

CONTEÚDOS FORMATIVOS

Unidade a) RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

TRANSVERSAL MODEL FOR MIGRANTS



2018-1-FR01-KA202-048007



ÍNDICE

TERMOS DE REFERÊNCIA	3
Unidade a) RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	4
Conceitos-chave na resolução de problemas	6
<i>Role play</i> : A Sala Barulhenta	7
Formação no Trabalho: As Seis Etapas da Criatividade	9
Dicas: Resolução de problemas no local de trabalho	11





TERMOS DE REFERÊNCIA

Aptidões (nível 5)	Comporta uma gama abrangente de aptidões cognitivas e práticas necessárias para conceber soluções criativas para problemas abstratos.
Conhecimentos (nível 5)	Conhecimentos abrangentes, especializados, factuais e teóricos numa determinada área de estudos ou de trabalho e consciência dos limites desses conhecimentos.
Dicas	Exortação para colocar as aprendizagens em prática.
QEQ	Quadro Europeu de Qualificações, estruturado em oito níveis, é uma ferramenta de tradução que nos ajuda a entender e a comparar qualificações obtidas em diferentes países, sistemas de ensino e de formação profissional.
QEQ nível 5	QEQ nível 5 são qualificações desenhadas para o aperfeiçoamento de indivíduos que estão já empregados, visando outorgar-lhes competências técnicas, transversais e/ou de gestão avançadas.
Responsabilidade e autonomia (nível 5)	Meios para gerir e supervisionar em contextos de estudo ou de trabalho sujeitos a alterações imprevisíveis, bem como para desenvolver o seu desempenho e o de terceiros.
Resultados de aprendizagem (nível 5)	Descrevem aprendizagens significativas e essenciais a alcançar e que podem ser demonstradas de modo fiável no final da formação. No QEQ os resultados de aprendizagem são descritos em termos de conhecimentos, aptidões, competências, responsabilidade e autonomia.





Unidade a) RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS





UNIDADE a	RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS			
DICAS	Compreender e transformar um problema ou contexto numa oportunidade para melhorar os processos de trabalho.			
DURAÇÃO	6 horas	TIPO DE FORMAÇÃO	Presencial	GRUPO-ALVO Formadores/ <i>Coaches</i>
SUB-UNIDADE	Depois de concluírem este módulo, formadores e <i>coaches</i> deverão ser capazes de...			
PENSAMENTO ANALÍTICO	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	RESPONSABILIDADE E AUTONOMIA	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ definir corretamente um problema ▪ delinear um problema dividindo-o em partes menores, de modo a facilitar a sua gestão ▪ reconhecer e clarificar informação e ideias ▪ relacionar e processar informação, através do raciocínio lógico ▪ listar conclusões e desenhar uma linha de ação 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gerar e avaliar soluções alternativas ▪ aplicar conhecimentos, factos e dados, para resolver os problemas eficazmente ▪ aplicar pensamento vertical ▪ usar os conceitos seguintes: escuta ativa, trabalho em equipa, colaboração, atenção ao detalhe, proatividade, persistência 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ decidir sobre a melhor alternativa para resolver um problema ▪ assumir responsabilidade pelas decisões e suas consequências ▪ envolver terceiros, de modo adequado, no desenvolvimento de soluções para novos problemas ▪ ultrapassar obstáculos 	
RECURSOS FORMATIVOS	<i>Conceitos-chave na resolução de problemas</i>	<i>Role Play: A sala barulhenta</i>	<i>Dicas: Resolução eficaz de problemas no local de trabalho</i>	
DURAÇÃO	<i>60 minutos</i>	<i>90 minutos</i>	<i>30 minutos</i>	
PENSAMENTO CRIATIVO	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	RESPONSABILIDADE E AUTONOMIA	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ reconhecer bloqueios conceptuais pessoais ▪ proatividade na procura de possibilidades e conexão de ideias ▪ procura de alternativas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ criatividade na resolução de problemas ▪ explorar pensamento lateral e crítico ▪ comunicar para organizar, introduzir ordem e disciplinar; curiosidade e abertura mental 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ fomentar a criatividade de terceiros ▪ oferecer soluções criativas para problemas ▪ procurar soluções e colocar ideias em prática ▪ avaliar procedimentos e resultados 	
RECURSO FORMATIVO	<i>Conceitos-chave na resolução de problemas</i>	<i>Formação no Trabalho: Os seis estádios da criatividade</i>	<i>Dicas: Resolução eficaz de problemas no local de trabalho</i>	
DURAÇÃO	<i>60 minutos</i>	<i>90 minutos</i>	<i>30 minutos</i>	





