIORIZAÇÃO DE TAREFAS CONSISTE EM ORGANIZAR TAREFAS COM BASE NA SUA IMPORTÂNCIA E PRAZOS, E GARANTIR QUE AS TAREFAS IMPORTANTES SEJAM CONCLUÍDAS PRIMEIRO.

É ESSENCIAL TER UM CRONOGRAMA CLARO PARA DEFINIR AS PRIORIDADES CORRETAMENTE:

1. CRIA UMA LISTA DE TAREFAS:
   LISTA TODAS AS TAREFAS QUE PRECISAS REALIZAR, INCLUINDO O SEU PRAZO DE ENTREGA.

2. NUMERA AS TAREFAS COM BASE NA SUA PRIORIDADE E PRAZO DE ENTREGA.

MANTÊM A TUA LISTA DE TAREFAS ATUALIZADA

FAZ UMA REVISÃO À TUA LISTA DE TAREFAS,

PARA QUE NÃO DEIXES PASSAR ALGO IMPORTANTE.

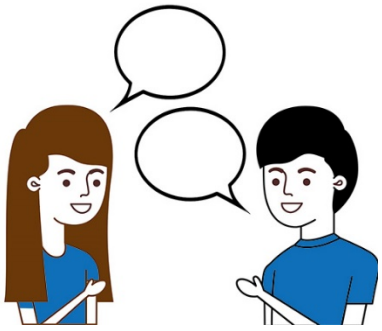
PERCORRE ESSAS TAREFAS

ALOCANDO IMPORTÂNCIA E URGÊNCIA

CONFORME O DESCRITO.

SE MUITAS TAREFAS TIVEREM UMA PRIORIDADE ALTA, PERCORRE A LISTA NOVAMENTE E

IDENTIFICA AS MENOS IMPORTANTES.



1. COMEÇA O DIA A REVER AS TUAS TAREFAS.
2. VOU APAGAR AS TAREFAS QUE COMPLETEI ONTEM
3. ÓTIMO! EM SEGUIDA, DESTACA AS TAREFAS A SEREM REALIZADAS HOJE

NÍVEL INTERMÉDIO

PLANEIA O TEU DIA

UTILIZANDO UM CALENDÁRIO PARA ORGANIZARES O TEU DIA E,

POR CONSEGUINTE, O TEU TEMPO.

PASSOS:

1. CRIA INTERVALOS DE TEMPO
2. DEFINE TEMPO ESPECÍFICO PARA DIFERENTES TIPOS DE TAREFAS
3. UTILIZA CÓDIGOS DE CORES PARA DISTINGUIR VISUALMENTE ENTRE DIFERENTES

TIPOS DE ATIVIDADES OU CATEGORIAS.

HORAS	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SAB	DOM
07:00	ACORDAR						
08:00	PEQUENO-ALMOÇO						
09:00	TRABALHO						
11:00	PAUSA						
11:30	TRABALHO						
13:00	ALMOÇO						
14:00	TRABALHO						
16:00	TERMINAR TRABALHO						
17:00	VER TV						
19:00	JANTAR						
20:00	BANHO						

21:00	DORMIR						

O PLANEAMENTO IMPLICA DESAGREGAR

TAREFAS MAIORES EM TAREFAS MENORES E

DESENVOLVER UM GUIÃO PARA A SUA CONCLUSÃO.

DESAGREGAR AS TAREFAS EM SUBTAREFAS

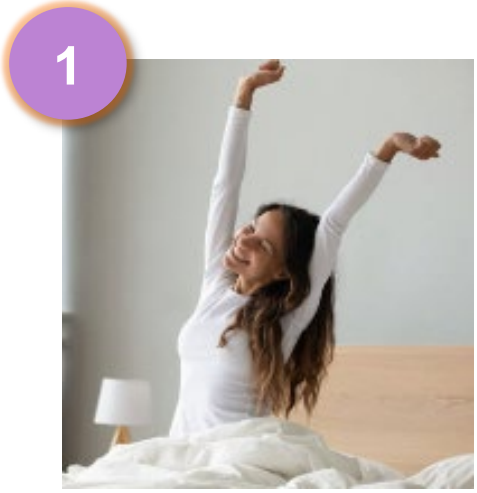
MAIS PEQUENAS E GERÍVEIS AJUDA A

ESTIMAR O TEMPO NECESSÁRIO PARA CADA SUBTAREFA.

EXEMPLO:

ACORDAR E PREPARAR-SE PARA O TRABALHO.

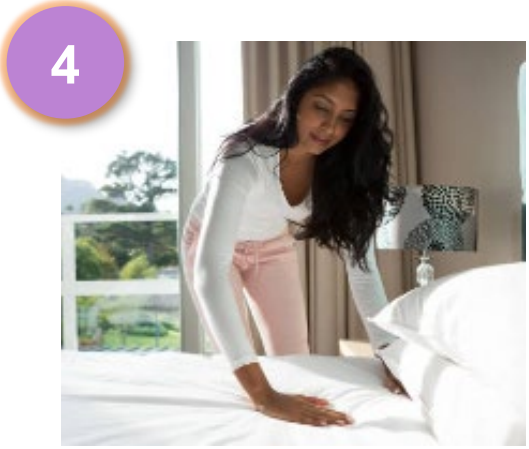
1. LEVANTAR-SE



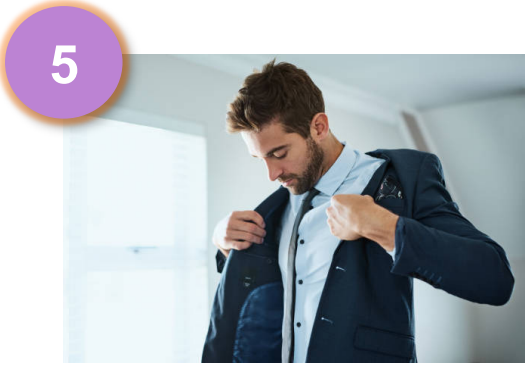
2. LAVAR A CARA

3. LAVAR OS DENTES

4. FAZER A CAMA



5. VESTIR-SE



6. TOMAR O PEQUENO ALMOÇO

CASO NÃO CONSIGAS ESTIMAR O TEMPO PARA UMA SUBTAREFA,

CONSULTA COLEGAS COM MAIS EXPERIÊNCIA.

NESTE CASO, CONSIDERA QUE ÉS INEXPERIENTE E

ESTIMA TEMPO ADICIONAL PARA COMPLETARES A TAREFA.

POR OUTRO LADO, SE ESTÁS FAMILIARIZADO COM A TAREFA, PODERÁS CONSEGUIR CONCLUÍ-LA MAIS RAPIDAMENTE.

NÍVEL AVANÇADO

DECIDE QUAL É O MÉTODO QUE FUNCIONA MELHOR PARA TI:

- OFFLINE*:* NO PAPEL

- ONLINE*:* NO TEU DISPOSITIVO DIGITAL INTELIGENTE (SMARTPHONE OU PORTÁTIL)

SE DECIDISTE UTILIZAR UMA FERRAMENTA ONLINE, POR FAVOR,

VERIFICA AS SEGUINTES APLICAÇÕES E FERRAMENTAS

GRATUITAS EXISTENTES:

- TRELLO
- GOOGLE TASKS
- NOTES

EXPERIMENTA DIFERENTES PARA VER QUAL TE AGRADA MAIS

BENEFÍCIOS DE UTILIZAR FERRAMENTAS DIGITAIS:

- ACESSO EM QUALQUER MOMENTO E EM QUALQUER LUGAR
- FÁCIL DE MODIFICAR
- DEFINIR LEMBRETES
- ACOMPANHAMENTO DE TEMPO

DICA!

MANTÉM REGISTO DO TEMPO QUE DEMORASTE

A COMPLETAR UMA TAREFA ESPECÍFICA E

REFLETE SOBRE ISSO.

SERÁS CAPAZ DE PREVER MELHOR

QUANTO TEMPO TERÁS DE GASTAR NA PRÓXIMA VEZ.

UMA DAS FORMAS MAIS EFICAZES DE MELHORAR

A TUA PRODUTIVIDADE É RECONHECER OS ERROS

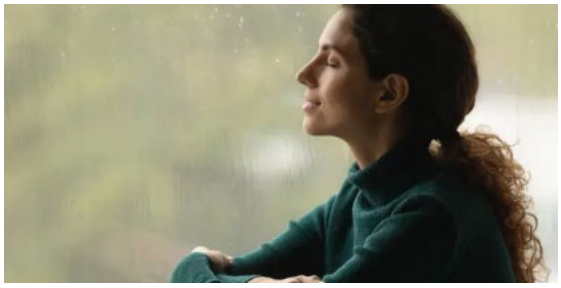
NA GESTÃO DO TEMPO.

DICAS PARA GESTÃO DO TEMPO:

- FOCO:
  MANTÉM-TE FOCADO
  ENQUANTO EXECUTAS AS
  TUAS TAREFAS.

- FAZ PAUSAS:
  FAZ PAUSAS CURTAS (10-15
  MIN),
  ALMOÇA!
  PRECISAS DE RECUPERAR.
  A TUA ENERGIA VOLTARÁ E,
  APÓS A PAUSA, PODES DE
  REPENTE ENCONTRAR A
  RESPOSTA PARA UM
  PROBLEMA COM O QUAL TE
  ESTAVAS A DEBATER ANTES
  DA PAUSA.

- LIDA COM O STRESS:
  QUANDO A CARGA DE
  TRABALHO
  SE TORNA MUITO ELEVADA,
  OCORRE STRESS.
  E SOB STRESS,
  CANSAS-TE FACILMENTE,



O QUE AFETA
NEGATIVAMENTE A TUA
PRODUTIVIDADE.
TENTA DELEGAR TAREFAS
QUANDO HÁ SOBRECARGA.

ASSUMIR A RESPONSABILIDADE

CADA PESSOA QUE REALIZA QUALQUER TIPO DE ESFORÇO,

MENTAL OU FÍSICO, COMO UMA TAREFA DESIGNADA,

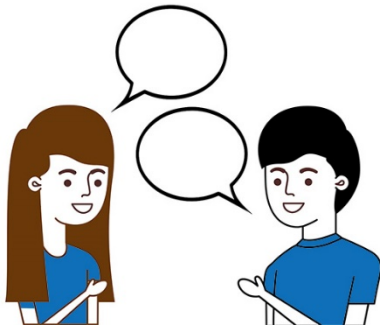
TEM UMA RESPONSABILIDADE.

CADA PESSOA TEM RESPONSABILIDADES DIFERENTES DEPENDENDO DA SUA POSIÇÃO.

O PLANEAMENTO É IMPORTANTE PARA ENTREGAR AS TAREFAS NO PRAZO.

EM CASO DE FALHA NA EXECUÇÃO OU SE EXISTIREM ATRASOS, ENTÃO ESTÁS NA POSIÇÃO DE ASSUMIR

A RESPONSABILIDADE E REAGIR.



1. EU COMETI UM ERRO E PEÇO DESCULPA. ESTOU REALMENTE ARREPENDIDO POR ISSO. É TOTALMENTE CULPA MINHA

2. NÃO TE PREOCUPES.

VAMOS TENTAR ENCONTRAR UMA SOLUÇÃO JUNTOS.

SE HOUVER UMA MANEIRA DE REPARAR O ERRO,

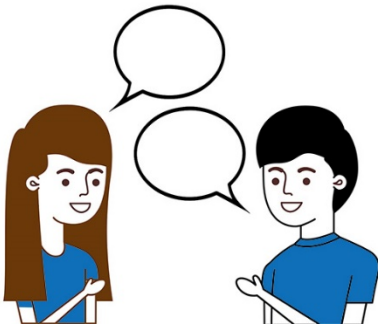
REPARA O ERRO.

SE PRECISARES DE PEDIR DESCULPAS AO CLIENTE, FAZ ISSO.

CASO CONTRÁRIO, DEVES COMUNICAR O QUE ACONTECEU

AO TEU SUPERVISOR E

DISCUTIR POSSÍVEIS SOLUÇÕES.



3. VOU INFORMAR O MEU SUPERVISOR SOBRE ISSO E SUGERIR ALTERNATIVAS.

4. ÓTIMO!

TUDO VAI CORRER BEM.

TÓPICO 3: COMPETÊNCIAS DE COLABORAÇÃO

INTRODUÇÃO

NESTE TÓPICO,

APRENDERÁS ALGUMAS COMPETÊNCIAS DE COLABORAÇÃO.

INICIAR UM TRABALHO É UM PASSO IMPORTANTE NA TUA VIDA QUE TE TRARÁ MUITA SATISFAÇÃO E

OPORTUNIDADES DE DESENVOLVIMENTO.

O OBJETIVO PRINCIPAL DESTE TÓPICO É

FORNECER UM CAMINHO DE APRENDIZAGEM

ESTRUTURADO E PROGRESSIVO

PARA PESSOAS QUE PROCURAM MELHORAR

AS SUAS COMPETÊNCIAS DE COLABORAÇÃO.

O PROGRAMA TEM COMO OBJETIVO

RESPONDER A PARTICIPANTES

COM DIFERENTES NÍVEIS DE PROFICIÊNCIA, GARANTINDO UM DESENVOLVIMENTO GRADUAL DE COMPETÊNCIAS.

O OBJETIVO GERAL É

CAPACITAR AS PESSOAS COM O CONHECIMENTO, COMPETÊNCIAS E ATITUDES NECESSÁRIAS

PARA UMA COLABORAÇÃO EFICAZ EM DIVERSOS CONTEXTOS, ESPECIALMENTE AO TRABALHAR COM OUTRAS PESSOAS.

O MATERIAL DE TREINO ESTÁ DIVIDIDO EM TRÊS NÍVEIS:

- NÍVEL INICIAL
- NÍVEL INTERMÉDIO
- NÍVEL AVANÇADO

O CONTEÚDO FOCA-SE NO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS DE COLABORAÇÃO.

IRÁS APRENDER COMPETÊNCIAS DE COLABORAÇÃO

QUE PODES UTILIZAR EM QUALQUER EMPREGO QUE FAÇAS,

TAIS COMO:

- PEDIR AJUDA
- FORNECER AJUDA
- DISCUTIR UM TEMA E PARTILHAR OPINIÕES
- RECONHECER EMOÇÕES
- SEGUIR AS NORMAS DE ETIQUETA E O CÓDIGO DE CONDUTA
- RECEBER UMA TAREFA E REALIZÁ-LA
- DISTRIBUIR TAREFAS DENTRO DE UMA EQUIPA
- LIDAR COM ERROS E CONFLITOS
- TER UM COMPORTAMENTO CORDIAL E EDUCADO
- TRABALHAR EM CONJUNTO SEGUINDO UM PLANO DE TRABALHO COMUM
- CONVERSAR E ENCONTRAR UM COMPROMISSO
- APRENDER COMO EXPRESSAR SE NÃO TE SENTES CONFORTÁVEL

FORAM SELECIONADOS EXEMPLOS E ATIVIDADES PARA TI.

TAREFAS

AGORA VAMOS MOSTRAR PASSO A PASSO

COMO FAZER AS TAREFAS SIMPLES

QUE PRECISAS SABER E EXECUTAR NO TEU TRABALHO,

DE FORMA A GARANTIR UMA COLABORAÇÃO ADEQUADA.

NÃO TE PREOCUPES SE NÃO ENTENDERES ALGO.

PEDE AJUDA QUANDO PRECISARES.

BOA SORTE!

NÍVEL INICIAL

TRABALHAR EM CONJUNTO TAMBÉM É CHAMADO DE "COLABORAÇÃO",

ESPECIALMENTE SE AS PESSOAS ESTIVEREM A TRABALHAR JUNTAS PARA COMPLETAR UMA TAREFA COMUM.

MAS TAMBÉM, SE CADA PESSOA TIVER UMA TAREFA DIFERENTE,

MAS TODAS DEPENDEREM UMA DA OUTRA.

QUANDO ESTÁS A TRABALHAR,

TERÁS OUTRAS PESSOAS A TRABALHAR CONTIGO.

ESTAS PESSOAS SÃO OS TEUS COLEGAS E SUPERIORES.