Conceitos-chave na resolução de problemas

Pensamento Analítico	O pensamento analítico consiste na capacidade para identificar problemas, extrair informações importantes de dados e desenvolver soluções viáveis para a resolução desses mesmos problemas. É também a capacidade que permite examinar e decompor fatos e pensamentos, analisar dados e usar informações relevantes, de modo criterioso e perspicaz, a fim de solucionar problemas.
Etapas básicas do processo de resolução de problemas	<ol style="list-style-type: none">1. Definir o problema2. Gerar soluções alternativas3. Avaliar e selecionar uma alternativa4. Implementar a solução
Brainstorming	Metodologia através da qual um grupo de pessoas se reúne para propor e discutir ideias inovadoras.
Pensamento Criativo	Capacidade de olhar para algo de forma inovadora, isto é, de “pensar fora da caixa” e de perceber padrões que não são óbvios. É a aptidão para perspectivar algo – por exemplo, um conflito entre funcionários, um conjunto de dados ou um projeto - de um modo inovador e original.
Pensamento Crítico	Capacidade para conceber, utilizar, analisar, sintetizar e/ou avaliar informações, bem como de determinar o modo de interpretar essas mesmas informações. É a aptidão para apreciar um tópico, questão ou problema usando diversas fontes de informação, incluindo conhecimentos previamente adquiridos.
Pensamento Lateral	Capacidade de usar a imaginação a fim de analisar um problema de maneira inovadora e de gerar uma solução criativa. Indo além do recurso ao pensamento lógico, o pensamento lateral implica o recurso a técnicas, tais como, o <i>brainstorming</i> e a associação aleatória de ideias.
Problema	Um problema consiste numa situação insatisfatória e causadora de dificuldades. É uma questão colocada para ser apreciada e/ou solucionada.
Resolução de Problemas	O conceito de resolução de problemas comporta: a definição do problema, a determinação das suas causas, a identificação e a selecção de alternativas para a sua resolução e a implementação de uma solução.
Pensamento Vertical	Metodologia de solução de problemas sustentada na análise, processamento e uso de informações de maneira lógica, padronizada ou directa. O pensamento vertical implica ainda a análise dos eventos e informações do passado, a fim de averiguar as origens da situação atual. O uso de sequências é um exemplo de recurso ao pensamento vertical.