QUANDO TRABALHAS EM CONJUNTO COM OUTRAS PESSOAS,

A COLABORAR,

É IMPORTANTE SABER QUAIS SÃO

OS COMPORTAMENTOS E TIPOS DE COMUNICAÇÃO

ÚTEIS E ADEQUADOS.

ESTES PODEM SER, POR EXEMPLO,

COMO DISCUTIR DE FORMA ÚTIL COM AS OUTRAS PESSOAS

OU COMO SE RESPEITAREM MUTUAMENTE.

ISSO AJUDARÁ A EXECUTAR AS TUAS TAREFAS DE FORMA EFICAZ.

TAMBÉM AJUDARÁ A TER UM BOM RELACIONAMENTO

COM COLEGAS E SUPERIORES.

TER BOAS COMPETÊNCIAS DE COLABORAÇÃO

TAMBÉM PODE AJUDAR A EVITAR CONFLITOS.

ESTAS COMPETÊNCIAS AJUDAM-TE IGUALMENTE A ENCONTRAR BOAS SOLUÇÕES QUANDO TENS OPINIÕES DIFERENTES.

NESTE NÍVEL, IRÁS APRENDER

COMO PARTICIPAR NUMA DISCUSSÃO.

ISSO SIGNIFICA DISCUTIR UM TEMA

RELACIONADO COM O TRABALHO COM UM OU MAIS COLEGAS.

IRÁS APRENDER COMO COMUNICAR DIFERENTES OPINIÕES.

IRÁS TAMBÉM APRENDER COMO ENCONTRAR UMA SOLUÇÃO

PARA UM PROBLEMA EM CONJUNTO.

IRÁS APRENDER COMO SEGUIR

UMA ETIQUETA OU UM CÓDIGO DE CONDUTA

NO TEU LOCAL DE TRABALHO.

ISSO SIGNIFICA CONHECER, ENTENDER E OBSERVAR

AS REGRAS DE COMPORTAMENTO NA TUA EMPRESA

EM RELAÇÃO A COLEGAS E CLIENTES OU CONVIDADOS.

IRÁS TOMAR CONSCIÊNCIA

DAS DIFERENTES EMOÇÕES DAS PESSOAS, POR EXEMPLO,

SE ESTÃO FELIZES OU INFELIZES,

COM STRESS OU ABORRECIDAS.

IRÁS POR ISSO APRENDER

DIFERENTES EMOÇÕES E SINAIS E

COMO RECONHECÊ-LAS NAS OUTRAS PESSOAS.

QUANDO ESTIVERES A TRABALHAR COM COLEGAS,

É BOM FAZER PERGUNTAS

QUANDO PRECISARES DE AJUDA OU

QUANDO NÃO SOUBERES DE ALGO.

O MESMO VALE NO SENTIDO CONTRÁRIO:

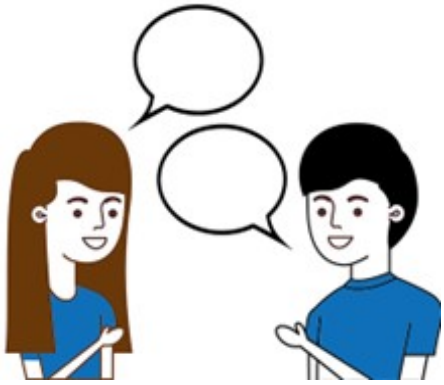
TAMBÉM DEVERÁS OFERECER A TUA AJUDA OU CONSELHO

SE UM OU UMA COLEGA ESTIVER A NECESSITAR.

PEDIR AJUDA

POR EXEMPLO, PODES PRECISAR DE AJUDA PARA MOVER MÓVEIS DURANTE A LIMPEZA.

1. PROCURA UM OU UMA COLEGA
2. SAÚDA-O OU SAÚDA-A.
3. PERGUNTA SE ELE OU ELA ESTÁ DISPONÍVEL PARA TE AJUDAR E ESPERA PELA RESPOSTA DELE OU DELA.



4. DIZ O QUE PRECISAS.
5. DIZ "OBRIGADO" DEPOIS.

FORNECER AJUDA

POR EXEMPLO,

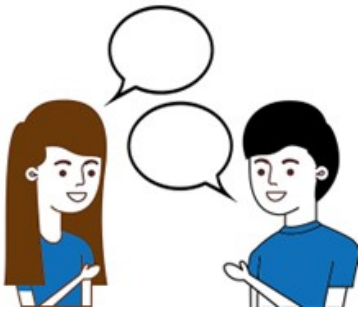
UM COLEGA NÃO SABE ONDE COLOCAR AS PALETES

ACABADAS DE ENTREGAR.

OFERECES AJUDA.

OBSERVAS COMO UM COLEGA PARECE PERDIDO.

PODES DIZER "PRECISAS DE AJUDA?"



1. OU SE ELES TE PEDIREM AJUDA,

   TU DIZES "CLARO, DO QUE SE TRATA?"
2. FORNECES A RESPOSTA SE A SOUBERES

   (POR EXEMPLO, "AS PALETES VÃO PARA O PISO 11").
3. SE NÃO SABES A RESPOSTA PARA A PERGUNTA, DIZES

   "DESCULPA, NÃO SEI".
4. DEPOIS DE O COLEGA TE AGRADECER,

   DIZES "DE NADA".

DISCUTIR UM TEMA E PARTILHAR OPINIÕES

É COMUM NO TRABALHO

ESTARES NUMA DISCUSSÃO COM OS TEUS COLEGAS

E PRECISARES DE EXPRESSAR A TUA OPINIÃO.

AO FAZÊ-LO,

OUVE ATENTAMENTE A OUTRA PESSOA E DEIXA-A TERMINAR.

ELA TAMBÉM DEVE OUVIR-TE E DEIXAR-TE TERMINAR.

DEVES DAR UMA RAZÃO PARA A TUA OPINIÃO.

MANTEM A CALMA E EDUCAÇÃO.

RECONHECER EMOÇÕES

TODAS AS PESSOAS TÊM EMOÇÕES DIFERENTES.

ESTAS INCLUEM, POR EXEMPLO, FICAR

FELIZ, TRISTE, ZANGADO OU SATISFEITO.

HÁ MUITAS OUTRAS EMOÇÕES,

TAIS COMO, FICAR ABORRECIDO,

ENTEDIADO, ESPERANÇOSO OU EXCITADO.

- NO TEU LOCAL DE TRABALHO, É FREQUENTEMENTE ÚTIL ENTENDER AS EMOÇÕES,
  TANTO AS TUAS COMO AS DAS OUTRAS PESSOAS.
- UMA ATITUDE PROFISSIONAL NO TRABALHO INCLUI
  NÃO MOSTRAR TODAS AS EMOÇÕES AOS TEUS COLEGAS,
  POR EXEMPLO, AGIR QUANDO ESTÁS ZANGADO OU TRISTE.
- NO ENTANTO, ESTÁ TUDO BEM SE DISSERES
  QUE DISCORDAS DE ALGO OU QUE NÃO TE SENTES BEM.
- POR OUTRO LADO, É BOM RECONHECER
  SE O TEU COLEGA ESTÁ RELAXADO OU COM STRESS.
- É BOM MOSTRAR EMPATIA. EMPATIA SIGNIFICA
  SENTIR ALEGRIA POR ALGUÉM QUE ESTÁ FELIZ OU
  SENTIR PENA POR ALGUÉM QUE ESTÁ TRISTE.

TER ALGUMA CONSCIÊNCIA

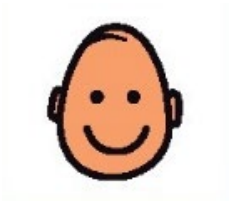
SOBRE AS TUAS PRÓPRIAS EMOÇÕES E AS DOS OUTROS

AJUDA-TE A INTEGRAR-TE NUMA EQUIPA DE PESSOAS

QUE COLABORAM.

QUE EMOÇÕES SÃO ESTAS?

FELIZ, RISONHO



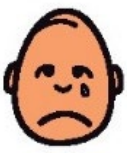
COM MEDO

SURPREENDIDO

PERTURBADO, ZANGADO

FRUSTRADO, EM STRESS, PREOCUPADO

TRISTE



SEGUIR AS NORMAS ETIQUETA E UM CÓDIGO DE CONDUTA

EM TODAS AS EMPRESAS, EM QUALQUER LOCAL DE TRABALHO,

TU ENCONTRARÁS O CHAMADO

CÓDIGO DE CONDUTA OU DE ETIQUETA.

EXISTEM REGRAS SOBRE COMO TE VESTIRES E

COMO TE COMPORTARES EM RELAÇÃO AOS COLEGAS,

BEM COMO EM RELAÇÃO AOS CLIENTES OU CONVIDADOS

DURANTE O TRABALHO.

QUANDO COMEÇARES O TEU EMPREGO,

FAMILIARIZA-TE COM ESTAS REGRAS E OBSERVA-AS.

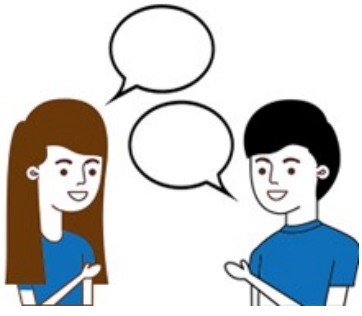
ALGUMAS REGRAS, NO ENTANTO,

NÃO ESTÃO ESCRITAS EM NENHUM LUGAR, MAS SÃO

NORMAS DE ETIQUETA BÁSICA.

- POR EXEMPLO,
  CUMPRIMENTA OS E AS COLEGAS
  COM UM "BOM DIA" OU
  UM AMIGÁVEL "OLÁ".

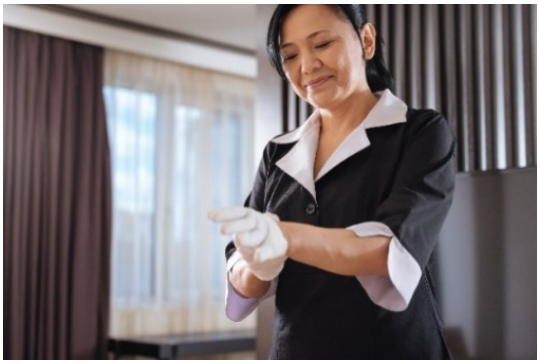
- ALÉM DISSO, DEVES SABER
  COMO TE APRESENTAR QUANDO ÉS NOVO.
  DIZ O TEU NOME E A TUA POSIÇÃO DE
  TRABALHO.
  PERGUNTA AOS OUTROS OS SEUS NOMES



- EM GERAL, DEVERÁS SEGUIR AS
  NORMAS DE ETIQUETA COM BASE
  EM COM QUEM ESTÁS
  E NAS CONVENÇÕES DE TRATAMENTO
  DO LOCAL DE TRABALHO,
  TRATAR PELO PRIMEIRO NOME OU
  POR SENHOR/ SENHORA.

- POR FIM, ASSEGURA-TE QUE ESTÁS VESTIDO
  DE FORMA ARRUMADA
  E DE ACORDO COM AS REGRAS DO LOCAL DE TRABALHO.

POR EXEMPLO, VERIFICA OS REQUISITOS DE COR OU SE PRECISAS USAR CALÇAS COMPRIDAS OU BLUSAS.



NÍVEL INTERMÉDIO

NESTE NÍVEL INTERMÉDIO, APRENDERÁS

COMO REALIZAR TAREFAS DENTRO DE UMA EQUIPA.

APRENDERÁS O QUE SIGNIFICA

ASSUMIR A RESPONSABILIDADE POR UMA TAREFA.

RESPONSABILIDADE SIGNIFICA CUMPRIR ACORDOS E

REALIZAR AS PRÓPRIAS TAREFAS.

ALÉM DISSO, ENTENDERÁS O QUE FAZER

EM SITUAÇÕES DIFÍCEIS, COMO CONFLITOS.

RECEBER UMA TAREFA E EXECUTÁ-LA

EM QUALQUER TIPO DE EMPREGO, TERÁS UM SUPERIOR QUE TE ATRIBUI TAREFAS A TI E AOS TEUS COLEGAS.

- QUANDO TE FOR ATRIBUÍDA UMA TAREFA, ASSEGURA-TE QUE A OUVES ATENTAMENTE QUANDO TE FOR EXPLICADA.
- PERGUNTA SE NÃO ENTENDERES ALGO.
- AVALIA SE TENS CAPACIDADE PARA FAZER A TAREFA OU SE PRECISAS DE ASSISTÊNCIA. ESPECIALMENTE QUANDO ÉS NOVO NUM EMPREGO, PROVAVELMENTE PRECISARÁS DE APRENDER ALGUMAS COISAS NO INÍCIO.
- AO EXECUTARES A TUA TAREFA, CERTIFICA-TE QUE A FAZES BEM.
- PODES PEDIR FEEDBACK AOS TEUS COLEGAS OU SUPERIOR.
- ASSEGURA-TE TAMBÉM QUE ENTENDES ATÉ QUANDO PRECISAS DE TERMINAR A TUA TAREFA. PODE SER UMA HORA OU UM DIA ESPECÍFICO.
- GARANTE QUE TENS TODAS AS FERRAMENTAS NECESSÁRIAS PARA EXECUTAR A TUA TAREFA. SE FALTAR ALGO, PERGUNTA ONDE ENCONTRÁ-LO.

DISTRIBUIR TAREFAS DENTRO DE UMA EQUIPA

SEMPRE QUE TRABALHARES COM OUTRAS PESSOAS NUMA EQUIPA, PODES ESTAR ENVOLVIDO NA DECISÃO CONJUNTA DE QUEM FAZ O QUÊ.

• QUANDO AS TAREFAS SÃO DISTRIBUÍDAS, ASSEGURA-TE DE QUE TENS CAPACIDADE PARA AS EXECUTAR.

• SE NÃO ESTIVERES SATISFEITO COM A DISTRIBUIÇÃO, PEDE EDUCADAMENTE SE PODES TER OUTRA TAREFA.

• NO ENTANTO, LEMBRA-TE DE QUE AS TAREFAS

DEVEM SER DIVIDIDAS DE FORMA JUSTA.

• TODAS AS TAREFAS EM CONJUNTO VÃO COMPLETAR

O TRABALHO DA EQUIPA.

• CADA PESSOA, TU E COLEGAS, DEPENDEM UMAS DAS OUTRAS.

PORTANTO, CERTIFICA-TE DE QUE COMPLETAS A TUA TAREFA CONFORME AS INSTRUÇÕES E TENTA SER PRECISO.

POR EXEMPLO, A EQUIPA DE CATERING RECEBEU A TAREFA DE ARRUMAR AS MESAS PARA UM GRANDE EVENTO:

- ALGUMAS PESSOAS COLOCAM A TOALHA DE MESA.

- ALGUMAS PESSOAS COLOCAM OS PRATOS

- ALGUMAS PESSOAS COLOCAM OS COPOS E PUXAM O BRILHO

- ALGUMAS PESSOAS ORGANIZAM A DECORAÇÃO.

- ALGUMAS PESSOAS COLOCAM OS GUARDANAPOS.

- ALGUMAS PESSOAS COLOCAM OS TALHERES.

- ALGUMAS PESSOAS PREPARAM A MESA DO BUFFET.

O RESULTADO SERÁ O DE UM BOM TRABALHO DE EQUIPA.

ERROS E CONFLITOS

ERROS ACONTECEM.

PODE ACONTECER CONTIGO E
PODE ACONTECER COM UM
COLEGA TEU COMETER UM ERRO.

SE COMETESTE UM ERRO,
É IMPORTANTE
QUE TE CERTIFIQUES QUE
APRENDES COM ELE.

ISTO SIGNIFICA:

1. INFORMAR UM(A) COLEGA OU SUPERIOR SOBRE O QUE ACONTECEU.
2. DESCOBRIR POR QUE É QUE ACONTECEU.
3. IDENTIFICAR O QUE TE AJUDA A EVITAR QUE ACONTEÇA NOVAMENTE.
4. PEDIR DESCULPA SE ALGUÉM MAIS FOI AFETADO PELO TEU ERRO.
5. FAZER MELHOR NA PRÓXIMA VEZ.