Role play: A Sala Barulhenta

Introdução	Um cliente chega à receção do hotel e reclama do ruído do bar que está em baixo do seu quarto, afirmando que não conseguiu dormir durante noite anterior. A pessoa está com muita raiva e pressiona a rececionista para lhe dar uma solução rápida, porque tem reserva para mais duas noites. O hotel está cheio e há outras pessoas à espera na receção para fazerem o <i>check-in</i> .
Cenário	<p><u>Etapas</u></p> <p>Apresentação da situação a dramatizar.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Preparação dos envolvidos na dramatização. O formador deverá descrever os diferentes personagens e seus respetivos papéis. O género das personagens é aleatório e independente da função que lhes for atribuída. O formador deverá ainda fornecer informação suficiente acerca das atitudes, motivações e objetivos dos distintos personagens, bem como quaisquer outras consideradas relevantes para a realização do exercício. Se possível, com os recursos disponíveis, o formador deverá também incentivar os participantes a usarem uma mesa ou cadeira, a fim de simular a receção do hotel e de definir o local onde o personagem fictício 1 (rececionista) e o personagem fictício 2 (cliente) devem estar. Os participantes que assumem o papel dos clientes que aguardam check-in devem ser colocados atrás do personagem 2 (pode simular-se uma fila de espera), podendo usar as suas malas como bagagem para tornar o exercício mais real. Cada participante usará as suas aptidões para simular os seus acessórios e elaborar o cenário. Os observadores serão colocados em frente do local onde se desenrolará o exercício ou ao seu redor, formando um semicírculo, a fim de terem perspectivas diferentes e de tomarem notas.2. Desenvolvimento do <i>role-play</i>: Com base nas informações de que dispõem, os participantes irão realizar o exercício proposto enquanto os observadores recolhem informações.3. Para motivar os participantes a encontrarem mais alternativas para ultrapassarem a situação, é possível parar a dramatização (<i>freezing technique</i>), pedir aos observadores que a analisem e proponham diferentes alternativas. Alguns observadores podem também substituir os personagens e representar uma nova cena.4. Fase de Conclusão: no final, o formador colocará algumas questões, a fim de promover a reflexão e a análise do exercício, bem como o problema em causa e as suas diferentes soluções. A metodologia de <i>Brainstorming</i> pode ser usada para gerar ideias e alternativas.5. Fase metacognitiva: será solicitado aos participantes que retirem conclusões e/ou façam um resumo acerca do que aprenderam com este exercício.
Personagens	<p><u>Personagem 1: Rececionista</u></p> <p>Ele/Ela trabalha no Hotel e está em período experimental, após ter feito um curso de formação que concluiu com muito esforço. Ele/Ela possui uma família extensa e este trabalho é o seu único meio de subsistência, por isso ele/ela está a dar o seu melhor, para garantir o seu posto de trabalho. Ele/Ela é imigrante e, apesar de ter um bom domínio da língua do país de acolhimento, ainda tem algumas dificuldades.</p>





	<p><u>Personagem 2: Cliente zangado</u> Ele/Ela está numa viagem de negócios e precisa de dormir bem; o seu trabalho exige muita concentração.</p> <p><u>Personagem 3:</u> Cliente que está na fila à espera para fazer check-in, logo a seguir do cliente irritado. Ele/Ela fala uma língua estrangeira e tem dificuldade em comunicar.</p> <p><u>Personagem 4:</u> Cliente que também se encontra na fila de espera para fazer check-in. Ele/Ela pretende deixar a sua bagagem antes de ir visitar a cidade. Ele/Ela começa a ficar nervoso, devido ao tempo de espera para ser atendido.</p> <p><u>Personagem 5:</u> Personagem que poderá ser proposto pelos participantes, em alternativa aos existentes ou como parte da solução do problema. Por exemplo: o gerente/diretor do hotel. Nesse caso, os participantes deverão decidir quais as suas características.</p> <p><u>Restantes Participantes:</u> Desempenham o papel de observadores e tomam notas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none">- o desenvolvimento da dramatização- os elementos que compõem o problema- os sentimentos, atitudes e posicionamentos das personagens- a comunicação verbal e não verbal dos personagens- a superação do problema- as barreiras que se colocam à superação do problema- as soluções e alternativas propostas durante o role-play- se aplicável, as consequências decorrentes das alternativas escolhidas- as suas próprias reflexões
Questões para Reflexão	<p>No final do <i>role-play</i>, o formador irá colocar algumas questões, a fim de analisar a dramatização, o problema e as diferentes soluções propostas. Primeiro, é solicitado aos participantes que respondam às questões individualmente. Em seguida, deverão fazê-lo em grupo.</p> <ul style="list-style-type: none">- Que problemas surgiram durante o role-play?- Quais são os elementos/partes do problema?- Que atitudes e posicionamentos emergiram?- Os personagens experienciaram algum tipo de discriminação?- As atitudes e posicionamentos dos personagens influenciaram o problema? Como?- Quais as barreiras a ultrapassar?- Quais as prioridades do personagem principal?- Quais as alternativas geradas durante o role-play para ultrapassar a situação?- Encontrou outras alternativas/soluções para resolver o(s) problema(s)?- Quais os pontos fortes e as fraquezas reveladas pelos participantes durante o role-play? <p>Na fase das respostas em grupo, podem ser utilizadas formas criativas de resolução de problemas, como o <i>brainstorming</i>, a fim de gerar ideias e alternativas novas. As ideias e alternativas propostas deverão ser escritas num quadro, para posterior análise e avaliação pelo grupo, que deverá tomar uma decisão conjunta acerca da solução mais apropriada, bem como colocar as seguintes questões:</p> <ul style="list-style-type: none">- Quais foram as consequências positivas e negativas da aplicação da(s) alternativa(s) escolhida(s) para a resolução do(s) problema(s)?- Quais as vantagens e riscos?- Quais as aptidões necessárias para ser eficaz na resolução de problemas? <p>Posteriormente, será solicitado aos participantes que retirem conclusões e/ou façam um resumo acerca do que aprenderam com o exercício.</p>