SE UM(A) COLEGA COMETEU UM ERRO,
DIZ-LHE DE UMA MANEIRA CALMA E
NÃO SEJAS RUDE MESMO QUE SEJAS AFETADO.

TENTA ENTENDER O QUE ACONTECEU.

TALVEZ ATÉ POSSAS AJUDAR O(A) COLEGA
A FAZER MELHOR NA PRÓXIMA VEZ

NÍVEL AVANÇADO

NESTE NÍVEL, IRÁS APERFEIÇOAR AS TUAS COMPETÊNCIAS
PARA SEGUIR UM PLANO DE TRABALHO E PARA ASSUMIR A
RESPONSABILIDADE PELAS TUAS PRÓPRIAS TAREFAS,
ASSIM COMO PELO TRABALHO EM EQUIPA.
QUANDO TRABALHAS JUNTO COM COLEGAS,
DEVERÁS SABER COMO AGIR DE FORMA CORDIAL.
ISSO SIGNIFICA SABER COMO SE DEVEM APOIAR
E TRATAR COM AMIZADE E RESPEITO
UNS AOS OUTROS.
NO TRABALHO, TAMBÉM PODES APRENDER MUITO COM
OS TEUS COLEGAS AO OBSERVAR OU A FAZER PERGUNTAS.
ELES TAMBÉM PODEM APRENDER COISAS CONTIGO.
NUM AMBIENTE DE TRABALHO, PODEM SURGIR
DIFERENTES OPINIÕES OU SITUAÇÕES DE DESACORDO.
POR ISSO, É IMPORTANTE SABER COMO AGIR EM SITUAÇÕES
ONDE TENS UMA OPINIÃO CONTRÁRIA OU
ONDE NÃO TE SINTAS À VONTADE.

COMPORTAMENTO EDUCADO E CORDIAL

EM QUALQUER LOCAL DE TRABALHO,

UMA BOA RELAÇÃO COM OS TEUS COLEGAS IRÁ AJUDAR-TE A

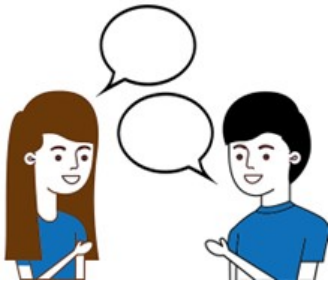
SENTIR-TE CONFORTÁVEL NO TRABALHO.

QUANDO DEMONSTRAS UM COMPORTAMENTO CORDIAL,

REFORÇAS UMA BOA RELAÇÃO.

PODES MOSTRAR

COMPORTAMENTO CORDIAL AO:



- PERGUNTAR "COMO ESTÁS?"
- OFERECER AJUDA
- FAZER UMA PAUSA,
  PARA CAFÉ OU PARA ALMOÇAR,
  EM CONJUNTO DE VEZ EM QUANDO

- MANTER O TEU ESPAÇO DE
  TRABALHO LIMPO E ARRUMADO
- RESPEITAR QUE O TEU COLEGA
  PODE ESTAR OCUPADO OU NÃO TER
  VONTADE DE CONVERSAR

- SER PONTUAL NO TRABALHO
- COMPLETAR AS TUAS TAREFAS NO
PRAZO
- MOSTRAR INTERESSE NAS SUAS OPINIÕES.

TRABALHAR EM CONJUNTO SEGUINDO UM PLANO DE TRABALHO COMUM

O TEU SUPERIOR IRÁ ATRIBUIR A TI E AOS TEUS COLEGAS UM PLANO DE TRABALHO COMUM.

SE ESTE FOR O CASO:

• CERTIFICA-TE DE QUE SABES QUAL É A TUA PARTE OU TAREFA.

• CERIFICA-TE QUE SEJA CLARO SE TRABALHAS SOZINHO OU EM CONJUNTO COM UM(A) COLEGA.

• CERTIFICA-TE DE QUE TENS UMA VISÃO GERAL
DO PLANO DE TRABALHO À MÃO,
NO CASO DE PRECISARES CONSULTAR ALGO.

• É IMPORTANTE ENTENDER QUE
UM PLANO DE TRABALHO COMUM SIGNIFICA QUE
TU E OS TEUS COLEGAS TÊM O MESMO OBJETIVO A ALCANÇAR.
PARA ISSO, É NECESSÁRIO QUE COMPLETES AS TUAS PARTES DE FORMA FIÁVEL.

TAMBÉM PODEM COMUNICAR UNS COM OS OUTROS
QUANDO NECESSÁRIO.

EXEMPLO: PREPARAR TODOS OS INGREDIENTES PARA O JANTAR

- TU E A TUA EQUIPA FORAM DESIGNADOS PARA PREPARAR TODOS OS INGREDIENTES PARA UM JANTAR.
- ALGUNS SÃO RESPONSÁVEIS POR MEDIR QUANTIDADES,
  ALGUNS PELO CORTE DO FRANGO,
  ALGUNS POR LAVAR OU DESCASCAR OS LEGUMES,
  ALGUNS PELO CORTE DOS LEGUMES.
- O CHEFE E OS ASSISTENTES DE COZINHA
  PRECISAM DOS INGREDIENTES NUMA HORA CERTA
  PARA COMEÇAR A COZINHAR.

  POR ISSO, É IMPORTANTE QUE AS PESSOAS
  QUE ESTÃO A LAVAR OU DESCASCAR OS LEGUMES
  COMECEM MAIS CEDO
  DO QUE AQUELES QUE OS CORTAM.

CONVERSAR E ENCONTRAR UM COMPROMISSO

NO TRABALHO,
PODE ACONTECER EXISTIREM OPINIÕES DIFERENTES.
POR EXEMPLO,

- SE NÃO CONCORDAS EM FAZER SEMPRE A MESMA TAREFA E QUERES MUDÁ-LA.

OU

- UM(A) COLEGA DIZ-TE QUE DEVES FAZER O TEU TRABALHO DE FORMA DIFERENTE.

SE OCORRER UMA SITUAÇÃO ASSIM, É BOM SEGUIR UMA ATITUDE PROFISSIONAL.

- ISTO SIGNIFICA NÃO SER MAL EDUCADO OU FICAR OFENDIDO.
- PELO CONTRÁRIO, DEVERÁS EXPLICAR CLARAMENTE O QUE TE ESTÁ A INCOMODAR.

  TAMBÉM PODES FAZER UMA SUGESTÃO
  SOBRE COMO MUDAR ISSO.

POR OUTRO LADO,
SE UM(A) COLEGA SE QUEIXAR OU EXPRESSAR A SUA OPINIÃO, DEVERÁS OUVIR.

PODES ENTÃO EXPRESSAR O QUE PENSAS.

JUNTOS, DEVEM ENCONTRAR UM ACORDO QUE SEJA SATISFATÓRIO PARA AMBOS.

ISTO SIGNIFICA OBTER ALGO QUE QUERES E TER DE FAZER UMA CONCESSÃO.

MAS O MESMO SE APLICA AO OU À COLEGA.

ISTO CHAMA-SE "COMPROMISSO".

PODES TAMBÉM FAZER UM ACORDO
POR UM PERÍODO DE TEMPO E DEPOIS
FAZER UM NOVO ACORDO.

EXEMPLO:

- NÃO QUERES SER RESPONSÁVEL POR LEVAR SEMPRE O LIXO

- PREFERES SER RESPONSÁVEL POR SEPARAR A LOUÇA DE VEZ EM QUANDO.

- ASSIM, PODEM FAZER UM ACORDO EM QUE TU LEVAS O LIXO UMA VEZ E SEPARAS A LOUÇA NA VEZ SEGUINTE.
  E ASSIM POR DIANTE.

COMO DIZER SE NÃO TE SENTES À VONTADE NO TRABALHO

PODE ACONTECER

QUE NÃO TE SINTAS À VONTADE NO TRABALHO,

POR EXEMPLO, COM UMA TAREFA OU COM UMA PESSOA.

SE ISSO ACONTECER, DEVERÁS SER CAPAZ DE FALAR PROFISSIONALMENTE SOBRE O ASSUNTO.

ENTÃO, PROVAVELMENTE PODEM

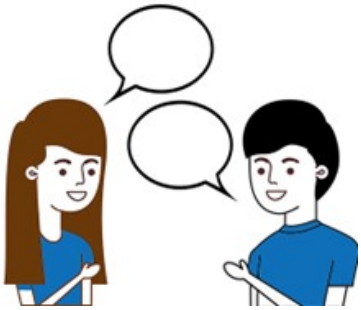
ENCONTRAR UMA SOLUÇÃO EM CONJUNTO

COM O(A) COLEGA OU O SUPERIOR(A).

EXEMPLO: UMA TAREFA PARECE DEMASIADO DIFÍCIL.

- É IMPORTANTE QUE PARTILHES ISSO
  PARA EVITAR QUE A TAREFA NÃO SEJA FEITA OU
  QUE NÃO SEJA FEITA CORRETAMENTE NO FINAL.

- ASSIM, PEDE AO OU À COLEGA OU
  SUPERIOR(A)
  PARA TER UMA CONVERSA.
- EXPRESSA AS TUAS DÚVIDAS.



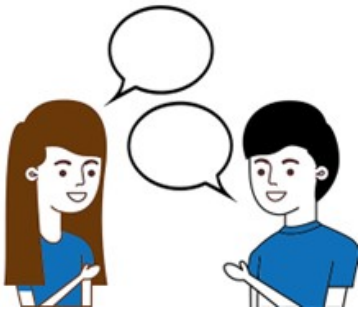
- TALVEZ APENAS PRECISES DE MAIS
  EXPLICAÇÕES OU AJUDA

PARA GERIR A TAREFA.

CASO CONTRÁRIO, DEVES ENTRAR EM ACORDO SOBRE QUE OUTRA TAREFA PODES REALIZAR.

EXEMPLO: SENTES-TE DESCONFORTÁVEL COM UMA PESSOA.

- TALVEZ ALGUÉM SEJA DESAGRADÁVEL CONTIGO MUITAS VEZES.
  NESSE CASO,
  DEVERIAS PROCURAR TER UMA CONVERSA COM ELA
- PODES FALAR DIRETAMENTE COM A PESSOA.
- POR EXEMPLO,
  PODES COMEÇAR POR CONVIDÁ-LA PARA TOMAR UM CAFÉ CONTIGO.



- QUANDO ESTIVEREM CONJUNTO, PERGUNTA SE ELE OU ELA GOSTA DE TRABALHAR CONTIGO.
- REALÇA QUE FICARIAS FELIZ SE A COLABORAÇÃO FLUÍSSE MELHOR. PERGUNTA SE HÁ ALGO QUE POSSAS FAZER.
- POR VEZES, UMA CONVERSA DESTE TIPO ABRE CAMINHO PARA RELAÇÕES MAIS POSITIVAS.

SE NÃO QUISERES FALAR DIRETAMENTE OU SOZINHO(A) COM ESSA PESSOA,
DEVERÁS FALAR PRIMEIRO COM UM(A) SUPERIOR.

- DIZ-LHE O QUE SE PASSA E PODERÃO ENTÃO CONVERSAR JUNTOS: TU, O(A) SUPERIOR E O(A) COLEGA.

O(A) SUPERIOR PODE MEDIAR E AJUDAR A ENCONTRAR UMA SOLUÇÃO.

TÓPICO 4: COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS

INTRODUÇÃO

NESTE TÓPICO,

IRÁS APRENDER ALGUMAS COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS.

INICIAR UM TRABALHO É UM PASSO IMPORTANTE NA TUA VIDA QUE TE TRARÁ MUITA SATISFAÇÃO E

OPORTUNIDADES DE DESENVOLVIMENTO.

O OBJETIVO PRINCIPAL DESTE TÓPICO

É FORNECER UM CAMINHO DE APRENDIZAGEM

ESTRUTURADO E PROGRESSIVO

PARA PESSOAS QUE DESEJAM APERFEIÇOAR

AS SUAS COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS.

O PROGRAMA TEM COMO META RESPONDER A PARTICIPANTES EM DIFERENTES NÍVEIS DE PROFICIÊNCIA,

GARANTINDO UM DESENVOLVIMENTO GRADUAL

DAS SUAS COMPETÊNCIAS.

O OBJETIVO PRINCIPAL É CAPACITAR AS PESSOAS

COM O CONHECIMENTO, COMPETÊNCIAS E ATITUDES

NECESSÁRIAS PARA UMA SENSIBILIDADE INTERCULTURAL

EFICAZ EM VÁRIOS CONTEXTOS,

ESPECIALMENTE QUANDO SE ESTÁ A INTERAGIR

COM CLIENTES E COLEGAS ESTRANGEIROS.

O MATERIAL DE TREINO ESTÁ DIVIDIDO EM TRÊS NÍVEIS:

- NÍVEL INICIAL
- NÍVEL INTERMÉDIO
- NÍVEL AVANÇADO

O CONTEÚDO CENTRA-SE NO DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES INTERCULTURAIS ESSENCIAIS.

IRÁS APRENDER COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS
QUE PODES UTILIZAR EM QUALQUER EMPREGO QUE TENHAS, TAIS COMO:

- O QUE É CULTURA?
- IDENTIFICAÇÃO DE PESSOAS DE OUTRAS CULTURAS
- LINGUAGEM CORPORAL
- COMO PODES APRENDER MAIS SOBRE OUTRAS CULTURAS
- RESPEITO PELAS DIFERENÇAS
- APLICAÇÃO DAS REGRAS DO LOCAL DE TRABALHO
- UTILIZAÇÃO DO CONHECIMENTO SOBRE CULTURAS PARA AGIR COM SENSIBILIDADE
- APRENDENDIZAGEM DE ALGUNS CONCEITOS BÁSICOS EM LÍNGUAS ESTRANGEIRAS

FORAM SELECIONADOS EXEMPLOS E ATIVIDADES PARA TI.

TAREFAS

AGORA, VAMOS MOSTRAR-TE PASSO A PASSO

COMO REALIZAR AS TAREFAS SIMPLES QUE PRECISAS SABER

E EXECUTAR NO TEU TRABALHO

PARA GARANTIR UMA SENSIBILIDADE INTERCULTURAL

ADEQUADA.

NÃO TE PREOCUPES SE NÃO ENTENDERES ALGO.

PEDE AJUDA QUANDO PRECISARES.

BOA SORTE!

NÍVEL INICIAL

SEJA QUAL FOR O TIPO DE TRABALHO QUE FAÇAS,

IRÁS ENCONTRAR PESSOAS DE OUTRAS CULTURAS E PAÍSES.

ESTAS PODEM SER OS TEUS OU TUAS

COLEGAS, CLIENTES, HÓSPEDES OU FORNECEDORES.

É MUITO ÚTIL SABER UM POUCO SOBRE OUTRAS CULTURAS.

IRÁS COMPREENDER MELHOR AS PESSOAS À TUA VOLTA E

AJUDÁ-LAS A ENTENDEREM-TE MELHOR.

TODAS AS PESSOAS PERTENCEM A UMA OU MAIS CULTURAS.

RESUMINDO, "CULTURA" SIGNIFICA

UM CONJUNTO ESPECÍFICO DE COSTUMES E TRADIÇÕES.

ESTÃO FREQUENTEMENTE RELACIONADOS COM UM PAÍS, RELIGIÃO OU COMUNIDADE DE PESSOAS ESPECÍFICAS.

AS DIFERENÇAS CULTURAIS PODEM SER

COMO AS PESSOAS SE CUMPRIMENTAM,

O QUE COMEM OU COMO SE VESTEM.

AS CHAMADAS "COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS"

SÃO SOBRE COMO RECONHECER E LIDAR

COM DIFERENÇAS CULTURAIS.

MUITAS DESTAS COMPETÊNCIAS RESUMEM-SE APENAS

A SABER ALGUMAS COISAS E TÊ-LAS EM MENTE.

POR EXEMPLO, QUANDO ESTÁS A LIDAR COM CLIENTES, HÓSPEDES OU A COLABORAR COM COLEGAS.

ISSO CHAMA-SE "CONSCIÊNCIA".

NESTE NÍVEL, IRÁS APRENDER O QUE É A CULTURA E PORQUE, POR VEZES, ELA É IMPORTANTE NO TRABALHO.