Formação no Trabalho: As Seis Etapas da Criatividade

Introdução	A resolução de problemas em contexto de trabalho geralmente implica criatividade. A criatividade é essencial para encontrar novas maneiras de desenvolver um processo, tarefa ou mesmo para criar uma ideia de negócio. O pensamento criativo permite encarar problemas ou situações de forma inovadora e perceber padrões que não são óbvios. Para tal, é importante estruturar o processo de pensamento criativo.
Tarefa	<p>Os participantes deverão atuar como empreendedores do setor comercial e terão de encontrar uma solução para um problema, como a falta de fundos ou a prestação de um serviço inadequado, mas não sabem por onde começar. As seis etapas da criatividade, elencadas em seguida, irão ajudá-los nesse processo:</p> <p><u>1-Identificar o problema</u></p> <p>Os participantes deverão enunciar o problema de forma estruturada, isto é, através de uma frase ou palavra. Considerando os planos e cenários que se propõem testar, os participantes deverão então decidir o que pretendem alcançar e em quanto tempo.</p> <p><u>2-Preparação</u></p> <p>Nesta fase os participantes deverão começar a procurar e a analisar informação acerca do problema/tópico. Isto é muito relevante, pois essa informação será mantida no subconsciente. É importante dedicar algum tempo para pensar em diferentes abordagens. Deve igualmente reservar-se algum tempo para o trabalho em equipa e também para refletir individualmente sobre o problema. Seguem-se algumas ideias para a realização <i>workshops</i>, a fim de aprimorar o processo criativo em grupo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Mapa mental: <i>brainstorming</i> ou <i>spider diagrams</i>- <i>Checklists</i>: porquê, onde, quando, quem, o quê, como.- Pensamento lateral: use uma solução já aplicada para resolver um problema, a fim de gerar ideias novas.- Associação aleatória de palavras e de imagens: para fomentar a imaginação- Mudança de perspetiva: coloque-se no lugar do outro. <p>É importante continuar a pensar: raramente a primeira ideia é a melhor ideia.</p> <p><u>3-Incubação</u></p> <p>Nesta etapa, os participantes começam a processar - individualmente – as suas ideias, a sintetizar e desenhar a sua criação com base na imaginação. É importante deixar a mente divagar, o que permite uma reflexão contínua. Durante este período, ideias que interferem na criação da solução tenderão a desaparecer.</p> <p><u>4-Insight</u></p> <p>Depois do período de incubação, as ideias criativas ocorrem repentinamente. A solução surge num <i>flash</i>, conhecido como experiência de iluminação, e acontece inesperadamente; por exemplo: enquanto volta para casa do trabalho ou num momento de lazer.</p> <p><u>5-Avaliação</u></p> <p>A solução é submetida a um processo de avaliação junto dos participantes ou através da consulta de colegas ou supervisores. Esta etapa requer autocrítica e reflexão. A solução pode também ser modificada antes da sua elaboração final.</p> <p><u>6-Elaboração</u></p> <p>No processo criativo, a implementação de uma ideia ou solução é o momento em que os pensamentos são convertidos em produto final.</p>