IRÁS APRENDER COMO IDENTIFICAR

PESSOAS DE OUTRAS CULTURAS.

IRÁS ENTENDER COMO

COMPORTAR-TE E FALAR EDUCADAMENTE

EM SITUAÇÕES INTERCULTURAIS NO TRABALHO.

O QUE É A CULTURA?

EXISTEM MUITOS PAÍSES NO MUNDO.

CADA PAÍS TEM A SUA PRÓPRIA CULTURA.

MUITOS PAÍSES ATÉ TÊM VÁRIAS CULTURAS LIGADAS

A DIFERENTES GRUPOS DE PESSOAS QUE VIVEM NO PAÍS.

A CULTURA TEM MUITOS ELEMENTOS.

AQUI TENS ALGUNS DELES:

A LÍNGUA FAZ PARTE DE UMA CULTURA

EXEMPLOS:

- GREGO, CHINÊS, PORTUGUÊS, SWAHILI, RUSSO, POLACO, ALEMÃO, HOLANDÊS, INGLÊS, JAPONÊS...

A RELIGIÃO FAZ PARTE DE UMA CULTURA

EXEMPLOS:

- CATÓLICA, EVANGÉLICA, ORTODOXA, HINDU, MUÇULMANA, BUDISTA, SHINTO...

COSTUMES E TRADIÇÕES DA VIDA QUOTIDIANA SÃO ESPECÍFICAS DE CADA CULTURA.

EXEMPLOS:

• O PEQUENO-ALMOÇO PODE SER BASTANTE ELABORADO
(POR EXEMPLO, NA SUÉCIA).

OU BASTANTE PEQUENO
(POR EXEMPLO, EM ITÁLIA).

• A HORA DO JANTAR PODE SER BASTANTE CEDO
(POR EXEMPLO, NA POLÓNIA)
OU BASTANTE TARDE
(POR EXEMPLO, NA GRÉCIA).

• O VESTUÁRIO PODE SER DIFERENTE,
POR EXEMPLO, ALGUMAS MULHERES MUÇULMANAS OU HINDUS USAM LENÇOS NA CABEÇA.

• EM ALGUNS PAÍSES ÁRABES,
OS HOMENS VESTEM ROUPAS BRANCAS LONGAS.

• EM ALGUNS PAÍSES,
OS HOMENS NÃO USAM CALÇAS CURTAS.

A COMUNICAÇÃO VARIA ENTRE CULTURAS

EXEMPLOS:

- EM ALGUMAS CULTURAS, PERGUNTAR PRIMEIRO SOBRE O BEM-ESTAR E A FAMÍLIA É UMA PARTE IMPORTANTE DE UMA CONVERSAÇÃO
  (POR EXEMPLO, NA TURQUIA).
- EM ALGUMAS CULTURAS, PELO CONTRÁRIO, É COMUM FALAR LOGO DIRECTAMENTE SOBRE O ASSUNTO
  (POR EXEMPLO, NA ALEMANHA).

O QUE É PONTUAL VARIA ENTRE CULTURAS

- EM ALGUMAS CULTURAS, SER PONTUAL SIGNIFICA QUE DIZES PARA SE ENCONTRAREM ÀS 6 HORAS
  E TODOS APARECEM ÀS 6 HORAS.
  AS PESSOAS SENTEM-SE ATRASADAS SE APARECEREM ÀS 6 HORAS E 10 MINUTOS
  E LIGAM PARA DIZER QUE VÃO ATRASAR-SE.
- EM OUTRAS CULTURAS, NÃO ESTÁS ATRASADO QUANDO DIZES PARA SE ENCONTRAREM ÀS 6 HORAS
  E APARECES ÀS 6:30.

NO ENTANTO, QUANDO COMEÇAS UM EMPREGO, DEVES PERGUNTAR O QUE SE ESPERA.

IDENTIFICAR PESSOAS DE OUTRAS CULTURAS

MUITAS VEZES,

A APARÊNCIA PODE SER UMA BOA INDICAÇÃO DE

QUE UMA PESSOA É ORIGINÁRIA DE OUTRA CULTURA OU PAÍS.

MAS SE ESSA IDENTIFICAÇÃO NÃO FOR FÁCIL PARA TI,

NÃO TE PREOCUPES.

A FORMA MAIS FÁCIL DE DESCOBRIR DE ONDE UMA PESSOA É,

É SIMPLESMENTE PERGUNTAR.

- A MAIORIA DAS PESSOAS GOSTA DE FALAR SOBRE ONDE VÊM.
- A MAIORIA DAS PESSOAS APRECIA QUANDO ESTÁS INTERESSADO EM SABER SOBRE ELAS.

CLARO,

É POSSÍVEL QUE A PESSOA ESTEJA

A VIVER NO TEU PAÍS HÁ MUITOS ANOS OU MESMO

QUE TENHA NASCIDO AQUI.

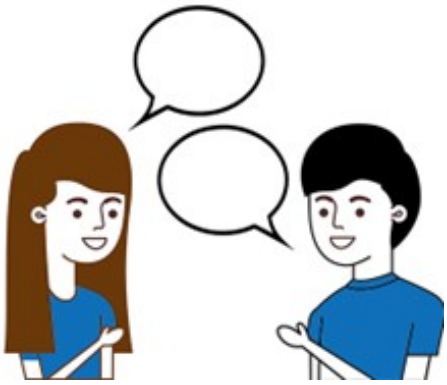
NESSE CASO, A PESSOA PODE SENTIR-SE PERTENCENTE A DUAS CULTURAS.

SE ACHARES QUE UMA PESSOA

PODE SER DE OUTRO PAÍS E CULTURA,

PODES FAZER-LHES ESTAS PERGUNTAS:

- DE ONDE ÉS?
- JÁ ESTIVESTE AQUI ANTES?
- "ENTENDES PORTUGUÊS... BEM?"
- TENS ALGUMA NECESSIDADE NUTRICIONAL ESPECIAL?



ESTA INFORMAÇÃO PODE SER RELEVANTE,
SE TRABALHARES NUM HOTEL, CAFÉ OU RESTAURANTE.

LINGUAGEM CORPORAL

EM TODAS AS CULTURAS,

AS PESSOAS UTILIZAM LINGUAGEM CORPORAL,

INCLUINDO GESTOS E MÍMICA, PARA COMUNICAR.

OS GESTOS SÃO FEITOS COM AS MÃOS E O CORPO.

A MÍMICA ABARCA TODAS AS EXPRESSÕES FACIAIS.

ESTAS PODEM VARIAR ENTRE AS CULTURAS.

EXEMPLOS:

- ACENAR PARA DIZER "OLÁ" E "ADEUS"
- INCLINAR UM POUCO PARA DIZER "OLÁ"
  (POR EXEMPLO, NO JAPÃO)
- ACENAR COM A CABEÇA, PARA CIMA E PARA BAIXO, PARA "SIM"
  (POR EXEMPLO, NA POLÓNIA, SUÉCIA, ALEMANHA)
- ACENAR COM A CABEÇA PARA "NÃO"
  (POR EXEMPLO, NA GRÉCIA, TURQUIA, ÍNDIA)
- ABANAR A CABEÇA PARA "NÃO"
  (POR EXEMPLO, NA POLÓNIA, SUÉCIA, ALEMANHA)
- ABANAR AR A CABEÇA PARA "SIM"
  (POR EXEMPLO, NA ÍNDIA)
- MÃOS ABERTAS PARA DIZER "BEM-VINDO"
- SORRIR E ACENAR PARA DIZER "OLÁ"

- DIZER "OBRIGADO" COLOCANDO UMA MÃO NO PEITO E BAIXANDO A CABEÇA
- AFASTAR-SE E ABRIR A MÃO
  PARA DIZER "POR FAVOR, PASSE"

NÍVEL INTERMÉDIO

SE QUERES COMPREENDER

AS PESSOAS DE OUTRAS CULTURAS,

É BOM SABERES ALGUMAS COISAS SOBRE OS SEUS PAÍSES,

OS SEUS COSTUMES E AS SUAS TRADIÇÕES.