	<p>Existem três elementos chave para orientar o processo de pensamento criativo:</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>In-the-box</i>: Aplicar conhecimentos previamente adquiridos e pensamento crítico para a resolução de problemas. Com base na experiência acumulada, indivíduos inovadores podem fazer conexões e gerar muitas ideias relevantes.- <i>Out-of-the-box</i>: Processo de pensamento amplo e sem foco. Permite que os inovadores imaginem um universo inteiro de possibilidades.- <i>New-box</i>: Depois de as ideias serem avaliadas, é necessário que sejam sintetizadas e afinadas, antes de serem colocadas em prática.
Questões para Reflexão	<ul style="list-style-type: none">- Considera útil criar soluções inovadoras para uma empresa, recorrendo a uma metodologia estruturada?- A ideia que gerou: é uma ideia nova ou não?- Pode dar um exemplo de pensamento lateral?- Que outro(s) método(s) usaria para melhorar o processo criativo?- Quais foram as aptidões que usou (ou quais são as que considera necessárias) para gerar soluções criativas para problemas?
Plano de Ação	<ul style="list-style-type: none">- Como é que aplicaria o método das “As Seis Etapas da criatividade” no seu negócio?- Costuma pensar <i>in-the-box</i> e <i>out-of-the-box</i> na sua vida quotidiana? Dê-nos exemplos de situações em que o fez.





Dicas: Resolução de problemas no local de trabalho

Tente	Evite
<input checked="" type="checkbox"/> Ao identificar o(s) problema(s), concentre-se nos comportamentos Exemplo: "Eu estava a fazer as coisas de forma muito rápida e descuidada"	<input checked="" type="checkbox"/> Ao identificar um problema, evite concentrar a sua atenção em si próprio ou numa pessoa Exemplo: "O problema é que eu sou estúpido"
<input checked="" type="checkbox"/> Defina objetivos realistas e atingíveis Exemplo: "Eu quero aumentar a velocidade com que escrevo no computador"	<input checked="" type="checkbox"/> Definir objetivos vagos Exemplo: "Eu quero ser feliz"
<input checked="" type="checkbox"/> Use a escuta ativa para perceber quais são os interesses dos outros	<input checked="" type="checkbox"/> Ignorar os interesses e necessidades dos outros ou considerar apenas uma solução
<input checked="" type="checkbox"/> Quando procurar alternativas para resolver um problema, escreva todas as ideias, mesmo que estas lhe pareçam absurdas ou bizarras	<input checked="" type="checkbox"/> Procurar solução para um problema apressadamente
<input checked="" type="checkbox"/> Analise as alternativas disponíveis para resolver um problema, tendo em conta os seus aspetos positivos e negativos	<input checked="" type="checkbox"/> Ao analisar as alternativas ao seu dispor, concentrar-se apenas nas vantagens e benefícios
<input checked="" type="checkbox"/> Tome notas acerca do processo de resolução de problemas, atentando nas ideias geradas para esse efeito	<input checked="" type="checkbox"/> Dependere apenas da memória
<input checked="" type="checkbox"/> As circunstâncias podem alterar-se, portanto, crie oportunidades para avaliar a(s) alternativa(s) escolhida(s)	<input checked="" type="checkbox"/> Considerar a alternativa escolhida como sendo definitiva
<input checked="" type="checkbox"/> Avalie uma ideia criativa em conjunto, isso ajudará a melhor avaliar o seu potencial na resolução de um problema	<input checked="" type="checkbox"/> Encontrar uma solução em 5 minutos: o recurso ao pensamento analítico e criativo levam tempo
<input checked="" type="checkbox"/> Use ferramentas e recursos estruturados, a fim de melhorar o processo criativo	<input checked="" type="checkbox"/> Implementar a primeira ideia que vem à cabeça: em regra não é a mais adequada





TRANSVERSAL PROJECT FOR MIGRANTS



Erasmus +

O projeto *Transversal Project for Migrants*, 2018-1-FR01-KA202-048007, financiado com o apoio da Comissão Europeia. O presente relatório reflete apenas as opiniões do autor, a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito das informações nele contidas.