IRÁS APRENDER MAIS

SOBRE ASPECTOS BÁSICOS DAS DIFERENÇAS CULTURAIS E

COMO RESPEITÁ-LAS NO TRABALHO.

IRÁS TAMBÉM APRENDER

COMO OBTER INFORMAÇÕES SOBRE OUTRAS CULTURAS.

COMO PODES APRENDER MAIS SOBRE OUTRAS CULTURAS

EXISTEM MUITAS FORMAS DE APRENDER MAIS

SOBRE OUTRAS CULTURAS E PESSOAS DE OUTROS PAÍSES.

PODES:

- CONVERSAR COM PESSOAS DE OUTRAS CULTURAS E PEDIR-LHES PARA TE CONTAREM MAIS SOBRE A SUA CULTURA.

- PESQUISAR NA INTERNET, POR EXEMPLO NA "WIKIPÉDIA".

- ASSISTIR A DOCUMENTÁRIOS NA TELEVISÃO.

- LER REVISTAS OU LIVROS DE VIAGENS.

- VIAJAR PARA OUTROS PAÍSES.

RESPEITAR AS DIFERENÇAS

COMO JÁ APRENDESTE,

PESSOAS DE OUTRAS CULTURAS

POR VEZES TÊM COSTUMES E ESTILOS DE VIDA DIFERENTES.

NÃO IMPORTA O QUE PENSAS

SOBRE ESSES COSTUMES E TRADIÇÕES,

É IMPORTANTE QUE RESPEITES ESSAS DIFERENÇAS.

RESPEITAR AS DIFERENÇAS É MÚTUO.

PORTANTO, TU ACEITAS E RESPEITAS AS OUTRAS CULTURAS E

OUTRAS PESSOAS IRÃO ACEITAR E RESPEITAR A TUA CULTURA.

POR EXEMPLO:

- UM COLEGA MUÇULMANO PRECISA FAZER UMA PAUSA CURTA PORQUE QUER FAZER UMA ORAÇÃO.
- HÓSPEDES MUÇULMANOS NÃO PODEM COMER QUALQUER ALIMENTO COM PORCO.
- EM ALGUMAS CULTURAS, AS MULHERES NÃO FALAM COM HOMENS FORA DA SUA FAMÍLIA.

É BOM SER EDUCADO E AMIGÁVEL

MESMO QUE NÃO CONCORDES COM OUTROS COSTUMES.

SOMENTE SE ISSO TE MAGOAR PESSOALMENTE,

DEVERÁS COMUNICAR ISSO AO COLEGA OU SUPERIOR.

AS REGRAS DO LOCAL DE TRABALHO APLICAM-SE A TODAS AS PESSOAS

NÃO IMPORTA QUAL É A TUA CULTURA

OU A CULTURA DOS E DAS COLEGAS,

NO TRABALHO,

AS REGRAS DA EMPRESA APLICAM-SE A TODAS AS PESSOAS.

POR EXEMPLO:

- SER PONTUAL.
  9 HORAS SIGNIFICA 9 HORAS, A MENOS QUE SEJA EXPLICÍTO QUE NÃO HÁ PROBLEMA EM CHEGAR UM POUCO MAIS TARDE.
- OBSERVAR O TEMPO E A FREQUÊNCIA DOS INTERVALOS.

  PODES TER O DIREITO DE FAZER INTERVALOS MAIS LONGOS OU MAIS FREQUENTES DEVIDO À TUA INCAPACIDADE.
- O CÓDIGO DE VESTUÁRIO DEVE SER CUMPRIDO.
- SER NEUTRO, RELIGIOSAMENTE E POLITICAMENTE, COM COLEGAS E CLIENTES:

ISSO SIGNIFICA QUE NO TRABALHO NÃO DEVERÁS TENTAR CONVENCER ALGUÉM DAS TUAS CRENÇAS,
E NINGUÉM DEVERÁ TENTAR CONVENCER-TE DAS SUAS CRENÇAS.

NÍVEL AVANÇADO

TRABALHAR COM PESSOAS DE OUTRAS CULTURAS

PODE SER MUITO INTERESSANTE.

PODES APRENDER COM ELAS E

ELAS PODEM APRENDER CONTIGO.

PODES USAR A TUA LÍNGUA E A TUA LINGUAGEM CORPORAL

PARA AGIRES ADEQUADAMENTE EM SITUAÇÕES INTERCULTURAIS,

OU SEJA, O QUE APRENDESTE NAS LIÇÕES ANTERIORES.

JÁ DESENVOLVESTE A CHAMADA "CONSCIÊNCIA CULTURAL".

ISSO SIGNIFICA QUE TENS SEMPRE EM MENTE QUE

PESSOAS DE OUTRAS CULTURAS PODEM COMPORTAR-SE E

FALAR DE FORMA DIFERENTE DE TI.

MANTÉM ISTO PRESENTE

AO COMUNICARES E TRABALHARES

COM PESSOAS DE OUTRAS CULTURAS.

AGORA SERÁS CAPAZ DE AGIR DE FORMA MAIS SENSÍVEL À CULTURA

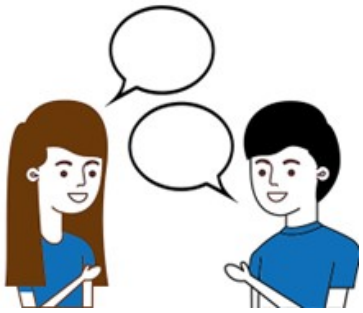
E TAMBÉM APRENDERÁS

ALGUNS CONHECIMENTOS BÁSICOS DE LÍNGUA ESTRANGEIRA.

UTILIZA O CONHECIMENTO SOBRE AS CULTURAS PARA AGIR COM SENSIBILIDADE CULTURAL

- DEMONSTRA UMA ATITUDE EDUCADA E AMIGÁVEL COM AS PESSOAS DE TODAS AS CULTURAS.
- UTILIZA A INFORMAÇÃO QUE TENS SOBRE UMA CULTURA PARA FAZER AS PESSOAS SENTIREM-SE COMPREENDIDAS E CONFORTÁVEIS.
- SÊ ABERTO E OUVE COM ATENÇÃO.
- ASSEGURA-TE DE QUE COMPREENDES TUDO CORRETAMENTE E PERGUNTA SE TIVERES DÚVIDAS.

APRENDE ALGUMAS NOÇÕES DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS



SABER ALGUMAS PALAVRAS OU FRASES
NUMA LÍNGUA ESTRANGEIRA
VAI TE AJUDAR A BRILHAR NO TRABALHO.

TAMBÉM TE AJUDARÁ NA RELAÇÃO COM
CLIENTES E HÓSPEDES,
QUE SE SENTIRÃO MAIS À VONTADE.

AQUI ESTÃO ALGUNS EXEMPLOS:

WORD	**TRANSLATION**	**LANGUAGE**
OLÁ	CIAO	ITALIAN
	HEJ	DUTCH
	HELLO	ENGLISH
	SALUT	FRENCH
	HOLA	SPANISH

WORD	**TRANSLATION**	**LANGUAGE**
BEM-VINDO	BENVENUTO	ITALIAN
	WELKOM	DUTCH
	WELCOME	ENGLISH
	BIENVENUE	FRENCH
	BIENVENIDO	SPANISH

WORD	TRANSLATION	LANGUAGE
COMO ESTÁS?	COME STATE?	ITALIAN
	HOE DOEN ZE HET?	DUTCH
	HOW ARE YOU?	ENGLISH
	COMMENT VAS-TU?	FRENCH
	¿CÓMO ESTÁS?	SPANISH

- OUTRAS FRASES ÚTEIS SÃO ADEUS OU O MEU NOME É...
- PENSA QUAL LÍNGUA É MAIS ÚTIL PARA TI.
- PODES OUVIR COMO SE PRONUNCIA NO GOOGLE TRADUTOR. https://translate.google.com/

SE TIVERES INTERESSE EM APRENDER MAIS, HÁ ALGUMAS FERRAMENTAS DE TRADUÇÃO NA INTERNET:

- GOOGLE TRADUTOR: https://translate.google.com/
- DEEPL: https://www.deepl.com/

SE QUISERES APRENDER UMA LÍNGUA BEM,

PODES CONSIDERAR FAZER CURSOS DE LÍNGUAS.